

ESTRATEGIA MUNICIPAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS CUIDADORAS DE PERSONAS DEPENDIENTES



Documento elaborado por la Dirección General de Mayores
Actualizado en abril de 2024

 Madrid
Servicios
Sociales

madrid.es/mayores



familias, igualdad y
bienestar social

MADRID

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. EL MANDATO.....	4
1.2. DATOS DEMOGRÁFICOS DE LA CIUDAD DE MADRID.....	5
1.3. LAS CONSECUENCIAS DEL CUIDADO.....	6
2. OBJETIVO	6
3. EJES Y MEDIDAS	8
3.1. EJE 1: RECONOCIMIENTO.....	9
3.2. EJE 2: INFORMACIÓN.....	9
3.3. EJE 3: ASESORAMIENTO.....	12
3.4. EJE 4: AYUDA EN LA TAREA	14
3.5. EJE 5: FORMAR EN MATERIA DE CUIDADOS	16
3.6. EJE 6: APOYAR EMOCIONALMENTE A QUIENES CUIDAN.....	17
4. LA PARTICIPACIÓN	19
5. LA MEJORA CONTINUA	20
6. PARRILLA DE INDICADORES	23
7. HORIZONTE TEMPORAL	26
8. BIBLIOGRAFIA:	27
ANEXOS	29
ANEXO I RECONOCIMIENTO DE LAS PERSONAS CUIDADORAS.....	29
ANEXO II PROGRAMA CUIDAR A QUIENES CUIDAN	31
ANEXO III PLAN ESTRATÉGICO MADRID, CIUDAD DE LAS FAMILIAS 2022 - 2025	35

PRESENTACIÓN

La atención que requieren las personas mayores necesitadas de cuidados, más estudiada en los casos de personas cuidadoras de mayores con demencia, suponen intensas jornadas de trabajo diario, realizadas por lo general en solitario.

Aunque esta ayuda se presta mayoritariamente en una relación afectiva de solidaridad, tiene unos “costes invisibles” que suelen repercutir negativamente sobre el bienestar de las personas cuidadoras en ámbitos muy diversos, desde el deterioro de las relaciones familiares y sociales, hasta consecuencias negativas sobre la salud física y mental, en suma, en la calidad de vida. En esta situación, la ayuda a la persona que cuida es fundamental, pues su bienestar repercute no solo en si misma sino también en el bienestar de la persona que cuida.

Personas cuidadoras y personas necesitadas de cuidados son un tándem inseparable que precisan atención conjunta, algo que el plan Madrid, ciudad amigable con las personas mayores contempla de manera explícita en su Ámbito estratégico 2. “Prevención y atención integral: una ciudad que responde a las necesidades de la población mayor”.

Favorecer la permanencia de las personas mayores en su domicilio, incluso en situaciones desfavorables por deterioro funcional o mental, requiere apoyos tanto en el domicilio como en la comunidad, y son múltiples los servicios disponibles para la atención directa las personas mayores y a sus familiares.

Prácticamente todos los recursos pueden ser útiles en el apoyo a quienes cuidan. Unos porque hacen difusión (web, redes) y facilitan el acceso (centros de servicios sociales) y otros porque descargan en la tarea de cuidar (servicios domiciliarios, centros de día, o enseñan a hacerlo mejor.

Pero no son esos los únicos que pueden ponerse a disposición de las personas necesitadas de cuidados y quienes se los prestan, puesto que otros servicios domiciliarios, como las ayudas técnicas o la lavandería pueden ser de utilidad y también los más específicos como el respiro familiar de fin de semana o el programa cuidar a quienes cuidan.

Toda esta red descrita pretende aunar prestaciones de valoración, asesoramiento y formación, con el fin de aliviar la carga del cuidado y mejorar la calidad de vida de la persona cuidadora y la necesitada de cuidados, objetivo de la medida “reforzar los programas de apoyo a los familiares cuidadores de personas dependientes y personas en situación de vulnerabilidad”, recogida en los Acuerdos de la Villa, aprobados por todos los grupos políticos municipales.

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los compromisos de la Dirección General de Mayores (DGM) es promover programas y servicios con el fin de mantener a las personas mayores en su propio hogar el máximo tiempo posible integrándolas en su entorno, apoyar a las familias que las cuidan, y promover soluciones de ayuda y apoyo para cuando no puedan mantenerse en él.

En las situaciones de personas mayores dependientes que precisan cuidados, la ayuda al cuidador es fundamental, pues su bienestar repercute en el bienestar de la persona que cuida, y es nuestro objetivo proporcionar los apoyos suficientes para mejorar la relación de cuidados que con demasiada frecuencia se prestan en soledad y con un alto coste personal.

Para ello, es necesario diversificar los tipos de servicios, en ocasiones precisando un multiservicio con el consecuente impacto positivo indirecto en el bienestar de persona necesitada de cuidados y asegurar que estos se prestan con calidad.

Madrid, a través del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, reconoce la importancia y el valor social del papel de los cuidadores como participantes indispensables del sistema de cuidados y de ayuda a las personas dependientes.

Además, la ciudad y la ciudadanía deben de ser actores, para ello se refuerzan los canales de comunicación con participación de las personas mayores y/ o los cuidadores a través de encuestas de satisfacción, de opinión y grupos de debate, en orden a buscar vías de mejora del diseño y desarrollo de nuevos modelos de atención de los servicios, actividades y programas que favorezcan la permanencia de la persona mayor en el hogar.

Muchos de estos logros y compromisos se articulan a través de Madrid, Ciudad amigable con las personas mayores, actuaciones transversales que no se limitan solo a los servicios prestados desde la DGM, sino que implican a otras Áreas municipales.

1.1. EL MANDATO

El mandato se encuentra contenido en el Plan Operativo de Gobierno 2019-2023, y en los Acuerdos de la Villa, aprobados por el Pleno del Ayuntamiento en su sesión extraordinaria (10/2020), celebrada el día 7 de julio de 2020 que entre las medidas destinadas a Colectivos Vulnerables recoge entre sus acuerdos:

- Reforzar los programas de apoyo a los familiares cuidadores de personas dependientes y personas en situación de vulnerabilidad: Desarrollar y ampliar el programa “cuidar a quien cuida” que se desarrolla en los servicios sociales, reforzando las acciones dirigidas al respiro familiar.
- Unificar los distintos recursos destinados a la atención a las familias en espacios físicos comunes y con programas de intervención multidisciplinares para dar una respuesta integral a las distintas situaciones familiares que se puedan presentar.
- Desarrollo de una estrategia municipal de conciliación y corresponsabilidad, que pueda dar una respuesta completa a las situaciones que se presenten por parte de las familias que necesiten el apoyo, donde también se dé especial atención a la corresponsabilidad.

En el Plan de Acción 2021-2023 Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores. Aprobado el 10 de junio de 2021.

En su Ámbito Estratégico II aborda la Prevención y atención integral: Una ciudad que responde a las necesidades de la población mayor.

Las acciones comprendidas en este ámbito estratégico, con un total de 38 acciones y 101 actuaciones, están orientadas tanto a la prevención y el mantenimiento de la capacidad funcional de las personas mayores (promoción de hábitos saludables, prevención de enfermedades y del deterioro cognitivo, formación para evitar caídas, etc.), como a la atención de aquellas que necesitan apoyo en mayor o menor grado.

Algunos ejemplos de actuaciones:

- Realización de encuestas de satisfacción sobre los servicios o programas.
- Aplicación de técnicas cualitativas a través de grupos focales y de discusión con personas mayores y cuidadoras para evaluar los servicios.
- Incremento de grupos terapéuticos y educativos del programa "Cuidar a quienes cuidan".
- Realización de visitas de asesoramiento a domicilio.
- Creación de una plataforma online específica con contenidos informativos y educativos.
- Reconocimiento a la contribución social de las personas cuidadoras mediante un acto público anual.

