



M. López Elías  
R. Martínez Sellarés  
M.<sup>a</sup> C. Torres Gámez

## Programa de apoyo al cuidador informal del anciano

### *Support program for informal caregivers of the elderly*

Comunicación presentada en el I Congreso Internacional de Enf. Geriátrica. Barcelona. Mayo 1997.

#### Correspondencia:

FUNDACIÓN SANTA EULALIA  
M.<sup>a</sup> Carmen Torres/Rosa Martínez  
C/. Jacinto Verdaguer, 32. Tel. 93 432 23 80  
08902 L'Hospitalet (Barcelona)

#### RESUMEN

El "Programa de apoyo al cuidador informal del anciano", ha sido realizado con la finalidad de "ayudar a quien ayuda". Pretende facilitar la tarea de todos aquellos que, sin ser profesionales, se ocupan de una persona mayor. Esto se lleva a cabo mediante la intervención conjunta de servicios profesionalizados y un grupo de voluntariado social que, ocasionalmente, suplirán al cuidador informal cuando este no pueda ofrecer el servicio que presta habitualmente a dicha persona.

#### PALABRAS CLAVE

Cuidador informal; Voluntariado social;  
Ayuda al anciano.

#### SUMMARY

The "Support program for informal caregivers of the elderly" was developed to "help the helper". Its purpose was to facilitate the task of all those, who, without being health-care professionals, take care of an older person. It involved the combined intervention of professional services and a group of social volunteers who occasionally substitute informal caregivers when they cannot take care of their charges.

#### KEY WORDS

Informal caregiver; Social volunteer; Help for the elderly.



## INTRODUCCIÓN

En el trabajo cotidiano de los servicios asistenciales de la Fundación Santa Eulalia –Residencia y Centro de día–, el personal técnico ha podido observar la existencia de un número importante de personas mayores que requieren ser cuidadas, y que no reciben una atención profesional adecuada. Suelen ser individuos con alto riesgo social, con dependencias, de edad avanzada y que viven solas o con otra persona, que a veces no puede proporcionarles la atención que requieren. Estas personas satisfacen sus necesidades básicas y cotidianas gracias a la ayuda de sus familiares y los que solidariamente se la quieren ofrecer –amigos, vecinos y voluntarios–. Es decir, reciben y confían únicamente de la ayuda de la llamada “red de cuidadores informales”.

Por todo ello, el equipo multidisciplinar de la Fundación, integrado por un médico, enfermeras y asistente social, creyó oportuno crear y desarrollar un programa específico para apoyar la tarea de estos cuidadores informales, conocido bajo el nombre “Programa de Apoyo al Cuidador Informal del Anciano”.

Este proyecto encuentra sus fundamentos, a nivel legislativo, en el “Plà integral de la Gent Gran”

(Generalitat de Catalunya, 1993) y la OCDE, que promueven entre sus objetivos primordiales, el permitir a las personas mayores vivir en su domicilio habitual el mayor tiempo posible, movilizando y potenciando las redes sociales informales.

Por otro lado en la ciudad de L’Hospitalet (que ya en el censo de 1991 cifraba en 34.903 personas mayores de 65 años), hay que destacar que tan solo un 15% de las peticiones de ayuda a domicilio, llegaban a satisfacerse con recursos públicos del área de Servicios Sociales del Ayuntamiento, y que más de un centenar de personas tramitaban anualmente una solicitud de ingreso en una residencia. El mismo censo reflejaba la existencia de 1.003 personas mayores de 80 años que vivían solas en esta ciudad.

Así pues, parece ser que hay una necesidad “latente” que aparece como resultado del tiempo de demora que transcurre desde la petición de un servicio a la Red Socio asistencial y la recepción del mismo. Esta necesidad se hace más presente en la gente mayor con situación de riesgo social, cubriendo sus necesidades por el apoyo que les dispensan aquellas personas, anteriormente mencionadas, que será la población objetivo de la intervención del Programa.

## SITUACIÓN PARA ENFERMERÍA

Todo lo dicho nos plantea una situación de actuación de enfermería, ya que nos encontramos a menudo, frente a un déficit en los cuidados de las personas mayores, con dependencias psico-bio-sociales, relacionados con una falta de información, habilidades y recursos de los cuidadores informales.

## MATERIAL Y MÉTODOS

El Programa se desarrolla con un equipo multidisciplinar –médico, enfermeras y trabajadora social– que tiene como función detectar, conocer e intervenir en los casos de relación de ayuda informal, la aplicación de las actividades y los recursos previstos.

Además, contamos con la actuación de un grupo de voluntarios/as sociales capaces de realizar, de manera conjunta y específica, una actuación de





122 carácter substitutorio en la intervención del cuidador informal, cuando éste no pueda prestar a la persona mayor su ayuda, siendo capaz, al mismo tiempo, de buscarla en la red formal de atención. Hay disponibilidad, asimismo, de la total infraestructura de la institución Centro de Día-Residencia Fundación Santa Eulalia de l'Hospitalet.

