

Teleasistencia **Castilla y León**

Guía técnica de actuación
Servicios basados en comunicaciones proactivas

Versión cerrada

INDICE

1.	MODELO DE ATENCIÓN CENTRADA EN LO IMPORTANTE PARA LA PERSONA	4
1.1.	Conceptos clave	5
1.2.	Interacciones basadas en lo importante para la persona	6
2.	COMO ABORDAR EL CONOCIMIENTO DE LO IMPORTANTE PARA LA PERSONA Y CONVERTIRLO EN ACTUACIONES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.....	9
2.1.	En la primera interacción: entrevista del técnico coordinador/a de teleasistencia y búsqueda de la identidad significativa de la persona.....	9
2.2.	Establecimiento de objetivos y acciones	12
2.2.1.	¿Cómo se gestionan los objetivos y las acciones?	14
2.2.2.	¿Cómo tienen que formularse los objetivos?	14
2.3.	Los apoyos	18
2.3.1.	Acompañamiento.....	18
2.3.2.	Orientaciones técnicas.....	19
2.3.3.	Documentos de recomendaciones.....	19
3.	INTERACCIONES EN LOS SERVICIOS BASADOS EN COMUNICACIONES PROACTIVAS	21
3.1.	Cómo enfocar la interacción con la persona	22
3.1.1.	Orientar la interacción hacia lo importante para la persona	23
3.2.	Cómo enfocar las interacciones en cada servicio basado en comunicaciones proactivas... ..	24
3.2.1.	Apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas dependientes.....	24
3.2.1.1.	Interacción con la persona dependiente.....	24
3.2.2.	Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador	26
3.2.2.1.	Interacción con la persona cuidadora	26
3.2.3.	Prevención y seguimiento ante procesos de duelo	27
3.2.3.1.	Interacción con la persona en situación de duelo	28
3.2.4.	Prevención y seguimiento ante situaciones de soledad y aislamiento.....	29
3.2.4.1.	Interacción con la persona en situación de soledad y aislamiento	29
3.2.5.	Prevención de situaciones especiales de riesgo: suicidio	30
3.2.5.1.	Interacción con la persona en riesgo de suicidio	31
3.2.6.	Apoyo ante situaciones especiales de riesgo: maltrato	32

3.2.6.1.	Interacción con la persona en riesgo de maltrato	32
3.2.7.	Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo en procesos de convalecencia y rehabilitación.....	33
3.2.7.1.	Interacción con la persona en situación de convalecencia y rehabilitación.....	33
4.	ACTUACIONES DE LOS PROFESIONALES	35
4.1.	Actuaciones del técnico coordinador/a de teleasistencia.....	35
4.1.1.	Primer contacto (telefónico) entre el técnico coordinador/a y la persona usuaria	35
4.1.2.	Información a facilitar a la persona usuaria sobre los contenidos y el funcionamiento de los servicios	35
4.1.3.	Actuaciones a llevar a cabo en la entrevista	36
4.1.4.	Cumplimentación del proyecto individualizado de atención –PIA-	37
4.2.	Actuaciones del teleoperador/a de referencia.....	38
4.2.1.	Elaboración del proyecto de llamada	38
4.2.2.	Cumplimentación del Proyecto de llamada	38
4.3.	Segmentación de la intensidad (frecuencia) de la atención	39

En la actualidad se está produciendo un tránsito importante en la atención a las personas, pasando de una atención basada en el servicio a una atención focalizada en la persona y en su proyecto de vida, con el objetivo de que pueda vivir una vida con significado.

La teleasistencia en Castilla y León no es ajena a este avance en la personalización de la atención, en línea con lo desarrollado en otros servicios y prestaciones de los Servicios Sociales de Castilla y León.

Dentro de la teleasistencia avanzada, los **Servicios Basados en Comunicaciones Proactivas**, tienen como objetivo contribuir a que la persona pueda tener una vida digna y significativa, tratando de lograr un mayor bienestar en su vida diaria ante diferentes situaciones:

- Apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas dependientes.
- Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador.
- Prevención y seguimiento ante procesos de duelo.
- Prevención y seguimiento ante situaciones de soledad y aislamiento.
- Prevención de situaciones especiales de riesgo: Maltrato, suicidio...
- Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo en procesos de convalecencia y rehabilitación.

El eje principal del apoyo en todas estas situaciones es identificar lo que le importa a la persona, apoyando sus elecciones sobre qué hacer y cómo organizar y vivir su vida para que mantenga o adquiera sentido.

El objetivo de este documento es proporcionar una orientación práctica a los profesionales que se van a encargar del desarrollo de esta prestación, para la implementación eficaz de un modelo de apoyo centrado en lo importante para las personas en el contexto de la Teleasistencia en Castilla y León y, en particular, en los Servicios Basados en Comunicaciones Proactivas.

1. MODELO DE ATENCIÓN CENTRADO EN LO IMPORTANTE PARA LA PERSONA

La **atención centrada en lo importante para la persona** aborda su atención desde el conocimiento de su identidad, intereses y valores, estableciendo apoyos en base a objetivos que apuntan hacia la dirección de lo que la persona valora e identifica como significativo.

El modelo se desarrolla sobre la base de las **interacciones centradas en lo importante para la persona**, generando el **contexto** y la **conexión social** sobre los que ir construyendo una **vida digna y con significado** que permita el desarrollo de una atención eficaz.

Aborda la atención a la personas desde su **aceptación incondicional** y **validación**. Todo lo que la persona piensa y siente es válido y digno. La dignidad de la persona debe permanecer inalterada con independencia de la situación en la que se encuentre. *La persona no necesita llegar a ningún sitio o hacer cosas diferentes a las que hace o quiere hacer para tener valor.*

El modelo construye interacciones que permitan desarrollar un entorno de **vulnerabilidad compartida** entre profesional y persona que va a permitirle sentirse acompañada cuando se encuentre con situaciones complicadas, llevando la atención hacia lo que le importa y no instrumentalizando su vulnerabilidad para compensarla, reducirla o eliminarla.

El profesional cambia la mirada, transitando desde la atención al malestar hacia el desarrollo de interacciones para **fomentar una vida con significado**. *Nada de lo que la persona piensa y siente es una patología* o enfermedad. En la interacción con la persona podemos validar lo que piensa y siente de manera implícita (*a través de nuestra escucha activa*) o explícita (*verbalizando de manera honesta que es lógico que la persona lo esté pasando mal, pero que ello no implica que haya algo que esté mal en ella*).

Tradicionalmente, se ha abordado el apoyo a las personas desde la eliminación de aquellas conductas que se consideran desadaptadas o problemáticas o la reducción de sensaciones y/o emociones que generan malestar. En este caso, las interacciones partirán desde la aceptación incondicional como esencia del **vínculo** que se va a formar entre profesional y persona, desde una postura “constructiva” presente en la interacción; evitando generar una postura “destruktiva”: eliminación o compensación de problemas.

El modelo proporciona **apoyos** para que la persona esté por encima de las circunstancias y tome las riendas de aquello que le lleve a construir la vida que quiere y pueda mantener una dirección significativa en todo momento con una perspectiva de **empoderamiento real**.

1.1. Conceptos clave

Para ir comprendiendo cómo aplicar el modelo en la práctica, es importante resaltar algunos conceptos clave y su interrelación:

- Llamamos **proyecto de vida** al conjunto de objetivos, metas y acciones coherentes con aquello que es importante para la persona.
- La **identidad significativa** es el conjunto de elementos que hacen a la persona ser quién es, única y diferente al resto. El núcleo de la identidad significativa está constituido por los valores de la persona, y se expresaría a un nivel observable en las preocupaciones, miedos o alegrías que ocupan sus pensamientos; en las elecciones que ha realizado a lo largo de su vida (o que le hubiera gustado realizar); en los anhelos, metas e intereses que proyecta en el futuro, etc.
- Los **valores** son la síntesis de lo que es importante para la persona. Describen cualidades personales que uno desea desarrollar, el tipo de persona que quiere ser y la huella que quiere dejar en diversos ámbitos de la vida. Por ejemplo: “quiero ser una persona activa y cariñosa”. Los valores proporcionan una fuente inagotable de motivación.

Algunas características importantes que definen los valores:

- Son **cualidades de la acción**, es decir, cualidades personales que uno desea encarnar en cada una de las acciones. Por ejemplo: “ser una persona activa”
 - Proporcionan una **dirección o guía** que señala el rumbo valorado y donde se van conectando las acciones significativas asociadas a dicho valor. Por ejemplo: “es importante para mí estar presente como hijo”. Ello facilita que la persona perciba qué acciones puede poner en marcha y que pueden estar presente en cualquier circunstancia.
 - Se trata de **un proceso**, no un resultado. Es decir, no tiene que ver con lo que la persona quiere conseguir como resultado, que se establece en los **objetivos o metas**, que sí son alcanzables.
- Los **objetivos o metas** se refieren a resultados que la persona se plantea conseguir. Por ejemplo: “quiero bajar 3 kg de peso”, siempre en consonancia con sus valores e identidad significativa.
 - Las **acciones** son aquellos comportamientos que la persona pone en marcha para alcanzar las metas u objetivos propuestos. Por ejemplo: “Voy a salir a andar durante una hora los lunes y miércoles a las 11 de la mañana”.

- La **coherencia** se refiere a la relación existente entre las acciones y elecciones que realiza la persona y aquello que considera importante. La persona encontrará sentido y orientación a su vida si sus acciones se encuentran en relación de coherencia con lo que le importa. Por ejemplo: “Para mí es importante ser una persona activa y saludable y por eso, voy a salir a andar para bajar 3 kg de peso”.

De igual forma, ese sentimiento de sentido vital disminuye cuando las acciones que emite la persona le alejan de lo importante, por ejemplo “Quiero bajar 10 kg de peso y debo hacer deporte, pero no me gusta; si me siento obligada a hacer deporte me viene la ansiedad y me da por comer”.