1.2. DATOS DEMOGRÁFICOS DE LA CIUDAD DE MADRID

Madrid es ya una población con un nivel relativamente alto de envejecimiento, y con tendencia a que el peso de las personas de 65 y más años siga creciendo. La proporción de población de las edades más altas (más de 85 años de edad) crece más rápidamente que la del conjunto del grupo de 65 y más produciendo un sobre envejecimiento demográfico.

La longevidad trae consigo nuevas necesidades de atención y una demanda creciente de servicios sociales y sanitarios para prevenir, retrasar y atender debidamente a las personas en situación de dependencia.

En Madrid, la población total según el Padrón Municipal de Habitantes asciende a 3.286.662 personas, de las que 666.599 tienen 65 años o más (20,28%).

La ratio de la feminidad en la ciudad de Madrid es de 161,01 por cada 100 hombres.

LAS PERSONAS CUIDADORAS: EDAD Y SEXO

El rol de cuidador/a principal en España, lo asumen de manera mayoritaria las mujeres. Esta afirmación, está sustentada en la diversidad de estudios, encuestas

e informes realizados los últimos años. Según el último informe de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología (2021), el porcentaje de mujeres cuidadoras en España llega al 74,4%, con una edad comprendida entre los 45 y 64 años de edad que habita en el mismo hogar que la persona cuidada” según datos del INE.

Cuando la persona que necesita cuidados es mayor de 80 años, suele ser la hija en un 46% de los casos, frente al 12% que son atendidos por sus parejas. El modelo de cuidado denominado como compensatorio jerárquico (IMSERSO, 2014), hace que la primera opción de las personas que necesitan cuidados sea su pareja, seguido de hijas e hijos y otros parientes cercanos. Cuando no existe dichas opciones se desciende a nivel inferior y así sucesivamente. Esto explica que la pérdida del cónyuge en las edades más avanzadas haga que el cuidado principal sea sustituido por el de las hijas (IMSERSO, 2014)

1.3. LAS CONSECUENCIAS DEL CUIDADO

En muchas ocasiones, el sentido de obligación moral de cuidar a los familiares en aquellas situaciones que así lo requieren, provoca emociones positivas en las relaciones de ayuda (sentimientos de satisfacción), pero al mismo tiempo puede generar sentimientos negativos y malestar por la dificultad de conciliar el cuidado a la persona dependiente con la vida personal, familiar y laboral. En este sentido, son muchas las situaciones y aspectos de la vida del cuidador/a que se ven afectados por la situación de cuidado y que, sin duda, deben tenerse en cuenta en la atención de dicho colectivo.

Las personas cuidadoras pueden sufrir alteraciones a nivel físico, emocional y social; denominándose como el síndrome del cuidador quemado.

Más recientemente, se habla de la carga del cuidador haciendo referencia al estado subjetivo de la persona relacionado con su incomodidad o molestia por prestar cuidados. Atendiendo a la literatura sobre el tema podemos diferenciar dos tipos de carga (Lanzón, 2013):

- Carga objetiva → Relacionada con la dedicación al desempeño de las funciones de cuidador/a, el tiempo de dedicación, carga física, realización de actividades y exposición a situaciones estresantes en relación con los cuidados.
- Sobrecarga subjetiva → Relacionada con la forma en la que se percibe la situación y en concreto la respuesta emocional del cuidador/a ante la tarea de cuidar.

2. OBJETIVO

Con esta estrategia se pretende aunar los esfuerzos de todos los programas y servicios dependientes de la DGM con el fin de apoyar a las familias cuidadores de personas en situación de dependencia o con limitaciones funcionales y/o cognitivas desde una amplia perspectiva teniendo en cuenta que todas las personas somos potencialmente cuidadoras en algún momento de la vida y por

tanto se abarca desde la población general hasta las personas cuidadoras cuya sobrecarga requiere una atención especial.

Este objetivo se concreta en los siguientes ejes con sus correspondientes medidas:

EJES

1. Visibilizar y reconocer la importancia de las personas cuidadoras informales (familiares)
2. Proporcionar información sobre cuidados
3. Asesorar a familias cuidadoras
4. Ayudar en la tarea de cuidar
5. Formar en materia de cuidados
6. Apoyar emocionalmente a quienes cuidan

3. EJES Y MEDIDAS

Cuadro resumen

EJES	TIPO DE APOYO	POBLACIÓN DIANA	RECURSO	
EJE 1.	Sensibilización y reconocimiento	General	Conmemoración	Reconocimiento municipal a la labor
EJE 2.	Información		Páginas web Redes	Espacio específico
EJE 3.	Asesoramiento global	Todo tipo de personas cuidadoras	Centros de servicios sociales	Puerta de entrada a todos los servicios
			Servicios de atención a personas mayores	Todos, formal o informalmente
			Cuidar a quienes cuidan	Equipo de visitas domiciliarias a personas que no están en el programa
EJE 4.	Descarga de cuidados (atención a las personas mayores necesitadas de cuidados)	Todo tipo de personas cuidadoras	Atención domiciliaria de todo tipo <ul style="list-style-type: none"> • SAD • TAD • Productos de apoyo... 	Atención personal y doméstica Seguimiento
			Centros de día	Atención sociosanitaria
			Respiro de fin de semana	Descarga para tiempo libre
EJE 5.	Formación en cuidados	Todo tipo de personas cuidadoras	Servicios domiciliarios	Individual
			Centros de día	Atención individual o grupal
			Cuidar a quienes cuidan	Sesiones educativas
EJE 6.	Atención psicoterapéutica y socializadora	Cuidadores sobrecargados	Cuidar a quienes cuidan	Sesiones psicoterapéuticas

3.1. EJE 1: RECONOCIMIENTO

¿Qué tenemos?

Realización de un acto anual de reconocimiento a la labor de las personas cuidadoras de contenido diverso.

El Ayuntamiento de Madrid a través del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social, quiere hacer visible la labor de miles de personas cuidadoras, reconocer lo que supone la carga del cuidado, concienciar a la sociedad de las dificultades que ello entraña y sus enormes repercusiones. También busca ayudar a las personas cuidadoras a cuidar y sobre todo a saber cuidarse, lo que producirá satisfacción en ellas y mayores posibilidades de recibir y prestar la ayuda adecuada

La Dirección General de Mayores apoya a las familias cuidadoras y conciencia de la importancia del autocuidado en los propios cuidadores para que no se resienta la atención que prestan a sus familiares dependientes. Ve la necesidad de apoyar y atender a la persona cuidadora principal en la relación de cuidados, favoreciendo esa relación y a sus protagonistas (persona cuidadora y persona cuidada) entendiendo que la relación de provisión de cuidados a una persona en situación de dependencia supone un gran esfuerzo físico y emocional que puede producir efectos negativos sobre la persona cuidadora conocido con el término de “sobrecarga”.

La propuesta: nuevas actuaciones

- Formalización del reconocimiento, compromiso municipal

Formalizar el reconocimiento del “Día de las Personas Cuidadoras”, por parte del Ayuntamiento de Madrid es una acción relevante para el “Plan Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2021-2023”

Para ello se ha realizado un rastreo de la información que aparece en diversos Organismos Internacionales, para a continuación examinar la celebración del Día de las Personas Cuidadoras en distintos países del mundo, finalizando con el análisis de esta conmemoración en el ámbito español y en la ciudad de Madrid.