El desarrollo del programa se ejecuta con actividades dirigidas a los cuidadores informales y al grupo de voluntarios/as.

#### Actuaciones dirigidas a los cuidadores informales:

A) *Descargar de responsabilidades no deseadas o angustiosas a los cuidadores informales.*

- Disponibilidad de contacto telefónico las 24 horas del día durante todo el año.

- Contacto directo o desplazamiento de un voluntario o de algún miembro del equipo multidisciplinar, según los casos, al domicilio de la persona mayor que asumirá el problema que se haya presentado, y que se encargará de encontrar la solución.
- Desplazamiento de un voluntario que sustituirá, de forma temporal, al cuidador informal de acuerdo con la valoración del equipo del programa.

B) *Suplir de forma ocasional y temporal la labor del Cuidador informal.*

- Acompañamiento a lugares concretos (visitas médicas,...).
- Oferta de comidas a domicilio o en el comedor del Centro.





- Gestiones domésticas (compras, trámites, pagos, etc.).
- Atención en el hogar (Servicio de lavandería de F. Sta. Eulalia).
- Asistencia diurna en el Centro de día de la Fundación.
- Sistema de telealarma.

C) *Prestar al cuidador informal asesoramiento y refuerzo motivacional sobre los aspectos relacionados con su función.*

- Información continuada de las disposiciones normativas y ventajas relativas a la acción solidaria y los servicios sociales.
- Coordinación periódica con la red básica de servicios sociales (S.S.) de responsabilidad pública.
- Iniciar la solicitud de las prestaciones de los S.S. públicos, o ayudar a tramitar las prestaciones de los servicios privados.

D) *Motivar y capacitar al cuidador informal sobre los aspectos relacionados con su vínculo de ayuda.*

- Taller teórico-práctico de contenidos englobados en el ámbito de la geronto-geriatria.

#### Actuaciones dirigidas al grupo de Voluntarios Sociales:

A) *Procurar el crecimiento humano y velar por la formación de las personas voluntarias que participan en el Programa.*

- Desarrollar un programa de formación de voluntarios/as.
- Mantener una sesión mensual para realizar una dinámica de relación grupal con los voluntarios/as.

B) *Facilitar y asegurar al grupo de voluntarios/as sociales la derivación de la situación en la que intervienen, siempre que esta supere sus atribuciones.*

- Intervención inmediata de los servicios asistenciales de la Fundación Santa Eulalia.
- Coordinación y contacto telefónico permanente con el equipo técnico del programa.
- Reuniones mensuales de la dirección con los voluntarios/as.

C) *Poner a disposición de los voluntarios sociales, los mecanismos de soporte adecuados para el desarrollo de su función.*

- Cubrir los gastos económicos de los voluntarios/as que se derivan del desarrollo de su función (teléfonos, desplazamientos, etcétera).
- Facilitar material a utilizar, seguro de responsabilidad civil...

123

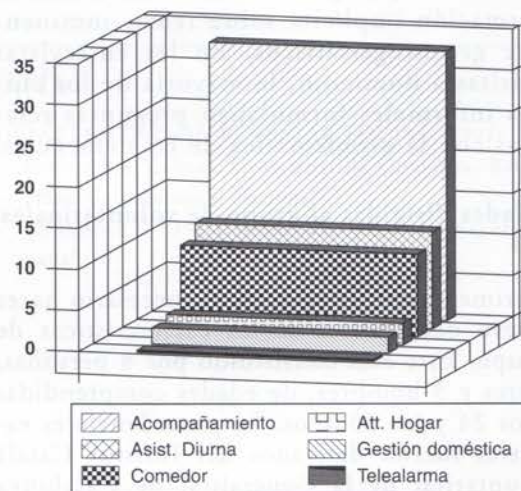
#### RESULTADOS

Los resultados se obtendrán describiendo cuantitativa y cualitativamente las diferentes intervenciones realizadas a través del "Programa de apoyo al Cuidador Informal del anciano", desde el 30 de marzo de 1996 al 28 de febrero de 1997.

Este análisis de los datos, se ha llevado a cabo, según las actividades definidas por cada objetivo especificado en el apartado anterior.

#### Actividades dirigidas a los cuidadores informales

De las demandas formuladas por los cuidadores informales, 46 casos han sido atendidos por



Gráfica 1. Prestación de Servicios.



124 un primer contacto telefónico, y los restantes, han expresado ésta, directamente a la Fundación.

Las actuaciones ocasionales llevadas a cabo por el Programa, para sustituir las tareas habituales de los cuidadores, se pueden ver en la gráfica adjunta:

Del total de demandas, 6 personas no han podido ser atendidas por el servicio del Programa, al no cumplir alguno de los requisitos de intervención (p. ej. necesitaban de un servicio de larga duración).