1.2. Interacciones basadas en lo importante para la persona

Este modelo de atención se materializa en el contexto de la relación entre el profesional que apoya y la persona que es apoyada, con lo que adquiere especial relevancia prestar atención a las características del vínculo y a las cualidades que definen estas **interacciones**.

El trabajo de los profesionales consiste en promover interacciones que permitan a la persona desarrollar una vida significativa. Por tanto ¿Qué características debe tener una interacción para que la persona no se sienta sola? ¿Cómo se puede aportar calidad a la relación? ¿Cómo se puede generar confianza, cercanía?

La respuesta a estas preguntas permite exponer algunas características esenciales de las interacciones centradas en lo importante para la persona:

- **Horizontalidad.** El profesional da la visión de lo que ve desde su perspectiva, sin que ésta sea mejor o peor, solamente diferente.
- **Mostrar vulnerabilidad.** Esto implica que la vulnerabilidad esté permitida en la interacción. Hacer revelaciones de la propia vulnerabilidad, es una herramienta potente para hacer sentir a la persona que no está sola en el malestar.
- **Natural y cercana.**
- **Escucha activa.** Implica estar **centrado en el otro**, contactar, estar atento a la información que emite la persona y hacerle sentir que nos importa.
- **Mostrar gratitud** por dejarnos conocer su esencia y aquello que es importante para ella. Lógicamente la persona nos va a contar cosas que forman parte de su intimidad, dar las gracias potencia la cercanía.

- **Validar.** Se refiere a ratificar aquello que expresa la persona (decisiones, preferencias, opciones, etc.). Es decir, se trata de comunicar a la persona que sus respuestas emocionales tienen un sentido y son entendibles dentro de su historia y su contexto actual.
- Para ello será importante que el profesional **tome distancia** de lo que piensa que puede ser mejor y centrarse en lo que realmente valora la persona.

Importante:

Las interacciones significativas se desarrollarán tanto en la entrevista domiciliaria realizada por el técnico coordinador/a de teleasistencia, como en los contactos proactivos llevados a cabo por el teleoperador/a de referencia y son esenciales para generar el vínculo con la persona y poder profundizar en aquello que valora.

Importante:

Tradicionalmente las interacciones y conversaciones entre profesional y paciente / usuario / beneficiario / etc., están rodeadas del llamado “reflejo de corrección” o “*deseo de enderezar y orientar rápidamente la conducta de otros, que es valorada como inadecuada, ordenando o prescribiendo otra óptima.*”

Subyace un interés valioso, que tiene todo profesional, de marcar una diferencia positiva en el otro; pero conlleva un estilo directivo, con respuestas técnicas del tipo “*lo que tienes que hacer es...*”. En muchas ocasiones, este tipo de interacciones generan en la persona un sentimiento de falta de comprensión, de no ser escuchada y una percepción de que el profesional tiene ganas de finalizar cuanto antes; se trata de interacciones basadas en los problemas que observa el profesional.

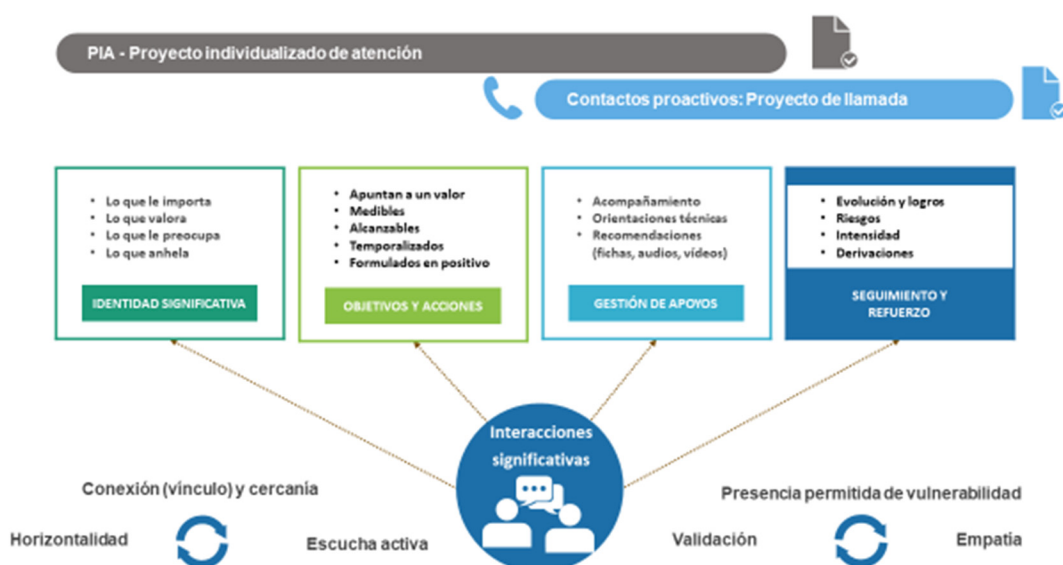
El trabajo con lo importante requiere que el profesional haga emerger los valores cuando la persona esté centrada únicamente en resultados, con el objetivo de conseguir que aquello que se proponga realizar en su día a día esté conectado siempre con lo importante para la persona.

Ejemplo:

- Persona (objetivo): Me gustaría ir a pescar, pero no puedo moverme
- Profesional: ¿Y qué hay en la pesca que tanto te gusta?

- Persona (valor-lo importante): Es que cuando voy a pescar, disfruto mucho de estar en contacto con la naturaleza.
- Profesional (ensalza lo importante): Veo que contactar con la naturaleza es importante para ti.
- Persona: Sí, mucho, de siempre.
- Profesional (búsqueda de otras actividades que conecten con lo importante): ¿Y qué otra cosa podrías hacer ahora, en esta situación, que te permita mantener ese contacto con la naturaleza que tanto te gusta?

La actuación de apoyo del profesional que podemos ver en este ejemplo, no se focaliza en las limitaciones presentes ante una actividad que la persona quiere realizar, sino que se dirige a hacer emerger lo que hay en esa actividad que tanto le motiva (lo importante) para después descubrir otras acciones, de diferente amplitud y conectadas (subordinadas) al valor de “estar en contacto con la naturaleza”.



2. CÓMO ABORDAR EL CONOCIMIENTO DE LO IMPORTANTE PARA LA PERSONA Y CONVERTIRLO EN ACTUACIONES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

El conocimiento y materialización de lo importante para la persona, es un proceso que pretende posibilitar contribuir a que mantengan en su vida lo que es importante para ellas, así como acompañar y apoyar en las transiciones o cambios personales que se propongan para vivir una vida con sentido.

2.1. En la primera interacción: entrevista del técnico coordinador/a de teleasistencia y búsqueda de la identidad significativa de la persona

Esta primera interacción será realizada por el técnico coordinador/a de teleasistencia en la primera entrevista domiciliaria (que deberá ir preparando desde el momento en el que se efectúa la llamada o comunicación para establecer la cita).

El primer paso es identificar qué es importante para la persona ya que estructurará el resto de actuaciones.

Hacer preguntas del tipo *¿Qué es importante para usted?* No resulta de utilidad, es una pregunta difícil de responder en un primer momento. Por tanto, se trata de que, a través de una conversación significativa, lo importante para la persona se haga presente.

Veamos a continuación algunas características de esta primera interacción dirigida a conocer la identidad significativa (esencia) de la persona:

- Como ya se ha comentado, el objetivo es conocer quién es, su esencia. Para ello hay que aproximarse a la persona haciéndola sentir singular. No se trata de una historia biográfica y tampoco es una interacción dirigida a conocer los problemas de la persona.
 - *“Me gustaría conocer un poco más de ti, quién eres, qué cosas te gustan, te apasionan,...En definitiva, conocer las cosas que te importan, ello nos va a ayudar a estar en una mejor disposición para apoyarte.”*
- Es importante tener en cuenta que no hay un guion a la hora de conocer lo importante para la persona. Puedes hablar de momentos pasados de su biografía, del presente, de sus expectativas o necesidades:

- *¿Cómo es un día en tu vida? ¿cuál es tu momento favorito del día, de la semana?*
- *¿Cómo desearías que fuera tu vida, qué cosas incluirías?*
- *¿Echas algo de menos?*
- Es conveniente comenzar a explorar lo importante, primero, sobre la base de aquello que le gusta, le apasiona y se le da bien hacer. Es decir, profundizar sobre qué hay tras las actividades que le gustan o le apasionan.
 - *¿Qué hay en esa actividad que te gusta, de la que disfrutas que hace que sea importante para ti?*
 - *¿Qué hay ahí que te atrapa o motiva cuando lo estás haciendo?*
- Más adelante, podrás también hacer emerger lo que le importa, abordando aquello que le hace sufrir y le genera malestar, si fuera necesario. Sufrimos por aquellas cosas que nos importan, con lo que, si una persona sufre o se preocupa, eso significa que hay algo en ese aspecto que valora.
 - *Veo que te hace sufrir el no poder moverte como lo hacías antes, y que echas de menos realizar más actividades ¿Es importante para ti ser una persona activa, autónoma...?*
 - *¿Qué te preocupa, inquieta o produce malestar? ¿Qué te asusta?*
 - *¿Hay algo que tratas de evitar?*
 - *¿A quién te gustaría perdonar? ¿Cómo te hizo daño?*
 - *Si tuvieras una varita mágica y pudieras hacer desaparecer algo de tu vida actual o pasada ¿Qué sería?*

Importante:

Probablemente esos aspectos surjan de manera natural a lo largo de la entrevista, si vamos a preguntar directamente sobre ellos hay que hacerlo con delicadeza y sin forzar la conversación, siempre que la información que obtengamos se ponga al servicio de ofrecer una mejor atención sin perder de vista el objetivo final de conseguir una vida digna y significativa.