- Creación de la Carta de los derechos de las personas mayores

Su finalidad es fomentar una mayor atención por parte de la sociedad y de los poderes públicos a las problemáticas que afectan a las personas mayores y los derechos de estas. Dentro de ella se debe recoger un espacio específico para cuidadores en el que se refleje la visibilización y reconocimiento de su labor, siendo así reconocidos como individuos valiosos para la sociedad.

3.2. EJE 2: INFORMACIÓN

¿Qué tenemos?

Difusión en web y redes

<https://madrid.es/mayores>

Como vínculo que respalda el trabajo que se realiza desde DGM, contiene un monográfico “Cuidar a quienes cuidan”, actualizándose continuamente.

Quizá también te interese ...

			
Pre-inscripción abierta para el programa 'Cuidar a quienes cuidan'	'Cuidar a quienes cuidan'	Pre-inscripción abierta a las sesiones grupales para combatir la soledad en las personas mayores	Soledad en las personas mayores
			
Madrid, ciudad amigable con las personas mayores: Nuevo 'Plan de Acción 2021-23'	Consejo Sectorial de las Personas Mayores de Madrid	Toma de conciencia contra el abuso y el maltrato en la vejez	Accesibilidad Cognitiva en Centros de Día Municipales
			
Intergeneracional	Jornadas Técnicas de la DG Mayores 2022	Establecimientos amigables con las personas mayores	Tarjeta madridmayor.es

Cuidar a quienes cuidan

[← Volver](#)



Qué significa cuidar y cuidarse



Estrategia municipal para personas cuidadoras



Programa municipal 'Cuidar a quienes cuidan'



Web Cuidar a quienes cuidan



Recursos, Blogs y Redes sociales para cuidadores

Facebook como plataforma de comunicación, donde se desarrollan temas de cuidados y vulnerabilidad entre otros, y pone en contacto más cercano e informal con las personas mayores y sus familias.

Otras redes como **Instagram** donde se realizan publicaciones sobre el programa Cuidar a quienes Cuidan y otros recursos de cuidadores.

Aplicaciones para dispositivos. Las empresas de SAD, TAD y comidas a domicilio cuentan con app/redes sociales en las que pueden dar difusión a las informaciones que se consideren oportunas sobre la materia.

Igualmente, la mayoría de las empresas de centros de día han puesto a disposición de las familias de las personas usuarias AAPP e información a través de redes sociales sobre contenidos relacionados con los cuidados.

La propuesta

- Revisar la web municipal, incorporando la estrategia.
- Envío periódico a las empresas colaboradoras de información para que hagan eco de la misma en sus redes sociales.

Nuevas actuaciones

- Teléfono de información gratuito específico del programa para personas cuidadoras.

A través del número gratuito **900 101 914** se atienden demandas y consultas acerca del programa.

- Página web específica de fácil acceso para el programa cuidar a quienes cuidan.



3.3. EJE 3: ASESORAMIENTO

¿Qué tenemos?

LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

Los Centros de Servicios Sociales constituyen la unidad o equipamiento básico donde se prestan los servicios de Atención Social Primaria. Estos Centros son la puerta de entrada de la ciudadanía al Sistema Público de Servicios Sociales y a sus prestaciones, ya sean éstas del Ayuntamiento, de la Comunidad de Madrid o de otras Administraciones.

Las personas que precisen apoyo social se les asigna una trabajadora o un trabajador social de referencia para la atención personalizada a sus problemas y necesidades sociales, asegurando así la coherencia y globalidad que requiere el proceso de atención social y seguimiento.

Prestan servicios de información, asesoramiento social, apoyo social y seguimiento, atención de situaciones de desprotección social y gestión de servicios y ayudas sociales a población general, personas mayores, familia y menores, mujeres y sectores de población con necesidades específicas (personas sin hogar, con discapacidad y solicitantes de reconocimiento de dependencia)

La propuesta, nueva actuación

- Introducción en la valoración técnica de un nuevo baremo social que contemple el grado de apoyo familiar que se presta y la necesidad de ayuda de las personas cuidadoras, sistematizando la recogida de datos. De interés especial es el apartado Cobertura de necesidades.

Este apartado parte de la premisa de que se está valorando a una persona que precisa ayuda para realizar algunas actividades, siendo imprescindible valorar la consonancia de las necesidades detectadas con la capacidad de la persona que presta la ayuda, si la hay.

Valorar la capacidad de autogestión de los cuidados es también una parte fundamental en la cobertura de necesidades. Si necesita ayuda y no es capaz de proporcionársela a sí mismo por medios propios, depende de la ayuda de otras personas y es necesario considerar la situación en que la persona cuidadora sea incapaz para ejercer como tal por sus circunstancias de sobrecarga, múltiples responsabilidades o ineptitud para el cuidado.

LOS SERVICIOS TRADICIONALES

¿Qué tenemos?

Los centros de día posiblemente sean uno de los recursos más importantes en el apoyo en el cuidado por la multidisciplinariedad del equipo y la complejidad de los cuidados ofrecidos. El soporte familiar se concreta dentro del servicio de apoyo a la familia, en el asesoramiento en el proceso de cuidado y atención que presta la familia o la persona cuidadora. Pieza clave dentro del modelo de atención centrado en la persona.

Igualmente, dentro del programa de atención social, se lleva a cabo el diseño de la intervención social, atención a las necesidades sociales de las personas usuarias, así como la promoción de la integración y participación en la vida del centro, y las relaciones con sus familiares, donde se incluye el apoyo, información y asesoramiento social sobre otros recursos que permitan mejorar su atención.

El Servicio de teleasistencia domiciliaria (TAD) no solo presta atención a las personas usuarias del servicio, sino que también lo hace a sus cuidadores. Esta fue una importante apuesta incorporada en el pliego técnico actual. En 2021, valoraron a 1.142 cuidadores para conocer cuál era su nivel de sobrecarga. De ellos un 35.81% presentan sobrecarga. El servicio a su vez, y partiendo de este dato, ha desarrollado actuaciones específicas para abordar la sobrecarga, entre las que destacan las de seguimiento y asesoramiento individual telefónico.

El servicio de ayuda a domicilio (SAD) ha puesto a disposición de las personas usuarias y sus familiares una APP en la que se recogen las principales características del servicio, así como la información más destacada del mismo, lo que permite una comunicación más ágil y la actualización continua de la información más relevante, lo que deriva en una mayor tranquilidad para las familias, que pueden hacer un seguimiento del servicio en el momento.

La propuesta

- Introducción en la valoración social de herramientas que contemplen el grado de apoyo familiar que se presta y la necesidad de ayuda de las personas cuidadoras, sistematizando la recogida de datos.

Desde los Servicios de apoyo en el domicilio (SAD, COMIDAS A DOMICILIO) valorar posibilidad de establecer una vía para trasladar la información recogida por el servicio de TAD en las valoraciones que realizan a las personas cuidadoras, al resto de los servicios.

En CD, valorar incluir en el próximo pliego de CD municipales la inclusión de **indicadores de evaluación** de los objetivos relacionados con las sesiones de información o actividades que se lleven a cabo que tengan como objetivo el apoyo a familiares cuidadores.

Nuevas actuaciones

- Asesoramiento individual a personas atendidas en el programa cuidar a quienes cuidan, mediante vistas domiciliarias.
- Asesoramiento a personas cuidadoras de mayores con reconocimiento de dependencia, no conocidas por los servicios sociales municipales, en especial las perceptoras de ayuda económica por cuidados en el entorno familiar.
- Asesoramiento a personas cuidadoras de mayores con reconocimiento de dependencia, desde los servicios de atención domiciliaria.

3.4. EJE 4: AYUDA EN LA TAREA

¿Qué tenemos?