Respecto a la actividad de descargar de responsabilidades no deseadas al cuidador informal, han habido 54 casos con resolución inmediata y 33 intervenciones de orientación y asesoramiento para precisar prestaciones sociales. Han sido tramitadas 16 solicitudes de servicios del Programa de la Gent Gran de la Generalitat y específicamente, recursos de atención diurna y residencia. Asimismo, hay que destacar la coordinación periódica establecida con los profesionales de la red de atención formal de la zona, que ha permitido la derivación de ésta al Programa de 40 casos, en contraposición a los 3 casos en los que se ha requerido la intervención de los servicios socio-asistenciales.

Las actividades capacitación y/o preparación con carácter grupal dirigidas a los cuidadores informales han tenido poca participación, pero la fácil accesibilidad de los técnicos de la Fundación Santa Eulalia y la evaluación de la situaciones definidas como angustiosas por dichos cuidadores, ha potenciado la existencia de una formación implícita sobre temas inminentemente gerontogeríatricos. En las entrevistas y las visitas a domicilio, la mayoría de los cuidadores informales formulaban preguntas relacionadas con la problemática de las demencias.

#### Actividades dirigidas al grupo de voluntarios/as sociales

En primer lugar, consideramos necesario hacer una breve descripción de las características de este grupo. Este está constituido por 8 personas, 5 mujeres y 3 hombres, de edades comprendidas entre los 24 y los 65 años. Su procedencia es variada: tres fueron derivados del Institut Català de Voluntariat de la Generalitat de Catalunya (INCAVOL), 1 del ayuntamiento de Hospitalet, 2 de movimientos parroquiales del barrio de Sta.

Eulalia y 2 asistieron a la Fundación para ofrecer su colaboración al conocer por la prensa local de la existencia del Programa.

En las actividades de los voluntarios/as sociales, se han realizado 6 casos de soporte individual, 4 de formación de voluntarios/as y ninguno sobre dinámica grupal, ya que no se han podido llevar a cabo sesiones de seguimiento de sus actuaciones y de formación en grupo, por la heterogeneidad y disponibilidad de los horarios de estas personas. Se han cubierto los gastos económicos de los voluntarios/as derivados del desarrollo de su función, y se les ha facilitado el material requerido para la misma.

#### DISCUSIÓN

Desde el equipo multidisciplinar de la Fundación Santa Eulalia, el desarrollo del "Programa apoyo al Cuidador Informal del Anciano", creemos que ha sido una experiencia enriquecedora para las personas de la tercera edad y de los cuidadores informales del barrio de Sta. Eulalia. A partir de aquí, vemos la necesidad de que el Programa se hiciera extensivo al resto de los barrios de Hospitalet. A modo de Resumen, podemos resaltar que:

- Al realizar las actuaciones, se ha conseguido mantener la relación de ayuda que los cuidadores informales habían establecido con los ancianos, y asegurar sus cuidados, aunque es difícil medir si se ha atenuado en ellos la sensación de sobrecarga que dificultaba su función.

- Se tendría que flexibilizar el período de intervención, que habíamos fijado como puntual y concreto, para atender aquellos casos que requerían de una atención más extensa (p. ej. período de una semana).

- Creemos que ha habido poca participación de los cuidadores informales en las sesiones gerontológicas, y atribuimos esta realidad, a que los cuidadores establecen una relación esporádica con los profesionales del programa, y que, además, pueden tener dificultades para asistir a las sesiones, así pues, valorando necesaria esta formación, se continuaría de forma individual.

- El Programa permite hacer intervenciones de emergencia y detectar personas mayores en situación de alto riesgo social.



— La creación de un grupo de voluntarios/as para apoyar y descargar emocionalmente a los cuidadores informales, permite hacer una tarea de prevención en la que los miembros de la sociedad, toman conciencia de sus problemas y participan activamente en su solución. Se da, por lo tanto, una respuesta comunitaria a los propios problemas sociales y culturales.

— Hemos detectado que una de las demandas más expresadas por los cuidadores informales ha sido la necesidad de poder acceder al recurso de acogimiento residencial temporal (fin de semana y noches puntuales).

## CONCLUSIÓN

El programa permite responder a la propuesta de la OCDE, del Plan Gerontológico Nacional y del Pla Integral de la Gent Gran, al PERMITIR ENVEJECER A LAS PERSONAS EN SU DOMICILIO, MOVILIZANDO Y POTENCIANDO LAS REDES SOCIALES INFORMALES.

## AGRADECIMIENTOS

Pere Terés Pagés (Adaptación textos). Jordi Macabich Potau (Ilustraciones). Y todas las personas de la Fundación Santa Eulalia sin las que este trabajo no se podría haber realizado.



## BIBLIOGRAFÍA

DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL (1994) "Alternatives a l'institucionalizació en Serveis Socials". Generalitat de Catalunya, núm. 2. Barcelona.

DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL (1993). "Pla Integral de la Gent Gran". Generalitat de Catalunya, vol. 1 y 2. Barcelona.

DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL (1992) "Disposicions sobre Vellesa". Generalitat de Catalunya. Barcelona.

— "Plan Gerontológico Nacional".

— INSERSO (1995) Estudio "Las personas mayores en España".