- En esta interacción, las preguntas no son lo importante, sino la esencia de la interacción, como hemos visto anteriormente: naturalidad, cercanía, honestidad, vulnerabilidad permitida y no juzgar lo que la persona nos dice.

Ejemplo:

Una persona en su día a día puede realizar las siguientes actividades: ir a misa y después tomar un café con sus amigas, salir por la noche a “tomar el fresco” con sus vecinos, salir a pasear y charlar con los vecinos que se encuentra; cuando exploramos qué se encuentra como elemento común detrás de todas estas actividades encontramos que es la búsqueda de contacto social como elemento subyacente, lo que le importa, el valor.

A otra persona le gusta mucho dibujar y pasa todas las tardes disfrutando de esta actividad, nos cuenta que a lo largo de su vida ha participado como actor y promotor de espectáculos y que le gustaría ir más al cine, al ahondar en lo que le importa y subyace tras de estas actividades descubrimos que es la expresión artística lo que emerge como importante.

Es muy importante llegar a este punto de abstracción, más allá de las actividades o rutinas diarias, ya que puede ocurrir que las circunstancias de la persona cambien y no pueda realizar las actividades que venía haciendo para orientarse hacia lo que le importa. Si hemos llegado a los valores sobre los que se asienta la identidad significativa de la persona, podrá seguir orientando su vida hacia esos valores a través de otras acciones, por ejemplo, en el primer caso, teniendo contacto telefónico con las personas importantes para ella, recibiendo visitas en su casa, etc., en el segundo caso, podría asistir a exposiciones de pintura, ver documentales de arte, asistir como espectador a distintos espectáculos, etc.

Importante:

Algunas preguntas pueden ayudar a ir explorando distintos aspectos de la vida en las personas que puedan revelar lo que considera importante:

Percepción de valor y utilidad:

- ¿Qué habilidades especiales posees que te hacen sentir especialmente útil?
- Recuerda actividades en las que disfrutabas cuando eras más joven ¿Qué tipo de actividades hacías? ¿Qué te gustaba hacer?
- ¿Cómo pasabas el tiempo libre? ¿Qué actividades de ocio realizabas? ¿Qué recuerdos guardas de tus amigos de juventud? Cuéntame alguna anécdota.
- Según la gente que te conoce ¿qué es lo que mejor se te da hacer? ¿Y según tú? ¿Qué cosas te gusta hacer ahora?

- ¿Hay momentos en los que consigues evadirte de tus problemas haciendo cosas que te gustan? Si es así ¿Cuáles?
- Cuéntanos lo que sientes que es realmente importante escuchar y conocer de ti.

Aspectos que generan especial satisfacción y orgullo:

- ¿De qué te sientes más orgulloso? ¿Qué te gusta de ti mismo?
- ¿Cuál es tu recuerdo más preciado?
- ¿Qué es lo que esperas que la gente recuerde de ti?
- ¿Cómo crees que te describirían tu familia y amigos?

Intereses, metas y deseos

- Imagina por un momento que no existe ninguna barrera que te impida realizar aquello que te gustaría ¿Qué harías? ¿Qué tipo de persona te gustaría ser? ¿Qué estarías haciendo ahora mismo?
- Describe un sueño que tengas ¿Qué estás haciendo para trabajar hacia el logro de este sueño?

Actividades y rutinas con significado

- ¿Qué actividades o rutinas de tu día/semana/mes/año son las que esperas con más ganas, de las que más disfrutas?
- ¿Qué actividades o rutinas de tu día/semana/mes/año son las que menos te gustan, no quieres que lleguen?

2.2. Establecimiento de objetivos y acciones

Una vez reconocida la identidad significativa, el siguiente paso consiste en estructurar esa identidad significativa para que la persona pueda mantenerse u orientarse hacia aquello que le importa.

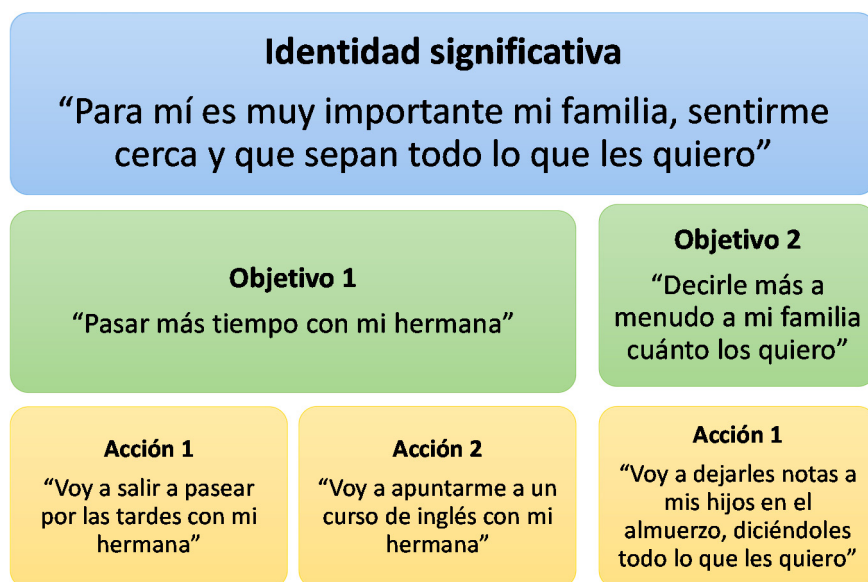
El **establecimiento de objetivos** es la forma práctica de hacer que la persona conecte con aquello que le motiva, a través de los valores. Los valores nos generan motivación para realizar distintas actividades. La persona puede estar realizando ya acciones en coherencia con sus valores e identidad significativa, en este caso, los objetivos estarán orientados a que la persona mantenga esa situación.

- El **técnico coordinador/a de teleasistencia** debe asegurarse de que la propuesta de objetivos no va dirigida a solucionar problemas o a modificar determinados estilos de vida, sino que van dirigidos a mantener o construir una vida con sentido en la persona;

no debe centrarse en que la persona establezca objetivos si no están relacionados con aquello que le importa.

- El **teleoperador de referencia** llevará a cabo los contactos proactivos con la finalidad de acompañar a la persona en la consecución de sus objetivos y comprobar que la persona vive de acuerdo con lo importante.

Dependiendo del o de los objetivos de la persona, como forma de operativizarlos en la práctica cotidiana del día a día, llegamos al **establecimiento de acciones**: actividades, rutinas y tareas que la persona desea iniciar o mantener para el logro de un objetivo.



Diferencias y relación entre objetivos y acciones:

Los **objetivos son estables en el tiempo (medio – largo plazo)** y se pueden alcanzar a través de distintas acciones.

Las **acciones** pueden ser rutinas, tareas o actividades a través de las cuales contribuimos a **conseguir un objetivo determinado**. Puede desarrollarse una o varias acciones por cada objetivo y pueden variar de forma dinámica en función de las preferencias de la persona.

Importante:

Un cambio o abandono de objetivos precisa una actualización e intervención del Técnico coordinador de teleasistencia; en un cambio o abandono de acciones no es necesario (puede ser habitual), siempre que se sigan desarrollando acciones con sentido para la persona y que contribuyan al logro del objetivo.

2.2.1. ¿Cómo se gestionan los objetivos y las acciones?

Ambos son **dinámicos**; se recogerán los objetivos con los que la persona se comprometa de acuerdo a lo que es importante para ella y se podrá modificar durante el ciclo de vida de la atención a la persona en el servicio de teleasistencia.

- **En la gestión de los objetivos** puede ocurrir que la persona necesite modificarlos, eliminarlos o que el **Teleoperador/a de referencia** detecte que la persona ha perdido motivación o que simplemente se hayan completado o consolidado.
En estos casos será necesaria una nueva **revisión por parte del Técnico Coordinador/a de Teleasistencia**, ya sea a través de una nueva llamada telefónica o visita.
- **En la gestión de las acciones** el **Teleoperador/a de referencia** observará que la persona por propia iniciativa, los mantiene, los abandona o los modifica por otros. Será importante que se mantengan acciones relativas a cada objetivo y registrar esas modificaciones; la falta de acciones relacionadas con un objetivo puede indicar falta de motivación para ese objetivo concreto y necesidad de una propuesta de cambio.

2.2.2. ¿Cómo tienen que formularse los objetivos?

- **Centrados en lo importante para la persona:** expresan lo que quiere conseguir y no lo que el Técnico Coordinador/a piensa, opina, desea...; ni lo que el servicio debe hacer para conseguirlo. Únicamente en el caso de observar un objetivo que pueda poner en riesgo su integridad física o psíquica, trataremos de proponer la modificación de dicho objetivo o de buscar ayuda para evitar esta situación.

Ejemplo:

Alberto, es un hombre de 75 años que vive solo, sufre obesidad, lo que le dificulta la movilidad, su autonomía y su salud física. Su obesidad viene de hace tiempo y está controlado por su médico y enfermera que ya le han advertido sobre su estado de salud y le han hecho recomendaciones sobre lo beneficioso de cambiar su estilo de vida; hacer algo de ejercicio y cambiar la dieta. Alberto se niega, no quiere realizar ejercicio físico ni cambiar la dieta. Por otro lado, en su identidad significativa observamos que es un amante de la historia medieval y está muy interesado en toda la literatura histórica relativa a esa fecha y últimamente tiene interés en pintar soldados de plomo de batallas de esa época y nos comenta que cuando su estado físico le permitía, le gustaba buscar sitios cercanos para visitar la arquitectura románica de la zona. Puede estar indicado en esta situación una derivación al sistema sanitario para valorar algún tipo de intervención psicológica que excede los objetivos de la teleasistencia, tal vez con un estado emocional más receptivo la persona podría valorar un objetivo relacionado con la visita a lugares con arquitectura medieval.