SERVICIOS Y PROGRAMAS

Objetivo: Favorecer la permanencia de las personas mayores en su entorno, con buena calidad de vida, incluso en presencia de trastornos funcionales, dependencia o vulnerabilidad social.

Servicios generales: Mantener y ampliar la red de servicios de apoyo a través del SAD, la TAD, Productos de Apoyo, Servicio de lavandería, los Centros de Día

SAD

Los colectivos a los que se dirige este servicio son: Personas mayores de 65 años con dificultades en su autonomía y que tengan una necesidad de apoyo. Personas menores de 65 con discapacidad reconocida. Personas declaradas dependientes por la Comunidad de Madrid.

Según datos recogidos en la memoria 2021, en relación al perfil atendido destacar que, del total de 77.834 personas mayores atendidas, de las cuales 58.795 han sido mujeres y 19.039 hombres, (la edad media alcanza los 85 años 2021) 43.347 tenían más de 84 años, lo que supone un 55.69% del total.

TAD

El Servicio de TAD ofrece un servicio integral que aborda no solo la implementación de tecnología, sino también una atención personalizada a las personas usuarias del servicio. De esta forma, entre otras cosas, se valora el riesgo socio-sanitario a través de la Escala Barber (que mide el riesgo general) y la dependencia funcional a través de las Escalas Lawton (para las actividades instrumentales de la vida diaria y Barthel (para las actividades básicas de la vida diaria).

El envejecimiento de las personas atendidas es evidente, y así se recoge en la memoria de 2021, ya que el servicio es recibido mayoritariamente por personas mayores e 80 años (76.43%) destacando que el 28.86% de las personas tienen edades comprendidas entre 85 y 89 años.

SERVICIO DE PRODUCTOS DE APOYO

El servicio se ofrece a la ciudadanía de Madrid desde el año 2007 como recurso técnico que proporciona Productos de Apoyo (en adelante, PA) para garantizar la permanencia de la persona usuaria en el hogar el mayor tiempo posible y en las debidas condiciones de seguridad, favoreciendo su cuidado, su movilidad y trasferencias; mejorando así su calidad de vida y la de sus cuidadores.

En 2021, se prestó el servicio a 847 personas. Respecto a la edad, el 84,65% (un 0.5% más que en 2020) de los usuarios tienen 80 años o más y el 44.27% (un 4.27% más que en 2020) 90 años o más, esto indica el sobre envejecimiento de la población atendida y la situación en la que se encuentran sus cuidadores/familiares directos, mayores de 65 años en un alto porcentaje.

SERVICIO DE LAVANDERÍA DOMICILIARIA

El servicio de lavandería consiste en la recogida, tratamiento y posterior entrega en el domicilio de las personas usuarias de su ropa de hogar y personal, lavada y planchada.

Este servicio se constituye como un gran apoyo a los cuidadores de personas dependientes, facilitándoles la limpieza de la ropa de cama y personal de la persona usuaria, para evitar la sobrecarga en los cuidados.

En 2021 se prestó el servicio a 319 personas, el 42.6% son mayores de 80 años.

LOS CENTROS DE DÍA

Equipamientos no residenciales de los servicios sociales municipales donde se presta atención socio-sanitaria, preventiva y rehabilitadora al colectivo de mayores, en régimen diurno.

Como objetivos tiene proporcionar atención que prevenga y/o compense la pérdida de autonomía, facilitar la permanencia en su medio habitual y retrasar la institucionalización a aquellos casos en situaciones límite y con grave deterioro físico y/o cognitivo. Además, facilita apoyo a los familiares y/o cuidadores principales de la persona mayor.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con 4.700 plazas, repartidas en 65 Centros de Día Municipales (3.355 plazas) y 35 Centros de Día Privados con plazas financiadas (1.345 plazas).

El 69.19 % de las plazas están destinadas a personas mayores que presentan enfermedad de Alzheimer u otras demencias.

PROGRAMA DE RESPIRO FAMILIAR

Programas de respiro de apoyo a las familias cuidadoras, que presta atención a la persona dependiente cuando el cuidador habitual no pueda hacerlo, o que permitan realizar a estas actividades de relación o descanso para mantener su bienestar psíquico, físico y emocional.

Se desarrolla en Centros de Día y Residencias de titularidad municipal, a través de un conjunto de actividades, durante los fines de semana (sábado y/o domingo), en régimen diurno no residencial.

Según datos de la memoria 2021, el número de centros donde se desarrolla son 7 y las personas usuarias atendidas 165.

[La propuesta](#)

Mejoras en los servicios a corto plazo y a largo plazo (inclusión en nuevos pliegos).

- SAD y Comidas a domicilio, valorar la posibilidad de incluir en el nuevo PPT formación específica en materia de ayuda en la tarea para profesionales de este en atención directa.
- CD Incluir en los próximos pliegos la función específica de apoyo a las familias con sobre carga en los cuidados por parte de profesional de psicología de los centros de día especializados.

- Respiro Familiar fin de semana. Se valora la inclusión de la obligatoriedad de llevar a cabo sesiones informativas periódicamente sobre recursos municipales para apoyo a familiares cuidadores.

Nueva actuación

- En colaboración con la Comunidad de Madrid y a través del envío de una carta informativa, inclusión de personas mayores con reconocimiento de dependencia, no conocidas por los servicios sociales municipales, en especial las perceptoras de ayuda económica por cuidados en el entorno familiar, en servicios compatibles con la ayuda por dependencia (respiro familiar, ayudas técnicas, comidas a domicilio, adaptaciones geriátricas u otros.

3.5. EJE 5: FORMAR EN MATERIA DE CUIDADOS

¿Qué tenemos?

LOS SERVICIOS TRADICIONALES

Los **centros de día** además de su papel en la descarga de cuidados y apoyo a los familiares y/o cuidadores principales de la persona mayor, cuentan también con formación e información sobre temas vinculados con la enfermedad.

Dentro del servicio de apoyo a la familia, se realizan actividades de formación e información sobre temas vinculados con la situación que presentan las personas usuarias y con la atención que se presta en el Centro de Día.

El Servicio de **TAD** para abordar la sobrecarga de los cuidadores entre otras actuaciones realiza actividades formativas a los familiares.

La propuesta

Mejoras en los servicios (inclusión en nuevos pliegos)

- SAD, valorar la posibilidad de incluir en el nuevo PPT formación específica en materia de cuidados en los domicilios.
- Comidas a domicilio, valorar la posibilidad de incluir en el nuevo PPT formación específica en materia de cuidados a coordinadoras/es y auxiliares de coordinación y actividades a realizar por la empresa con personas cuidadoras en materia de nutrición, tanto a nivel grupal como individual. A corto plazo se ha solicitado a la empresa una actividad formativa a través del servicio de nutrición, a medio plazo se solicitará que se realice una actividad grupal formativa semestral con personas cuidadoras.
- CD Se valorará la inclusión de la obligatoriedad de llevar a cabo **sesiones de formación en cuidados para las familias** por parte del equipo interdisciplinar de los centros de día. Se deberá contar previamente con un plan anual establecido.

Nuevas actuaciones

- Rediseño de las sesiones formativas del programa cuidar a quienes cuidan e incremento de las ediciones anuales.
- Inclusión de personas mayores con reconocimiento de dependencia, no conocidas por los servicios sociales municipales, en especial las perceptoras de ayuda económica por cuidados en el entorno familiar, en actividades formativas del programa cuidar a quienes cuidan, en colaboración con la Comunidad de Madrid.

3.6. EJE 6: APOYAR EMOCIONALMENTE A QUIENES CUIDAN

¿Qué tenemos?

LOS SERVICIOS TRADICIONALES

Los **Centros de día** cuentan con el programa de atención psicológica que comprende el diagnóstico, evaluación y tratamientos individuales o de grupo que precisen los usuarios, así como la atención a las necesidades de las familias y/o cuidadores/as (apoyo y ayuda en el proceso de la enfermedad). Todo ello a través de Terapias psicoafectivas e intervención individual familiar.

El **Servicio de Respiro familiar fin de semana** proporciona atención, durante los fines de semana, a personas mayores dependientes facilitando apoyo a aquellas familias que las atienden, ofreciendo el cuidado a la persona mayor durante el horario en el que acude al Centro y prestando una atención profesional adecuada a sus necesidades. De hecho, son beneficiarios de este programa, aquellas familias, o cuidadores que requieran de un tiempo de descanso, o respiro, que les permita liberar su sobrecarga, independientemente de que la persona mayor acuda, o no, a un Centro de Día durante el resto de los días de la semana.

El Servicio de **TAD** ha desarrollado actuaciones específicas para abordar la sobrecarga, entre las que destacan las de seguimiento individual telefónico, actuaciones de intervención grupal de autoayuda, y talleres sobre gestión de las emociones.

El servicio de **SAD** cuenta con profesionales del ámbito de la Psicología tanto para la atención a los profesionales que prestan el servicio como a personas usuarias y sus cuidadores. Proporcionan soporte y apoyo a familiares y cuidadores ante situaciones de crisis, también realizan actividades individuales y grupales, como talleres de gestión emocional.

La propuesta

Mejoras en los servicios a corto plazo y a largo plazo (inclusión en nuevos pliegos)

- SAD, Incluir en el nuevo PPT actividades a realizar por las empresas con personas cuidadoras (a largo plazo puesto que no está previsto por el momento elaborar un nuevo PPT). A medio plazo se puede solicitar a las empresas que, dentro de las actividades socioeducativas, planifiquen para 2023 una actividad grupal semestral dirigida a cuidadores.

- CD, promover la obligatoriedad de incluir en el próximo pliego la realización de sesiones **con contenido psicoterapéutico** por parte del profesional de psicología de los centros de día especializados, dirigidas a familiares con sobre carga en los cuidados.

Nuevas actuaciones

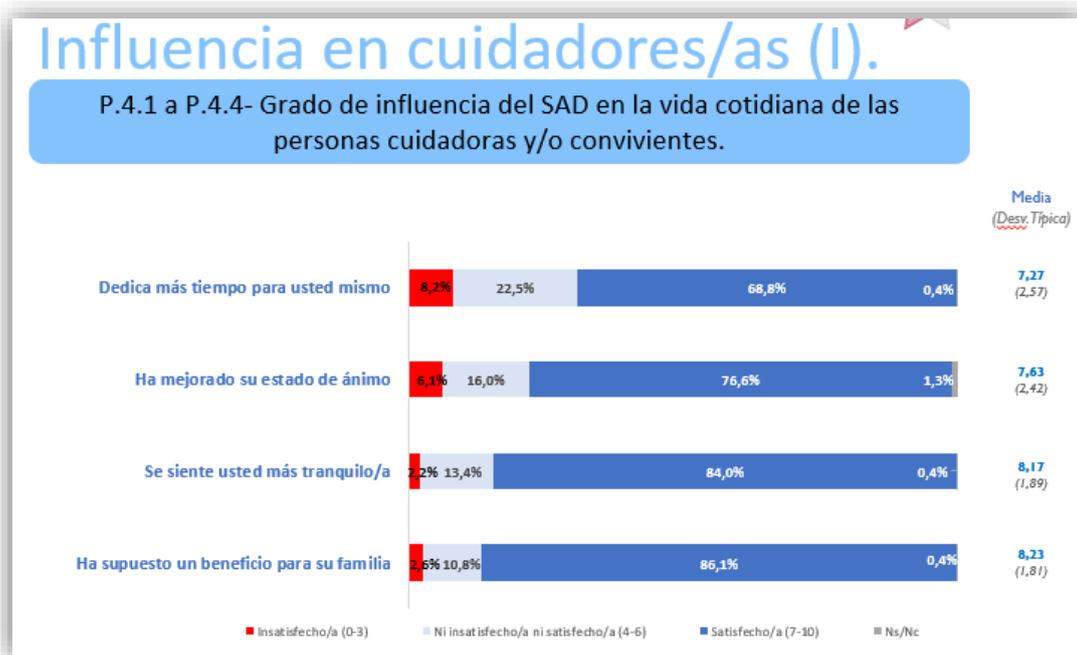
- Rediseño de las sesiones psicoterapéuticas del programa cuidar a quienes cuidan.
- Inclusión de sesiones socializadoras de apoyo a la soledad de las personas cuidadoras.
- Incremento de las ediciones anuales.
- Inclusión de personas mayores con reconocimiento de dependencia, no conocidas por los servicios sociales municipales, en especial las perceptoras de ayuda económica por cuidados en el seno familiar, en actividades formativas del programa cuidar a quienes cuidan.
- Seguimiento telefónico.

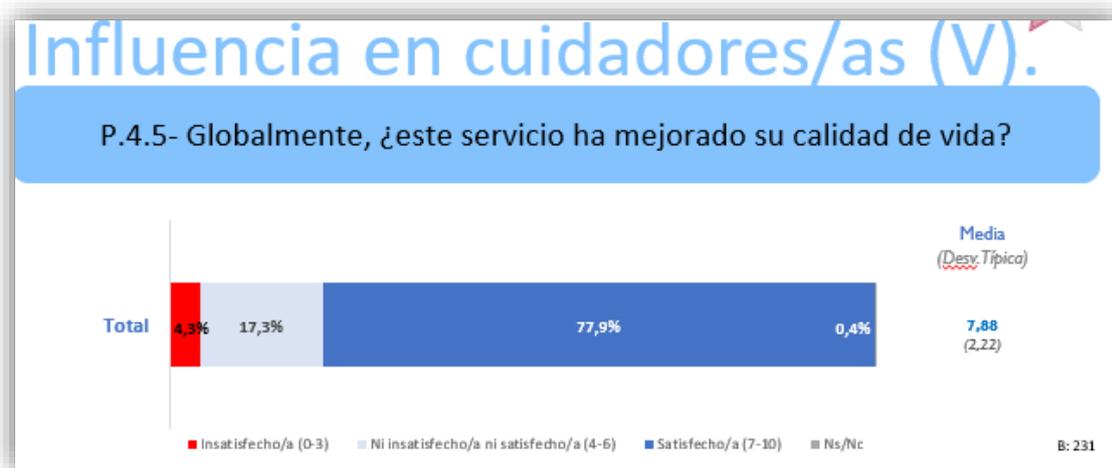
4. LA PARTICIPACIÓN

Recoger la opinión y satisfacción de los cuidadores de las personas mayores dependientes usuarias de los diferentes servicios, y de los programas y servicios específicos para ellos, es importante para conocer sus necesidades, la influencia que tienen en su vida cotidiana y expectativas sobre los mismos.

Permite reflexionar a la organización sobre las actuaciones que se llevan a cabo y a la vez impulsar la reflexión de las personas usuarias y sus cuidadores, que pueden convertirse en detractoras o en auténticas embajadoras al difundir lo que consideran recomendable, y, con ello, mejorar y orientar los servicios hacia la persona usuaria actual, mejorando la calidad vida de quienes los están utilizando o puedan hacerlo en un futuro.

Como ejemplo, en el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio, vemos en la encuesta sobre la satisfacción con el servicio realizada en 2022, el grado de influencia que el servicio tiene en algunos aspectos de la vida cotidiana y en la calidad de vida de los cuidadores.