Identidad significativa

“Soy un apasionado de la arquitectura medieval”

Objetivo centrado en el servicio

“Visitar los distintos elementos arquitectónicos del municipio caminando”

Objetivo Centrado en la persona

“Realizar actividades desde casa que me permitan seguir profundizando en el conocimiento de la arquitectura medieval”

Acción 1

“Ver documentales y fotografías sobre arquitectura medieval”

Acción 2

“Pintar soldados de plomo de la batalla de “los coumneros”

- **Específicos:** serán lo más concretos posibles. Deben expresar un logro que la persona desea conseguir a través del servicio. Así mismo, deben ser claros y comprensibles evitando objetivos generales.

Ejemplo:

Ana, es una mujer de 55 años que sufre esclerosis múltiple, desde que le diagnosticaron la enfermedad, su marido le ha prestado los apoyos necesarios e incluso más de los que necesita. Ana siente que está dejando de hacer cosas por sí misma para las que se siente capacitada y para ella es muy importante mantener su autonomía.

Identidad significativa

“Es muy importante para mi ser autónoma”

Objetivo Inespecífico

“Voy a realizar las “cosas” por mi misma”

Objetivo específico

“Voy a realizar las tareas de mi autocuidado por mi misma sin solicitar apoyos”

Acción 1

“Voy a ir al baño sola siempre que lo necesite”

Acción 2

“Voy realizar mi aseo diario yo misma”

Podemos ayudar a la persona a pasar de un objetivo inespecífico a uno específico haciéndole estas preguntas:

- ¿Qué “cosas” puedes hacer por ti mismo para ser más autónoma?

- ¿Aunque ahora no puedes hacer... sí puedes hacer... y sentirte más autónoma haciendo...?
- ¿Vamos a centrarnos en una sola cosa, la que más te apetezca, la que más probabilidad haya de que puedas hacer?
- **Alcanzables:** estarán orientados hacia aquellos aspectos que el servicio pueda cubrir. Es preciso apoyar a la persona para que los objetivos no sean “poco realistas”, reformulando y orientando a la persona a definir objetivos operativos.

Ejemplo:

Claudia, es una mujer de 95 años que convive con su hijo Manuel. Por diversas patologías Claudia se desplaza utilizando silla de ruedas. Cuando le preguntamos por sus objetivos, nos dice “Quiero volver a andar”. Este objetivo, debido a su patología sería imposible de alcanzar.

En este caso indagando, descubrimos que lo que le gustaría a Claudia de volver a andar es, sentir libertad y autonomía para realizar actividades que ahora debido a su patología había dejado de hacer, como por ejemplo dar paseos y sentir el sol y el aire o quedar con sus amigos.



Podemos ayudar a la persona realizando estas preguntas:

- ¿Qué actividad podrías realizar mañana que contribuiría a hacerte sentir más libre?
- ¿Para qué quieres volver andar?
- ¿Si pudieras andar qué te gustaría experimentar?
- ¿Qué otra cosa que no sea andar te puede hacer sentir parecido?

- **Redactados en positivo:** reflejarán lo que la persona quiere lograr en lugar de lo que quiere evitar.

Ejemplo:

Siguiendo con el caso de Ana, mujer de 55 años que sufre esclerosis múltiple, desde que le diagnosticaron la enfermedad, su marido le ha prestado los apoyos necesarios e incluso más de los que necesita. Ana siente que está dejando de hacer cosas por sí misma para las que se siente capacitada y para ella es muy importante mantener su autonomía.



Podemos ayudar a la persona realizando estas preguntas:

- Entonces... ¿Qué es lo que sí quieres hacer?
- ¿Si no pides ayuda, que es lo que harás?
- ¿Qué estarías haciendo ahora si fueras una persona autónoma?

Es conveniente que **las acciones** muestren resultados observables, que permitan a la persona conocer sus logros.

Ejemplo:

Andrés es un hombre de 70 años que vive solo. Su hija Carmen acude todos los días a visitarle para ver si necesita algo. Él está preocupado porque no quiere ser una carga para su familia, pero le gustaría tener más contacto con ellos y como ahora sale menos de casa, debido a la falta de autonomía, les echa de menos y también teme perder a sus amigos. Cuando le preguntamos sobre sus objetivos, responde que él lo que quiere es "Sentirse bien". En este caso este objetivo es muy general, tendremos que indagar sobre qué necesita Andrés para conseguir su objetivo.



Podemos ayudar a la persona realizando estas preguntas:

- ¿Qué actividades te hacen sentir conectado con las personas importantes para ti?
- ¿Existe alguna actividad que no haces y podrías hacer que contribuyera a sentirte conectado con esa persona importante para ti?
- ¿Hay alguna actividad que te gustaría retomar? ¿Cómo podemos hacer para seguir realizándola?

2.3. Los apoyos

Las personas pueden proponerse objetivos o acciones significativas que pueden realizar por sí mismos, pero, en ocasiones, pueden ser necesarios apoyos, que pueden ser recursos, recomendaciones, orientaciones, etc., que se activan para que la persona pueda orientar su vida hacia aquello que es importante.

Los servicios basados en comunicaciones proactivas, incorporan la siguiente tipología de apoyos:

2.3.1. Acompañamiento

Serán mensajes de refuerzo y actuaciones de comprobación de que los objetivos y acciones que la persona ha establecido, se mantienen y siguen estando alineados con su identidad significativa.

2.3.2. Orientaciones técnicas

Información técnica dirigida al fomento de acciones conectadas con objetivos significativos.

Puede tratarse de orientación y apoyo sobre la forma de desarrollar actividades y la existencia de recursos en su entorno.

Ejemplo:

Para la persona es muy importante seguir eligiendo su ropa a pesar de su deterioro cognitivo, se realizan orientaciones para que ponga letreros en los cajones del armario para facilitar la localización de las diferentes prendas de vestir.

Para la persona es muy importante estar activa y le gusta tener alternativas de ocio enriquecedoras, se realizan orientaciones sobre las actividades lúdicas, deportivas, de ocio, o culturales en su ciudad.

2.3.3. Documentos de recomendaciones

Estos documentos pueden estar dirigidos a todas las personas en general, o de forma específica a las personas usuarias de algún servicio basado en comunicaciones proactivas específico.

Se organizan en las siguientes dimensiones.

- **Lo importante para la persona:** Se trata de fichas dirigidas a apoyar a la persona en hacer emerger lo importante y en la implementación sostenible en el tiempo de acciones significativas en cualquier circunstancia. Tienen como objetivo aportar herramientas de apoyo para que la persona cuide una vida con sentido. Se incluyen documentos y herramientas sobre aspectos relacionados con el proyecto de vida, el sentido vital, etc. Estas serán recomendaciones útiles para todas las personas ya que sirven de marco de referencia para el resto de recomendaciones de las distintas subdimensiones.
- **Derechos, autonomía y libertad de decisión:** Se trata de documentos de recomendaciones sobre derechos, obligaciones y su ejercicio, y están dirigidas a todas las personas en general. En esta dimensión se incluyen temas como la planificación anticipada de decisiones, la planificación testamentaria, la toma de decisiones difíciles, etc.
- **Crecimiento y desarrollo personal:** En esta dimensión se incluyen documentos y herramientas sobre aspectos relacionados con el desarrollo personal en cualquier área: organización del tiempo, conciliación, planificación de actividades, rutinas significativas, etc.
- **Cuidado emocional:** Son fichas dirigidas a las personas de cualquier servicio y tienen el objetivo de aportar herramientas eficaces para que la persona pueda seguir una

dirección significativa en cualquier condición. Es decir, para que la persona no se aparte de lo importante, incluso en situaciones complicadas. En esta dimensión podrás encontrar documentos que incorporan recomendaciones generales, como por ejemplo cómo actuar ante la tristeza, cómo manejar los pensamientos y sentimientos desagradables, qué hacer en situaciones de enfado o en un profundo bache, etc. Igualmente, podrás encontrar otras recomendaciones dirigidas a servicios específicos, como por ejemplo, el abordaje de la autoestima del cuidador, rituales ante la pérdida, etc.

- **Conexión e inclusión social:** Esta dimensión incluye fichas sobre aspectos comunicativos y el fomento del sentimiento de pertenencia en la persona. Se abordan temas como la empatía, la escucha y se proponen recomendaciones para facilitar las relaciones en el entorno o para fomentar el contacto social, entre otras.
- **Cuidado físico:** Son fichas que están dirigidas al cuidado físico en las actividades del día a día (especialmente en las ABVD).
- **Accesibilidad y apoyos:** Se trata de documentos informativos que tienen como objetivo apoyar en el conocimiento de barreras arquitectónicas y los productos de apoyo, así como de recomendaciones sobre las adaptaciones útiles y al servicio de lo importante para la persona.

Estos documentos de recomendaciones se entregarán en el primer contacto o a lo largo de los distintos contactos proactivos a través de un medio al que la persona pueda acceder a través de sus propios medios: correo postal, correo electrónico, etc., o utilizando a personas de su entorno: persona cuidadora, familiares, etc.

3. INTERACCIONES EN LOS SERVICIOS BASADOS EN COMUNICACIONES PROACTIVAS

Los seres humanos pasamos por situaciones de estrés, sentimos ansiedad, agobio y tenemos pensamientos complicados. En estos casos, es importante prestar un apoyo que ayude a las personas a mantener la dirección significativa en cualquier circunstancia. Tenemos que aprender a responder de la forma más eficaz posible ante estas situaciones y ante lo que pensamos y sentimos.

Importante:

Los **pensamientos** forman parte de nosotros y nos visitan a lo largo del día. Pueden existir pensamientos desagradables e incómodos que nos ocasionan malestar. Cuando esto ocurre, tendemos a apartarlos, como forma de control. Esto puede resultarnos coherente inicialmente, sin embargo, provocaremos que los pensamientos, y por tanto el malestar y el estrés, estén más presentes.