En el año 2019 desde la DGM se realizó una encuesta a participantes del programa Cuidar a Quienes Cuidan con el fin de conocer su experiencia, percepciones y consecuencias derivadas de la tarea de cuidar.

Al finalizar el ciclo de cada programa de Cuidar a Quienes Cuidan se realizan encuestas de satisfacción con el mismo. En la última, realizada en 2021, la satisfacción global con el programa fue de 9,2 sobre 10.

Desde el punto de vista de la participación, además de las encuestas de opinión y satisfacción, parte de la evaluación de los servicios se realiza con técnicas cualitativas (grupos de discusión, grupos de mejora, comparativas entre servicios y sesiones informativas para técnicos municipales).

En 2022, se han realizado cuatro grupos de discusión: dos grupos con cuidadores del programa Cuidar a Quienes Cuidan y dos grupos con cuidadores del Servicio de Respiración Familiar.

Se han realizado también dos grupos de mejora con técnicos (DGM y Distritos) sobre los servicios que proporcionan cuidados

LA TRANSPARENCIA

Una administración moderna y transparente debe asumir el compromiso de comunicar a la ciudadanía toda aquella información pública que obra en su poder, que sea relevante o en la que esté interesada cualquier persona. Solo de esta manera podemos conseguir que los ciudadanos y ciudadanas sean partícipes de la gestión de lo público y puedan exigir la mejora de los servicios públicos que utilizan y disfrutan.

(<http://transparencia.madrid.es>)

5. LA MEJORA CONTINUA

Proceso de Mejora Continua. Calidad.

Entre los objetivos del servicio de control de calidad de los programas y servicios para mayores y sus cuidadores están:

- Asegurar que los servicios se prestan con calidad y de acuerdo a los objetivos de cada uno de ellos, entre los que está apoyar en los cuidados y asegurar la permanencia de la persona mayor en su domicilio en condiciones de bienestar, independientemente de que se presten mediante gestión directa o indirecta.
- Hacer evaluación y control de calidad de los servicios prestados, con un deseo de mejora continua y garantizar el cumplimiento de los compromisos marcados en las Cartas de Servicios.

Así en Carta de Servicios de **Centro de Día**, en el 2022, se estableció:

Compromiso 2. *Ofrecemos unas actividades y servicios adecuados a los deseos y capacidades de las personas usuarias y cuidadoras. El objetivo es que el 80% los valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.* En la evaluación de 2021 ha alcanzado el 92,1%.

Compromiso 3. *Atendemos de forma adecuada, amable y respetuosa a las personas usuarias y cuidadoras. El objetivo es que el 90% valore el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.* En la evaluación de 2021 ha alcanzado el 96,7%.

Compromiso 5. *Contamos con espacios adecuados y confortables. El objetivo es que el 90% de las personas usuarias y cuidadoras los valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.* En la evaluación de 2021 ha alcanzado el 92,4%.

Compromiso 6. *Prestamos el servicio en un horario amplio y adaptado a las necesidades de las personas usuarias y cuidadoras. El objetivo es que el 90% lo valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.* En la evaluación de 2021 ha alcanzado el 91,4%.

Compromiso 7. *Prestamos un servicio de calidad de forma que las personas usuarias y cuidadoras estén satisfechas con el mismo. El objetivo es que el 90% lo valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10, y que al menos el 95% lo considere recomendable para otras personas.* En la evaluación de 2021 ha alcanzado el 95,9% y 99,2% respectivamente.



En la carta de Servicios de TAD de 2022, en el compromiso 5 se hace referencia a los cuidadores:

Compromiso 5. Apoyamos a los familiares que presentan sobrecarga por los cuidados de las personas usuarias, con el fin de facilitarles ayuda con los recursos disponibles. Medimos el grado de sobrecarga del 95% de las personas cuidadoras familiares en 3 meses o menos. El tiempo máximo de valoración es de 6 meses. En la evaluación de 2021 ha alcanzado el 100% y 100% respectivamente.



6. PARRILLA DE INDICADORES

Se recogen a continuación indicadores cuantitativos, de atención y cualitativos, de opinión e impacto, indicadores ya disponibles en memorias, encuestas, presupuestos, planes municipales, etc., con el fin de que su cumplimentación no esté sujeta a nuevas fórmulas de obtención de datos, facilitando su seguimiento.

Además, se han seleccionado solo unos pocos, los más representativos, como indicadores básicos, a los que podrán añadirse cuantos se deseen en informes complementarios.

Usuarios atendidos en los diferentes recursos desde cualquiera de los diferentes puntos de vista de la estrategia.

Se han añadido los datos del año 2022 una vez finalizado este periodo.

Programa/servicio	Indicador	2021	2022	2023	2024	2025
CSS	Nº BSN	-	-	-		
SAD	Usuarios	82.960	85.024	87.676		
TAD	Usuarios	145.559	140.547	145.128		
Comidas	Usuarios	4.703	5.117	5.977		
Productos de apoyo	Usuarios	847	903	883		
Lavandería	Usuarios	319	304	310		
Centros de día	Usuarios	5.305	5.459	6.371		
Cuidar a quienes cuidan	Usuarios	369	836	915		

Además de los datos numéricos, relativos a la atención, es preciso recoger otros con carácter de opinión, desde el punto de vista no solo de los usuarios de los grandes servicios de apoyo a la permanencia en el domicilio, sino especialmente de sus familiares.

Las cuestiones seleccionadas para la monitorización, además de satisfacción y grado de recomendación son las relacionadas con la permanencia en domicilio y, por supuesto, es clave la opinión sobre el beneficio para la familia que supone contar con el servicio.

Opinión de la persona que recibe el servicio							
Servicio	Indicador	Medida	2021	2022	2023	2024	2025
SAD	Beneficio para la familia	m (0-10)	8,3	8,3			
	Permanencia en el hogar	Porcentaje	88,7	87,8			
	Satisfacción global	m (0-10)	8,6	8,43			
	Recomendación	Porcentaje	97	96,4			
TAD	Beneficio para la familia	m (0-10)	8,9	8,9			
	Permanencia en el hogar	Porcentaje	72,4	78,6			
	Satisfacción global	m (0-10)	9,36	9,23			
	Recomendación	Porcentaje	96,7	98,5			
CD	Beneficio para la familia	m (0-10)	9,05	8,73			
	Permanencia en el hogar	Porcentaje	87,7	83,7			
	Satisfacción global	m (0-10)	8,7	8,8			
	Recomendación	Porcentaje	97,9	97,9			

Opinión del familiar/ cuidadora informal							
Servicio	Indicador	Medida	2021	2022	2023	2024	2025
SAD	Beneficio para la familia	m (0-10)	8,1	8,2			
	Permanencia en el hogar	Porcentaje	86	91,3			
	Satisfacción global	m (0-10)	7,9	8,3			
	Recomendación	Porcentaje	96	97,8			
TAD	Satisfacción global	m (0-10)	9,17	9,00			
	Recomendación	Porcentaje	99	100			
CD	Beneficio para la familia	m (0-10)	9,05	8,66			
	Permanencia en el hogar	Porcentaje	84,5	83,6			
	Satisfacción global	m (0-10)	8,9	8,7			
	Recomendación	Porcentaje	97,4	97,8			
CQC	Satisfacción global	m (0-10)	9,2	9,1			

Otro apartado de largo recorrido, que va más allá de la opinión, es el relacionado con la medición de la eficacia en el programa cuidar a quienes cuidan.

Como indicador básico proponemos el de calidad de vida, medida con GHQ, a sabiendas que un GHQ superior a 28 indica afectación de la calidad de vida.