Es importante tratar a los pensamientos como lo que son, meros pensamientos: producto de nuestra mente. No fiarnos tanto de ellos, nos permitirá aprender a actuar de forma más eficaz para que no nos aparte de lo que nos importa.

Las **emociones** son una reacción de nuestro organismo ante situaciones, recuerdos o anticipaciones, que emergen de forma inmediata e intensa, por ejemplo:

- La **ansiedad** es una reacción del organismo ante diversas situaciones (reales o imaginadas) que percibimos como peligrosas.
- En cambio, la **tristeza** aparece ante situaciones de pérdida de seres queridos u otros eventos vitales dolorosos, además de suponer una pérdida de significado de múltiples actividades.
- La **frustración y la rabia** surgen cuando percibimos que algo no sale como esperamos o “como debería ser”.

No podemos evitar que pensamientos y emociones nos visiten ya que cumplen un papel fundamental en nuestra vida. Cuanto más intentamos controlarlos, más tiempo se quedan y más intensos se vuelven. Si nos dejamos llevar por las emociones, sean las que sean, corremos el riesgo de alejarnos de lo que nos importa y de actuar ineficazmente ante la vida.

En vez de ello, tenemos la opción de decidir aquello que hacemos en presencia de cualquier pensamiento o emoción de tal forma que nos mantenga en la dirección significativa y que nos acerque al tipo de persona que queremos ser o al tipo de cualidades que queremos potenciar. Las interacciones entre profesional y persona deben contribuir a poder vivir una vida con significado.

3.1. Cómo enfocar la interacción con la persona

A la hora de interactuar con la persona es importante seguir estas orientaciones para estructurar la conversación y que aporte y sea significativa para la persona:

- Escucha atentamente a la persona, preguntando lo que no se entienda, interesándote activamente por la situación que plantea y siendo comprensivos con su malestar.
- Si está pasando por un mal momento, muéstrate comprensivo y maniéstale que debe ser duro pasar por ello y que no es fácil estar con ese malestar.
- Cuando la persona esté “bloqueada” ante ciertos pensamientos, puede ser útil mostrarle que los pensamientos desagradables, recurrentes y bloqueantes no implican no poder actuar en dirección a lo importante. Los pensamientos son solamente una parte de la persona.
- Hazla ver qué cosas escapan de su control y qué cosas sí puede controlar, empodérale.
- Si la situación persiste (bloqueo mental y pensamientos recurrentes que generan malestar) lleva la conversación hacia otro lado o trata de que perciba esa situación de enredo. Puede ser útil invitarle, como alternativa, a que ponga atención a lo que le rodea y que perciba las pequeñas sensaciones del momento: olores, sabores, colores, formas, texturas, temperaturas, sonidos, etc.
- Puedes utilizar alguna metáfora sencilla: “si tú eres una botella llena de agua, tus pensamientos son solamente unas gotas de todo el contenido”. “Hay momentos en que tus pensamientos intentan mandar sobre ti, pero en ningún momento los pensamientos controlan nuestros brazos ni piernas ni el resto del cuerpo; nosotros tenemos el control en todo momento”.
- A veces no tenemos la solución a los problemas del otro, debemos mostrar honestidad; pero podemos estar ahí para escuchar, acompañar y fomentar en la persona su capacidad para aceptarse.

Importante:

- No quites peso o importancia a lo que nos comunica o siente la persona. Por ejemplo, decir que “eso no es nada”, “tú no lo pienses”, “no hay que sentirse así”; separa mucho a la persona del oyente, lo que dificulta un apoyo eficaz.
- Evita dar consejos del estilo “lo que tienes que hacer es...” Es posible que el consejo no le sirva en su situación y puede generar una actitud de rechazo.
- No seas exigente. Respeta el ritmo de cada persona.
- No te distraigas durante la conversación. Si el usuario percibe que no está siendo escuchado, generamos una alta sensación de que no nos importa; provocando que se cierre “en banda” y deje de informarnos sobre su situación.

3.1.1. Orientar la interacción hacia lo importante para la persona

- Dirígete a la persona de la forma más natural posible, de igual a igual, tratando de crear un vínculo basado en: la horizontalidad, la escucha activa, la conexión, la empatía, la validación, y la presencia permitida de vulnerabilidad.
- La conversación se orientará en torno a lo que es importante para la persona: se fomentará una atención personalizada y proactiva.
- De cara a la conversación, debemos conocer qué es lo que la persona valora como importante: cuáles son sus valores, qué es lo que les motiva, quiénes son sus personas importantes...
- Se pretende establecer interacciones significativas, reforzando logros y prestando atención a lo que es importante para la persona.
- La comunicación debe estar basada en la educación y el respeto: Haz una presentación, usa un tono cordial, utiliza un lenguaje cercano, y dedica el tiempo que sea necesario a la persona.
- Procura que la comunicación sea clara y sencilla, en caso de ser necesario, fomentaremos explicaciones en base a las necesidades o intereses de la persona. Preferiblemente, trataremos de verificar que la persona nos ha comprendido.
- El apoyo se vuelve más eficaz cuando se tienen presentes los objetivos y las acciones conectados con lo que a la persona le importa.
- Centra una buena parte de la entrevista en sus fortalezas y virtudes. Qué es aquello que le gusta, qué se le da bien o qué le apasiona. Ya sea que estén en el presente o hayan estado en el pasado.
- Valora sus capacidades y haz que se centre en cuál es el próximo paso a dar para mantener o ir construyendo una vida más valiosa.
- Cuando sea necesario, puedes abordar parte de su historia de vida como una forma de conectar con lo que le importa “¿Cómo puedes acercarte de nuevo a eso que te importa?”
- Habrá días en los que la persona presente un estado de ánimo más decaído que otros. Si es lo que necesita, simplemente escúchala y valida su malestar.

3.2. Cómo enfocar las interacciones en cada servicio basado en comunicaciones proactivas

Aunque este tipo de interacciones se producirán en la dinámica de relación con la persona de forma integral, se ofrecen unas orientaciones particulares sobre cómo podemos orientarlas atendiendo al o los servicios basados en comunicaciones proactivas específicos que la persona tenga activos.

3.2.1. Apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas dependientes

Las personas en situación de dependencia habitualmente necesitan apoyo para la gestión de su vida diaria, lo que les puede hacer sentir frustración y tristeza (por falta de autonomía y no reversibilidad de su situación) o culpa (porque necesitan apoyo de otras personas), debido a la falta de autonomía. En algunos casos esta situación puede ser progresiva (asociada a la evolución de su situación de dependencia), y en otros puede ser súbita.

3.2.1.1. Interacción con la persona dependiente

- Durante la conversación trataremos de saber si la persona tiene satisfechas sus necesidades de apoyo. Se fomentará que la persona realice cambios para mejorar su calidad de vida así como el mantenimiento de las relaciones sociales, siempre dentro de lo que la persona desee.
- En la medida en que sea posible, trataremos de fomentar el sentimiento de utilidad y autonomía al máximo: poner la atención a sus fortalezas y no tanto en sus limitaciones.
- Es posible que durante el proceso de acompañamiento detectemos nuevas necesidades en la persona: coordinarnos con otros profesionales, para poder ofrecer una atención integral y centrada en la persona.

Importante:

- Procura dirigirte a la persona, no a su acompañante o cuidador/a.
- Evita una actitud sobreprotectora o paternalista.
- No utilices frases hechas como “Hay que resignarse”. Si no sabemos qué decir, nos limitaremos a mantener una escucha activa.
- No trates de restar importancia a los problemas que nos cuenten, ni intentes distraerlos con temas totalmente diferentes, ya que pueden sentir que no están siendo escuchados ni valorados.

Importante:

Recomendaciones para la atención y la escucha activa ante diferentes situaciones que se pueden presentar en las personas dependientes:

En caso de personas mayores: Dirigirnos a estas personas con respeto, preguntando si quieren que les tratemos de tú o de usted. Utilizar un lenguaje sencillo, teniendo en cuenta las capacidades de la persona en función de su edad o capacidades sensoriales. Mostrar optimismo e interés por lo que nos cuentan. Además, estaremos especialmente atentos a cómo cuentan las cosas, dado que es posible que tengan dificultades para pedir ayuda, y estén pidiendo ayuda de forma indirecta.

En caso de personas afectadas por dificultad auditiva: Tendremos presente que unas personas pueden oír mejor ciertos sonidos en función del origen de la lesión. Para asegurar la plena atención de la persona en la comunicación, es preferible llamarla por su nombre repetidamente a lo largo de la conversación, así como verificar cada cierto tiempo que la persona ha comprendido lo que decimos. Se recomienda hablar en un tono de voz natural, a ritmo medio, pero sin gritar.

En caso de personas afectadas por demencia: La conversación se desarrollará en un ambiente amable y tranquilo, libre de ruidos que puedan ejercer como distractores. Si la persona se detiene en medio de una frase, puede ser útil repetir las dos o tres últimas palabras. Podemos llevar a cabo una conversación donde puedan ejercitar la memoria y la orientación, por ejemplo, intentando que rememoren experiencias pasadas. En caso de que no responda, no debemos insistir.

En caso de personas afectadas por discapacidad intelectual o enfermedad mental: De forma general, estas personas pueden verse afectadas por problemas en la comunicación, el aprendizaje, la comprensión... Para establecer comunicación, debemos mantener un lenguaje claro y sencillo, facilitando la comprensión, por ejemplo: empleando frases cortas y sin tecnicismos. Nuestra actitud debe ser relajada, y estar atentos a las respuestas de la otra persona, para adaptar la comunicación.