% de cuidadores con GHQ total > de 28	Puntuación total GHQ									
	2021		2022		2023		2024		2025	
	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post
	64,5%	12%	65%	46%						

7. HORIZONTE TEMPORAL

El documento recoge información de servicios de larga trayectoria de funcionamiento, con modificaciones surgidas en el habitual proceso de mejora continua, y las mejoras introducidas en la red a partir del mandato municipal, los Acuerdos de la Villa, acordados en julio de 2020.

Algunas de las medidas, diseñadas desde su aprobación con su correspondiente tramitación, fueron puestas en marcha a finales del 2021, por lo que consideramos que el horizonte temporal de esta estrategia comienza en enero de 2022.

Su finalización está prevista en el 2025, por ser ese el año de finalización del contrato surgido tras los Acuerdos de la Villa, fecha que seguramente se prolongará dando lugar a la revisión y mejora de toda la estrategia. En cualquier caso, no se trata de un plan acotado en el tiempo y con medidas cerradas.

Por el contrario, lo deseable es que se vayan introduciendo, a lo largo de su desarrollo, nuevas medidas que podrán ir ligadas a acuerdos con las entidades prestadoras, a los nuevos contratos de los programas y servicios existentes, o a otros nuevos que puedan surgir de las necesidades detectadas.

La tabla recoge algunos hitos importantes que pueden propiciar los cambios, como es la entrada en vigor de nuevos contratos (N) o sus prórrogas (P). Se señala también el 2026, aunque esté fuera de plazo, dado que el diseño de los servicios que se contraten en ese momento ha de haberse producido con anterioridad.

Programa/servicio	2022	2023	2024	2025	2026
SAD		P		P	
TAD		N			
Comidas			P		
Productos de apoyo	N				N
Lavandería		P			
Centros de día	N/P	N/P	N/P		
Cuidar a quienes cuidan		P		N	
Soledad		P		N	
Aislamiento y maltrato	P		N		
Ejercicio		N		P	

.....					
-------	--	--	--	--	--

8. BIBLIOGRAFIA:

- Ayuntamiento de Madrid (2021). *Madrid, ciudad amigable con las personas mayores. Plan de Acción 2021-2023*. Área de gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. <https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Mayores/Especial%20informativo/Madrid.%20ciudad%20amigable/Plan%20de%20Acci%C3%B3n%20Madrid,%20ciudad%20amigable%20con%20las%20personas%20mayores%202021-23.pdf>
- Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) y Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2011). *Los derechos de las personas mayores. Materiales de estudio y divulgación*. <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/celade-derechosmayores-2011-01.pdf>
- Departamento de Bienestar y Familia de Cataluña (2003). *Resolución BEF/3622/2003 Carta de Derechos y Deberes de la Gente Mayor de Cataluña*. <https://www.inforesidencias.com/resources/public/biblioteca/documentos/reglamentacion/catal-carta-derechos-mayores.pdf>
- HelpAge Internacional España (2020). *La discriminación por razón de edad en España. Conclusiones y recomendaciones para el contexto español desde un enfoque basado en derechos*. <https://www.helpage.es/informe-de-helpage-espana/>
- HelpAge Internacional España (2021). *El derecho a los cuidados de las personas mayores*. Colección “Los derechos humanos de las personas mayores en España: La igualdad de trato y la no discriminación por razón de edad”. <https://www.helpage.es/wp-content/uploads/2021/10/HelpAgeEspana-El-derecho-a-los-cuidados-de-las-personas-mayores-2021.pdf>
- HelpAge Internacional (2021). *Trato desigual. Lo que dicen las personas mayores sobre sus derechos durante la pandemia de COVID-19*. <https://www.helpage.es/trato-desigual-lo-que-dicen-las-personas-mayores-sobre-sus-derechos-durante-la-pandemia-de-covid-19/>
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) y Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2015). *Marco de actuación para las personas mayores. Propuestas y recomendaciones para fortalecer el ejercicio de los derechos de las personas mayores*. https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/mappmm_doc_20151009.pdf
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) y Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2017). *Proyecto: Estrategia Nacional de Personas Mayores para un Envejecimiento Activo y para su Buen Trato*

2018-2021. <https://www.algec.org/wp-content/uploads/2017/12/Estrateg-Nacde-PM-2018-lmserso.pdf>

- Mahler, C. (Experta Independiente en el disfrute de todos los derechos humanos de las personas mayores, 2021). *Report on ageism and age discrimination. The 48th session of the Human rights Council.* <https://www.ohchr.org/en/documents/thematic-reports/ahrc4853-report-ageism-and-age-discrimination>
- Vilá i Mancebo, A.; Rodríguez Rodríguez, P. y Dabbagh Rollán, V.O. (2019). *Derechos y deberes de las personas mayores en situación de dependencia y su ejercicio en la vida cotidiana.* Estudios de la Fundación Pilares para la autonomía personal, N°6. <https://www.fundacionpilares.org/publicacion/derechos-y-deberes-de-las-personas-mayores-en-situacion-de-dependencia-y-su-ejercicio-en-la-vida-cotidiana/>

ANEXOS

ANEXO I RECONOCIMIENTO DE LAS PERSONAS CUIDADORAS

DÍA MUNDIAL DE LOS CUIDADORES

1) Declaración institucional del Ayuntamiento de Madrid

Una de las opciones para aumentar la repercusión y el reconocimiento del día de los cuidadores, el 5 de noviembre, especialmente desde las autoridades de la ciudad, sería una declaración institucional del ayuntamiento.

Para lograr esto, en primer lugar, la propuesta debe llegar a uno o varios de los grupos políticos del pleno del ayuntamiento. Él o los grupos que se muestren interesados en llevarlo a cabo, deberán registrar la propuesta de declaración en la secretaría del pleno del ayuntamiento al menos 5 días antes de que este tenga lugar.

Posteriormente, el día del pleno, para que la declaración salga adelante, deberá, de acuerdo al reglamento, ser aprobada por mayoría simple de votos a favor. Sin embargo, existen antecedentes de que las declaraciones institucionales de este tipo, solo salen adelante si son presentadas con la firma de todos los grupos políticos o aprobadas por unanimidad. Algo que se hace, según se ha afirmado en ocasiones anteriores, para guardar una cierta coordinación con la Asamblea de la Comunidad de Madrid, cuyo reglamento estipula que estas declaraciones solo se aprobarán por unanimidad.

Por tanto, el proceso para llevar a cabo una declaración institucional pasa por el compromiso de los grupos políticos presentes en el pleno, quienes tienen que presentar la petición para su aprobación. Teniendo en cuenta lo anterior, en este caso, la propuesta se elevaría desde su área de gobierno de origen, hasta los representantes de los partidos políticos del ayuntamiento en el pleno.

2) Día mundial de los cuidadores por la Organización Mundial de la Salud

Además de la Asamblea General de Naciones Unidas, los organismos especializados también pueden declarar días mundiales e internacionales. En el caso del día mundial de los cuidadores, el organismo encargado sería la Organización Mundial de la Salud (OMS), que ya declaró el año 2021 como año de los trabajadores de la salud y los cuidadores.

Para que esta organización apruebe una propuesta de declaración del día mundial de los cuidadores, esta debería ser presentada por la delegación española en la Asamblea Mundial de la Salud, donde se debatiría su aprobación final. La presentación de la propuesta debe realizarse al menos 15 días antes de la apertura de la asamblea y ser enviada al asistente de la secretaría de la asamblea. Además, el borrador de propuesta debe circular entre las delegaciones que vayan a estar presentes, al menos, dos días antes de ser debatida en la asamblea de cara a posibles negociaciones y tomas de decisiones.

El ejemplo del Día Mundial de la Radio:

El día mundial de la radio fue proclamado por la UNESCO en 2011 a propuesta de la delegación española.