3.2.2. Seguimiento proactivo y apoyo al cuidador

Las personas cuidadoras pueden experimentar situaciones de cansancio, estrés, nerviosismo, bloqueo o simplemente no saber qué hacer. En ocasiones, pueden sentirse también con falta de autoestima o de utilidad de su tarea (significado de la acción). La forma en la que la persona responda ante todo ello marcará una diferencia, llevándole a una mayor desesperación, sobrecarga o burnout, o hacia el sentimiento de contribución valiosa como persona cuidadora.

La ayuda y cuidado a los demás está mediada por el propio autocuidado, como forma de estar en las mejores condiciones posibles para contribuir con lo importante que emerge del acto de cuidar. Aprender a relacionarse con los pensamientos y sentimientos que surgen ante situaciones que no salen como se esperaba o “cómo debería de ser”, va a ser un requisito fundamental para mantener aquello que hay de importante en la acción de cuidar al otro.

3.2.2.1. Interacción con la persona cuidadora

- Sé tolerante y comprensivo con la situación de cada persona cuidadora. Transmite que entiendes lo difícil de su situación, valora la carga de trabajo que conlleva cuidar a la persona dependiente.
- Identifica si siente culpa ante la circunstancia de no poder o no llegar a ciertas exigencias. Ayúdale a darse cuenta de esa sensación y que no por ello debe tratarse mal. Es importante centrarse en llegar hasta donde se puede. Sentir culpa no le impide elegir actuar tal como le importa.
- Si siente enfado o estrés ante una situación con la persona que cuida, puede ser muy útil escuchar y decirle que comprendes su punto de vista. Luego, ayúdale a que se ponga en la piel de la persona a la que cuida. Si es posible, invítale a que exprese a esta persona cómo se ha sentido a medida que sucedía la situación con la idea de compartirlo, sin pretender cambiar nada.
- La sensación de estrés es señal de que el cuerpo está pidiendo un descanso. Trabaja para que la persona se dé permiso para estar con esta sensación, sin luchar con ello. Si este estrés aparece, tratadlo como una reacción normal ante la situación que ha ocurrido y trasmite la idea de que si se lucha contra ello puede hacer que la situación se complique aún más.
- Trabaja para que identifique aquellas tareas que puede hacer la persona con necesidades de cuidados por sí misma.
- Recuérdale la importancia del autocuidado; es importante que reserve un tiempo para él mismo y para estar en otros ámbitos que le importan. Pedir ayuda y descansar siempre que le sea posible.

- Anímale a que, en la medida de sus posibilidades, transmita cariño, respeto y seguridad hacia la persona que cuida, aunque la situación sea difícil. Es importante que identifique sus propias emociones y pensamientos para que no se deje llevar por ello.
- Ayúdale a establecer límites en el cuidado. Es importante no prolongar el malestar hasta “quemarse” con una tarea que está llevando a la persona a su límite
- En la medida de las posibilidades toma en consideración aquello que hay de importante en la actividad de cuidar. Por ejemplo: contribuir en la vida de otra persona, ser el tipo de persona que quiere ser, etc.

Importante:

- Evita expresiones como “relájate”, “no deberías enfadarte” o “lo estás haciendo mal”; pueden transmitir que lo que siente no es normal y exigencia sobre cómo debería comportarse.
- No des consejos sobre cómo debe o no debe cuidar, deja que sea el mismo cuidador quien elija qué pasos dar y cómo hacerlo.
- No castigues los errores, todos podemos cometerlos y forma parte del proceso de mejora.
- No engancharse a sus preocupaciones, son sólo pensamientos. Si les damos mucha relevancia, podemos caer en la trampa de enredarnos y no poder apoyar en lo importante.

3.2.3. Prevención y seguimiento ante procesos de duelo

Cuando las personas pierden a un ser querido, pueden llegar a sentir mucho dolor. Cuanto más importante sea para la persona el ser querido que se ha perdido, mayor dolor sentirá.

Es muy probable que aparezcan emociones desagradables, como pueden ser la culpa, la tristeza, el miedo, la ansiedad o la ira; y/o pensamientos como tener un presente o un futuro desalentadores, sensación de irrealidad o de estar viviendo una pesadilla o sobre la incapacidad para afrontar nuevas tareas o estilos de vida, por ejemplo. También es probable que realicen acciones para evitar tomar contacto con ese dolor y otras emociones y pensamientos desagradables.

Todo ello es totalmente natural y son señales de la necesidad de adaptarse a una nueva forma de vivir. Es muy importante saber que ese dolor, es el proceso que permite adaptarse a esa pérdida: es como hacer la digestión de una comida muy pesada, el proceso puede ser duro, pero es necesario.

Con frecuencia, las reacciones de las personas que les rodean suelen ir dirigidas a fomentar esa evitación del malestar y del dolor, diciéndoles cosas como “tienes que ser fuerte”, “no llores”, “con el tiempo que ha pasado ya deberías estar mejor”, o, directamente, no comunicándose

mucho con ellas “para no molestar”. Las personas en duelo “aprenden” a no compartir su dolor, y ese tipo de conductas aumentan aún más la sensación de soledad de la persona.

Por ello, es fundamental dar un apoyo eficaz, que fomente el avance en el proceso del duelo, y la sensación de compañía.

3.2.3.1. Interacción con la persona en situación de duelo

- Escucha mostrando interés y preocupación por la situación emocional de la persona; dejando espacio para que se desahogue.
- Hazte sentir cerca y disponible, que sepa que estás ahí para cuando lo necesite.
- Comunícale que entiendes que lo que está pasando debe ser muy duro y que lo normal es que sienta lo que está sintiendo en el momento.
- Si le aparecen pensamientos desagradables, hazle saber que también es normal el hecho de que aparezcan. Además, es la forma que la mente tiene de protegernos. Pero eso no quiere decir que sean ciertos, son sólo pensamientos. Luchar contra ellos o intentar evitarlos solo conseguirá que estén más presentes.
- Si la conversación llega a enredarse en lo mismo una y otra vez, puede ser útil ayudarle a notar ese enredo, diciéndole que es comprensible que eso le preocupe, pero que quizás le resulte más conveniente centrar la atención en resolver algún aspecto de su vida que sí esté bajo su control.

Importante:

- No quitar importancia a su dolor, ni a ninguna emoción ni pensamiento. Quitar importancia a lo que nos transmite, diciéndole cosas como “pero no pienses en eso, piensa en positivo”, “tienes que ser fuerte”, “anímate”, lejos de ayudar, hace que la persona se sienta poco comprendida y escuchada... En suma, aún más sola. Esto, dificulta mucho el apoyo eficaz.
- Procura no ser directivo/a. Es importante fomentar la autonomía de la persona y su libertad para elegir. Eso ayuda enormemente a la adaptación a una nueva vida. Para ello, es mejor decir “algunas personas en tu situación hacen... ¿Qué te parece eso?”, en vez de “lo que tienes que hacer es...”.
- Pregúntale sobre las barreras u obstáculos que aparecen en su día a día y que le impiden hacer lo que es importante para esta persona y ayudar a generar alternativas sobre qué cosas se podrían hacer para resolver esas barreras, orientando hacia la búsqueda de soluciones.
- No juzgues el tiempo que lleva su proceso de duelo. Cada duelo es individual y lleva su tiempo y su proceso. Intentar acelerarlo no hará que vaya más deprisa, sólo hará que la persona se sienta poco comprendida y sola. Dile que entiendes que las cosas llevan su tiempo dando valor y apreciando cada pequeño paso que dé o haya dado.

3.2.4. Prevención y seguimiento ante situaciones de soledad y aislamiento

Es habitual que en diferentes momentos de la vida y ante ciertas circunstancias las personas puedan experimentar soledad no deseada, que puede llegar a generar un gran malestar, incluso una sensación de vacío vital por la pérdida de referentes y relaciones sociales. Lo más común es que este sentimiento se desencadene a raíz de un acontecimiento vital que no ha podido ser controlado, por ejemplo, una enfermedad, una pérdida o un traslado a otra ciudad.

Los contextos sociales son oportunidades de desarrollo del proyecto de vida de muchas personas y el contacto social muchas veces es el vehículo para vivir una vida con significado.

3.2.4.1. Interacción con la persona en situación de soledad y aislamiento

- Explora con la persona los acontecimientos que le han llevado a sentirse sola o a aislarse. A veces es necesario un tiempo para volver a ponerse en marcha.
- Permite que la persona se exprese y vaya poco a poco. En una situación de soledad prolongada, tienen dificultades para comunicarse con soltura. Ve despacio y gánate su confianza.
- Las personas en situación de soledad a menudo se sumergen en pensamientos de rechazo o de sentirse no aceptados en las relaciones sociales. Indaga sobre estos miedos y anticipaciones, ayúdale a que se dé cuenta de ello. Son pensamientos, no una experiencia que haya vivido.
- Trata de mantener un contacto saludable con la persona, mantente cerca, atento y disponible. Puede ser útil contar alguna experiencia propia que le ayude a dar el primer paso.
- También la soledad puede proporcionar momentos satisfactorios, puedes explorar con la persona aquellas actividades que le aportan valor, independientemente de que se desarrollen en un contexto social o no.
- Pregúntale por lo que le gustaba y solía hacer en el pasado y era significativo para ella. Podemos aprovecharlo para que luego busque acercarse a actividades similares.
- Es importante ser pacientes y darse permiso para estar en la etapa en la que toca, no intentar que las cosas sean diferentes de manera forzada.
- Cuando la persona esté realizando ya alguna actividad social, porque sea significativa para ella, indícale que se centre en esa actividad y no en buscar resultados concretos en la relación con el grupo o con otras personas. Hay que dejar que las relaciones crezcan y fluyan de forma natural.
- Para facilitar que la persona se abra a establecer nuevas relaciones, haz preguntas abiertas y pregúntale por personas que ya conozca.

- Si es lo que desea la persona, un primer paso puede ser animarle a que busque información sobre la oferta de actividades de las que dispone en su entorno cercano. Recomiéndale ir paso a paso. Un paso pequeño ya marca diferencia con su situación previa.

Importante:

- Intentar avanzar muy rápido con la persona cuando ella va avanzando despacio, hace que corramos el riesgo de atosigarla; por lo que evitará el contacto con nosotros.
- No exijas que se ponga de inmediato a conocer gente. En muchas ocasiones la salida de una situación de soledad no deseada es un proceso lento.
- No rellenes los espacios de silencio con demasiadas preguntas, déjale tiempo y espacio para que piense y se exprese poco a poco.
- No le impongas actividades, respeta el proceso y la autonomía del usuario. Deja que elija una vez llegue el momento.
- No centres la conversación en el posible malestar en las interacciones con un solo grupo, actividad o contexto, ya sea en el presente o en el pasado. Puede emerger la idea de que, si en una situación no se pueden establecer relaciones sociales satisfactorias, no lo conseguirá con ninguna otra.

3.2.5. Prevención de situaciones especiales de riesgo: suicidio

Las personas que tienen un elevado nivel de sufrimiento, especialmente si va acompañado de desesperanza y falta de significado en su vida, pueden plantearse la idea de quitarse la vida como modo de dejar de sufrir. Es importante tomar conciencia de que no quieren morir, solo quieren dejar de sufrir.

Lo mejor que podemos hacer para apoyar a alguien que está sufriendo en esta situación, es hacerle sentir compañía, que no está sola, y no juzgar la situación que estén viviendo.

Para ofrecer apoyo, en contra de lo que normalmente creemos, hablar del suicidio de forma natural y directa ayuda a la persona a desahogarse, a normalizar el hecho de haberlo pensado.

Importante:

Si se detecta alto nivel de riesgo (tiene muy claro como llevaría a cabo el acto suicida, y/o el momento de hacerlo está muy próximo), se debe contactar inmediatamente el 112.

3.2.5.1. Interacción con la persona en riesgo de suicidio

- Es importante hacerle sentir a la persona que está acompañada, mostrando interés y haciéndole saber que lo que siente y piensa es normal (por ejemplo: entiendo que lo estás pasando muy mal, que ahora mismo lo ves todo negro, y estoy aquí contigo).
- Es mejor preguntar si necesita algo, que decirle que “piense en positivo”.
- Indícale amablemente que los pensamientos y emociones que está teniendo son naturales, son producto de lo mal que lo está pasando ahora mismo y, aunque ellos le digan otra cosa, son temporales.
- Recuérdele que el problema puede surgir cuando le hacemos caso a nuestros pensamientos y emociones y nos quedamos atrapados. Puede ser útil la siguiente metáfora: *Es como si nuestra mente fuera una centrifugadora con nuestros pensamientos dentro de ella. Cuando estamos atrapados en esos pensamientos nos estamos metiendo en nuestra centrifugadora y damos vueltas con ella.*
- Invítale amablemente a buscar/llamar a alguna persona de su confianza para que le acompañe en estos momentos para realizar acciones en dirección a aquello que es importante para ella. Por ejemplo: dar un pequeño paseo o realizar alguna actividad que sea valiosa para la persona.

Importante:

- No ignores las señales que anticipan la consumación del suicidio. Es mejor preguntar y que te digan que no, a no preguntarlo.
- No juzgues la ideación o la intención de la persona, con frases como “pero no pienses en eso”, “eso no se hace”, “eso sería una cobardía”, o “¿pero vas a abandonar a tus hijos/pareja/familia?”. Ese tipo de manifestaciones fomenta el estigma que rodea al suicidio, hace que la persona se calle, no se desahogue, y no comunique su intención.
- No quites importancia a su sufrimiento, ni a ninguna emoción ni pensamiento. Quitar importancia a lo que nos transmite, diciéndole cosas como “pero piensa en positivo, en todas las cosas buenas que tienes”, “tienes que ser fuerte”, “anímate”, “de todo se sale”, lejos de ayudar, hace que la persona se sienta poco comprendida y escuchada.
- Dedicar el tiempo necesario a hablar con la persona, valorando el hecho de que esté hablando contigo y contándote lo que esté contando, así como cualquier paso que dé.
- No te dejes llevar por la prisa.
- Agradece que esté hablando contigo y se esté abriendo, genera una relación de confianza.

3.2.6. Apoyo ante situaciones especiales de riesgo: maltrato

Dentro de las situaciones de riesgo de maltrato atendemos a aquellos casos donde se ha ejercido violencia física y/o psicológica sobre cualquier persona y existe un alto riesgo de repetición del suceso. En estos casos (personas usuarias de teleasistencia) la persona que recibe el maltrato muchas veces será una persona vulnerable (por ejemplo: personas dependientes, con discapacidad, en situación de convalecencia...) y, por lo general, el maltrato es ejercido por personas con las que se han generado relaciones próximas y de confianza, ya sean familiares o de otro tipo (por ejemplo: cuidadores externos). La experiencia de sufrir malos tratos dentro del ámbito familiar conlleva, además, una mayor implicación emocional, pudiendo conllevar sentimientos de culpa y vergüenza en las víctimas.

En muchos de estos casos es habitual que se generen dinámicas de normalización de la situación, encubrimiento del hecho, reiteración de las agresiones y bloqueo emocional.

Todos estos nos obligan a ser especialmente cuidadosos y delicados a la hora de establecer las interacciones con la persona.

Importante:

Si se detecta alto nivel de riesgo (por ejemplo, están escalando las conductas violentas o hay contactos con la persona que venía ejerciendo los malos tratos después de un tiempo de separación) contactar inmediatamente con su Coordinador/a de Caso de referencia.

3.2.6.1. Interacción con la persona en riesgo de maltrato

- Se debe tener en cuenta y dar importancia a las quejas de maltrato, aunque la persona presente afectación de las funciones mentales (por ejemplo, deterioro cognitivo).
- Es preferible tratar de mantener las interacciones y contactos proactivos con la persona cuando está sola.
- Adoptar ante el responsable del maltrato, si hubiera alguna interacción de este tipo, una actitud profesional que evite poner en peligro a la víctima.
- Facilitar un ambiente relajado, de confianza, donde la persona no se sienta juzgada.
- Es necesario validar sus emociones, sus miedos, sus preocupaciones, es normal que la persona maltratada se sienta de esa manera.

Importante:

- No minimizar las expresiones de dolor.
- No centrar la conversación solamente en la situación de malos tratos y hacer ver otros aspectos de la vida que sean significativos para la persona.

- Contrarrestar la posible sensación de culpa, explicando que el responsable de ejercer los malos tratos es la persona que los lleva a cabo.

3.2.7. Prevención y seguimiento ante situaciones de riesgo en procesos de convalecencia y rehabilitación

Una situación de convalecencia supone un periodo de tiempo en el que la persona puede ver limitada su actividad habitual, tras una enfermedad y/o intervención sanitaria. El periodo de convalecencia y rehabilitación puede prolongarse en el tiempo durante varios meses y su resultado es incierto en algunas ocasiones: recuperación total, parcial o no recuperación de la situación previa al episodio.

Estas personas pueden expresar emociones como tristeza, ansiedad y frustración. Ante esta situación limitante se generan pensamientos y sensaciones desagradables que invitan a actuar infructuosamente de cara a una mejor o más rápida recuperación (prisas, miedos, juicios negativos sobre la situación, falta de ganas).

Estas sensaciones desagradables pueden apartar a la persona de sus cuidados durante el proceso de convalecencia o rehabilitación, limitando también la percepción de lo importante para ella.

3.2.7.1. Interacción con la persona en situación de convalecencia y rehabilitación

- Es necesario transmitirles en todo momento que lo que sienten (incertidumbre, miedo, hastío) es comprensible.
- Es natural que la persona experimente pensamientos del tipo “soy una carga”, “ya no sirvo para nada”. Cuando se centre en este tipo de pensamientos, se pueden dar dos situaciones: una reducción considerable de actividad o un incremento desmesurado (en ambas situaciones contraindicadas a nivel sanitario). En ese caso, transmite tu comprensión y al mismo tiempo trata de ayudarle a comprender las consecuencias que estas conductas pueden traer.
- Haz preguntas abiertas, ayúdale a que reflexione sobre su situación.
- Intenta conectar a la persona con el tratamiento de convalecencia o los ejercicios de rehabilitación (que pueden ser muy duros) con aquello que le importa. Realizar un ejercicio puede favorecer la mejoría y esto le acercará a aquello que más le importa.
- Ayúdale a explorar actividades relacionadas con lo que le importa, que pueda realizar en este momento. Por ejemplo, si a la persona le importa mucho su familia, puede que

ahora no pueda correr con sus nietos, pero si podrá pasar tiempo con ellos, por ejemplo, leyendo un cuento o viendo una película.

- Acompáñale cuando vengan momentos complicados, como por ejemplo, cuando la persona sea consciente de habilidades que no podrá recuperar o realizar del mismo modo.
- Ayúdale a conectar con la idea de que sigue siendo una persona digna y válida a pesar de su situación. “Ningún ser humano es perfecto, nuestras capacidades cambian a lo largo de la vida, pero tú sigues siendo alguien muy válido”.
- Ayúdale a valorar cualquier pequeño avance. Esto es un proceso, pero cada paso es un logro, no podemos subir 10 escalones de golpe, hay que ir peldaño a peldaño.
- Felicítale cuando se trate bien a sí mismo, cuando sea capaz de experimentar y conectar con experiencias variadas, más allá de la situación de convalecencia. Por ejemplo, cuando hable de sus logros, cuando muestre alegría por haberse encontrado con su familia o amigos, etc.

Importante:

- Evita expresiones como “esto pasará y todo volverá a ser como antes”. A veces las cosas no vuelven a ser como antes. Trata de no resolver, simplemente acompáñale en su proceso y ayúdale a aceptar lo que venga.
- No juzgues su experiencia. Trata de evitar insistirle en cosas como “tienes que animarte”, “trata de ser positivo/a”. A menudo esto es contraproducente, recuerda que cualquier experiencia es coherente y natural teniendo en cuenta el contexto en el que ocurre.
- Evita forzarle (a que haga los ejercicios pautados), adáptate siempre al ritmo del otro.
- En caso de una mala evolución de la situación, ánimoale a contactar con su médico.

4. ACTUACIONES DE LOS PROFESIONALES

4.1. Actuaciones del técnico coordinador/a de teleasistencia

4.1.1. Primer contacto (telefónico) entre el técnico coordinador/a y la persona usuaria

En primer lugar, el Técnico coordinador/a de teleasistencia debe comunicarse con el Coordinador/a de caso del CEAS de referencia de la persona, para conocer:

- La información integral sobre la persona y su entorno.
- Las pautas, detalles y condicionantes relativos a la gestión del caso en su conjunto.
- Los servicios, prestaciones y actuaciones, teniendo en cuenta la coherencia del servicio de teleasistencia con la atención global recogida en el Plan de caso de la persona.

Esta comunicación se producirá:

- Antes de la primera entrevista domiciliaria, previa a la puesta en marcha de cualquiera de estos servicios proactivos.
- Durante el desarrollo de la atención a la persona, siempre que el Coordinador/a de caso lo considere necesario.

Posteriormente se tiene que contactar telefónicamente con la persona, para concertar la entrevista. Es necesario conocer si además de la persona titular del servicio es conveniente que estén presentes otras personas (hijos/as, personas cuidadoras) para que nos aporten información que la persona no nos pueda aportar (por ejemplo, en caso de afectación grave de las funciones mentales: deterioro cognitivo avanzado, discapacidad intelectual grave, etc.).

4.1.2. Información a facilitar a la persona usuaria sobre los contenidos y el funcionamiento de los servicios

Se debe garantizar que la persona (o las personas de contacto) **comprenden la finalidad y dinámica de los servicios basados en comunicaciones proactivas.**

Las personas deben ser informadas, en un lenguaje claro para que tengan un conocimiento exacto del tipo de atención que se les puede ofrecer, y de sus derechos y obligaciones.

Las personas deben saber:

- Quiénes somos. Nos debemos presentar adecuadamente (**nombre y rol desempeñado**).
- En representación de qué servicio y organización (**Teleasistencia de la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León**).
- Que estos servicios buscan **promover una vida digna y significativa** mediante el seguimiento de objetivos alineados con los valores de la persona y la activación de apoyos para facilitar su mantenimiento o realización.
- Cuál es el objetivo de la entrevista presencial que vamos a realizar: **conocer a la persona para tratar de apoyarla** en conseguir o mantener una vida digna y con significado.
- El servicio se prestará mediante:
 - **Entrevista en el domicilio** de la persona, que incluye el conocimiento de lo importante de la persona y el compromiso con los objetivos concretos que desee la persona.
 - **Llamadas efectuadas por un Teleoperador/a de referencia**, para seguimiento y detección de necesidades, recordar pautas de atención, hacer un seguimiento y reforzar los logros. Es importante informar que cuando sea la persona quién quiera contactar con el servicio, es posible que le atienda un Teleoperador/a diferente a la persona designada con el rol de Teleoperador/a de referencia, y aclarar que esta persona también podrá atender sus necesidades, revisando los datos de su compañero/a y que le podrá hacer llegar cualquier comunicación.
 - **Un seguimiento presencial anual** (al menos), que permitirá ajustar la atención a los cambios que la persona va experimentando sobre lo que considera importante y que aporta significado a su vida.

4.1.3. Actuaciones a llevar a cabo en la entrevista

Antes de realizar la entrevista es fundamental revisar toda la documentación aportada y tener en cuenta los aspectos que ya conocemos para evitar preguntas obvias o incidir en aquellos temas personales más íntimos y/o dolorosos. Para esto también nos habrá ayudado el contacto previamente establecido con el Coordinador/a de caso.

Tener clara toda la información sobre el caso nos permitirá generar un clima de confianza, la persona sentirá que conocemos su situación y nos verá como un apoyo válido.

Durante la entrevista obtendremos información para conocer su identidad significativa, establecer objetivos centrados en lo importante y los apoyos necesarios.

Una vez finalizada la entrevista, haremos una devolución del contenido recogido para asegurarnos de que hemos comprendido bien lo que nos ha transmitido la persona y para constatar los compromisos adquiridos por la persona.

Puede ocurrir que hayamos detectado que la persona necesite algún servicio de la teleasistencia que aún no tiene activado. Si es así, habrá que informar a la persona de que puede beneficiarse de ese servicio o, si procediera, derivar Coordinador/a de caso del CEAS para que valore junto a la persona la activación del nuevo servicio.

4.1.4. Cumplimentación del proyecto individualizado de atención –PIA-

Una vez finalizada la entrevista, preferiblemente fuera del domicilio cumplimentaremos lo antes posible el Proyecto individualizado de atención –PIA- donde plasmaremos la información que sea relevante. Es el instrumento que recoge la información y la planificación de actuaciones en los diferentes servicios proactivos de la teleasistencia.

Está constituido por 11 puntos principales:

- Datos personales.
- Mi Contexto/Entorno.
- Mi situación económica.
- Mi situación de convivencia y red de apoyo.
- Mi bienestar y salud.
- Mi autoestima y capacidades.
- Mi identidad significativa.
- Mis objetivos.
- Intensidad de la atención (frecuencia).
- Planificación de las actuaciones.

Importante:

El PIA puede suponer una barrera al establecimiento de interacciones significativas con la persona si se cumplimenta delante de ella. Es una herramienta de trabajo que va a facilitar la comunicación entre los profesionales que vayan a trabajar en la atención de cada persona, pero no debe desviarnos de nuestra labor principal que es el establecimiento de interacciones para la generación de vínculo y la identificación de la identidad significativa de la persona.

4.2. Actuaciones del teleoperador/a de referencia

4.2.1. Elaboración del proyecto de llamada

El proyecto de llamada recoge las notas de llamada del último contacto proactivo y la planificación del siguiente.

- En el primer contacto proactivo que se realice con la persona, el Técnico Coordinador/a de Telesistencia ayudará al Teleoperador/a de referencia a elaborar el Proyecto de llamada, haciendo un breve resumen sobre los aspectos más destacados de la entrevista con la persona: su identidad significativa, los objetivos y los apoyos que necesita y la planificación establecida para abordar los contactos proactivos próximos, así como la circunstancia que ha justificado la determinación de una intensidad alta o moderada y los aspectos a observar para reajustar esa intensidad.
- Para preparar cada contacto proactivo sucesivo, el Teleoperador/a de referencia revisará la planificación recogida en el PIA y las notas de la anterior llamada para definir el contenido de la nueva llamada a realizar.

4.2.2. Cumplimentación del Proyecto de llamada

En las **notas del contacto proactivo**, se registra la información relevante para la atención, generada durante el contacto proactivo con la persona:

- Datos sobre la llamada: hora y fecha.
- Notas de la llamada:
 - Seguimiento de objetivos de la persona.
 - Seguimiento de los apoyos activados.
- Propuesta de modificación de la intensidad.
- Propuesta de seguimiento y/o derivación.

En la **planificación del contacto proactivo** se registra la secuencialización de contenidos a trabajar y se establecen orientaciones sobre la forma de realizar el próximo contacto:

- Previsión de realización del próximo contacto proactivo: hora y fecha
- Planificación de actuaciones:
 - Objetivo con el que se vinculan.
 - Apoyos a abordar en el próximo contacto proactivo.

4.3. Segmentación de la intensidad (frecuencia) de la atención

Se pretende que las personas reciban una llamada con una frecuencia ajustada a sus necesidades. Esta intensidad de atención se concibe también como una forma de modular los apoyos a prestar en los servicios proactivos, atendiendo a la gravedad o evolución de la situación atendida en su conjunto (en uno o varios servicios proactivos).

La frecuencia de llamadas tiene un carácter **dinámico**, y debe ajustarse continuamente en función de las circunstancias de la persona y su entorno. Es necesario tener en cuenta que la atención debe ser personalizada, de forma que la intensidad podrá variar a lo largo del tiempo.

Una mayor intensidad persigue una atención más cercana a las situaciones graves o con evolución negativa, de forma que cuando la situación mejore, se reconduzca o estabilice, la intensidad del servicio se reducirá. Por lo general, una intensidad moderada o alta será aplicable a casos excepcionales por su gravedad y debe revisarse esta situación con atención, derivando a otros dispositivos cuando sea necesario.

Las intensidades de atención se estructuran en tres segmentos o categorías:

- **Intensidad baja.**
- **Intensidad moderada.**
- **Intensidad alta.**

Los criterios orientativos para establecer la intensidad se pueden consultar en el documento “Definición de servicios basados en comunicaciones proactivas”.

Cuando una persona tenga más de un servicio proactivo, **se le atenderá con la mayor intensidad de apoyo requerida.**

La modificación de intensidades siempre debe ser **comunicada a la persona.**

Cuando el Teleoperador/a de referencia finalice una llamada proactiva y la intensidad del servicio sea moderada o alta, deberá valorar si han variado las circunstancias y es necesario ajustar la intensidad del servicio hacia una intensidad baja.

Cuando las circunstancias que motivaron dicha intensidad hayan variado, deberá comunicar la nueva situación al Técnico Coordinador/a de Teleasistencia para que decida si procede hacer valoración de seguimiento y/o modificar la intensidad del servicio.

Importante:

Una variación de la intensidad implica una actualización del Proyecto individualizado de atención –PIA–.