La idea surgió del presidente de la Academia Española de la Radio, Jorge Álvarez, quien comenzó a trabajar en la declaración 4 años antes, cuando contactó con el Director General de la UNESCO en aquel momento, Koichiro Matsuura, para tratar de hacerle llegar la propuesta. Sin embargo, no sería hasta pasados esos 4 años, en 2011, cuando el entonces Embajador Permanente de España, Ion de la Riva, decidiera llevar la propuesta y defenderla ante la Conferencia General de la UNESCO.

Siguiendo y aplicando este ejemplo a la posible declaración del día mundial de los cuidadores, esta debe pasar por la misión permanente de España en Ginebra, que será la encargada de llevar la propuesta ante de la Asamblea Mundial de la Salud. Dicha misión permanente, trabaja en coordinación con el Ministerio de Sanidad y el de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, siendo este último el más implicado en la coordinación de las delegaciones.

Por tanto, en primer lugar, para hacer avanzar la propuesta, se debe hacer llegar desde el ayuntamiento al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. Concretamente, las personas más implicadas en las relaciones entre España y la OMS en el ministerio serían el consejero diplomático del ministerio de asuntos exteriores para la OMS (Ander Ruiz de Gopegui) y la Embajadora Representante Permanente de España ante la Oficina de las Naciones Unidas y los Organismos Internacionales con sede en Ginebra (Aurora Díaz- Rato Revuelta), quien ocuparía, este caso, el papel que desempeñó Ion de la Riva en la proclamación del día mundial de la radio.

ANEXO II PROGRAMA CUIDAR A QUIENES CUIDAN

El programa Cuidar a Quienes Cuidan es un programa multimodal destinado a cuidadores principales de personas mayores y personas mayores que cuidan a otras de cualquier edad con el objetivo de proporcionarles herramientas que les ayuden a mejorar su capacidad para cuidar a personas dependientes.

- Se hace difusión mediante cartelería en los centros municipales en redes sociales.
- La información sobre el programa se puede obtener en la web municipal, el 010, los centros de servicios sociales y la web de la entidad prestadora del servicio y su teléfono 900.
- Se puede solicitar acceder al programa en los centros de servicios sociales o mediante preinscripción en la web.
- La captación de los participantes por parte de los profesionales se hace en los centros de servicios sociales o en los diferentes recursos para personas mayores.

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Mayores/Cuidar-a-quienes-cuidan/?vgnnextfmt=default&vgnnextoid=aba64d2f5f73e510VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnnextchannel=cf30b7dd3f7fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD>

<https://www.cuidaraquienescuidan.com/>

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/FormularioElectronico/Inicio/Mayores/Pre-inscripcion-abierta-para-el-curso-Cuidar-a-quienes-cuidan-/?vgnnextfmt=default&vgnnextoid=97ed923ceebcc710VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnnextchannel=cf30b7dd3f7fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD>

La atención se realiza de diferentes maneras referidas a continuación.

Atención grupal:

Se llevan a cabo sesiones grupales de una hora y media de duración, de periodicidad semanal. El objetivo es ayudar a las personas cuidadoras a afrontar la tarea de cuidar con mayor pericia y fortaleza emocional.

Estos grupos se desarrollan en dependencias municipales tales como centros de servicios sociales y centros de mayores. Se celebran 21 talleres simultáneos, el número de sesiones es de 20. Hay dos ediciones cada año, con la ciudad como ámbito territorial.

El programa, recogido más adelante, es variable, pues siempre se adapta a las necesidades de cada grupo.

Atención individual:

- **Visitas en domicilio.** Diseñadas para valorar las circunstancias en que se presta el cuidado, las necesidades de la persona dependiente, los apoyos con los que cuenta y el estado de la vivienda. Todo esto se realiza para poder detectar situaciones de necesidad que no estén bien cubiertas o de vulnerabilidad. Estas visitas se realizan tanto a participantes en los grupos como a otras personas que puedan beneficiarse de ellas, a criterio de los profesionales municipales. La valoración va seguida siempre de un asesoramiento sobre cómo mejorar las

deficiencias detectadas y los recursos disponibles para ello, contado con los diferentes recursos municipales o de entidades colaboradoras.

- **Intervención telefónica:** se realiza para hacer captación, seguimiento e intervención relacionada con las actividades grupales de cara a conseguir la adherencia a los grupos o la incorporación a estos.
 - Captación: puede ser proactiva, destinada a personas que no conocen el programa pero que se sabe que son cuidadoras de personas dependientes, o responder a una demanda, la de quienes han solicitado información sobre el programa, han participado escasamente en alguna de las ediciones o han manifestado su interés en algún momento sin incorporarse.
 - Seguimiento: de las personas participantes en los grupos y seguimiento de las ausencias semanales. Se pretende detectar situaciones de riesgo o necesidad y enfocar la intervención en la consecución de la adherencia al grupo o la incorporación al siguiente.
 - Intervención: Se concibe como una apuesta por la atención telefónica o telemática individual, cuando la presencialidad no es posible y hay un elevado riesgo de abandono de la actividad grupal.
- **Atención telefónica a demanda:** a través del teléfono 900 101 914 para información general sobre el programa, resolver dudas y facilitar la comunicación con los profesionales de referencia.

Otros recursos del programa:

- Web específica con contenidos de interés para las personas cuidadoras y newsletter a disposición de ellas.
- Actividades de socialización presenciales, encuentro entre las personas participantes en las actividades grupales, de carácter lúdico, paseos, visitas a parques, museos u otros lugares de interés.
- Sesiones de acompañamiento para configurar grupos de autoayuda que den continuidad al apoyo recibido, conducidos por profesionales y con seguimiento telefónico tras su conformación.

Contenido de las sesiones formativas

Están destinadas a brindar herramientas en el cuidado de la persona atendida y a solventar problemas cotidianos, pudiendo ser conducidas por distintos profesionales, según los temas abordar: personal de enfermería o de trabajo social, terapeutas ocupacionales, educadores, abogados y psicólogos clínicos y sociales.

El contenido debe adaptarse a las necesidades de los participantes, de manera general, centrándose en los **cuidados y la problemática de las personas a quienes cuidan**, como la agresividad, los delirios y alucinaciones, el insomnio o la incontinencia urinaria, sin olvidar la comunicación. También es preciso abordar otros aspectos relacionados con él, como puede ser el **acceso a las ayudas o servicios** o **temas jurídicos** de interés, generalmente muy demandados.

Otro punto importante es la **socialización**, en los talleres hay que trabajar con el grupo los aspectos más relacionales, rompiendo tabúes y barreras ante las relaciones sociales, favoreciendo el respiro, explorando las oportunidades que las relaciones sociales pueden ofrecer en términos de ayuda y su influencia en los sentimientos positivos.

No se pueden olvidar los aspectos más íntimos del cuidado, los **sentimientos ligados al cuidado**, se trata de revisar creencias y valores arraigados para trabajar la culpa o el reproche, la pérdida de autoestima o los niveles de exigencia; también de ponerse en contacto con emociones y sentimientos, necesidades y deseos, abordando la frustración.

Tampoco obviar la necesidad de **respiro**, de combatir el estrés de una manera lúdica, talleres concebidos para fomentar el optimismo y empoderamiento personal, disminuir la tensión emocional, favorecer la relajación y desarrollar actitudes positivas.

Temario habitual en bloques que responden a lo expuesto con anterioridad

Cuidados:

- Identificación de síntomas de alarma y cuidados necesarios
- Alimentación y nutrición: recomendaciones.
- Aseo del familiar, descanso y sueño: pautas.
- Primeros auxilios: medidas básicas a tomar en situaciones de emergencia y qué actuaciones no realizar.
- Medicación: formas, vías, recomendaciones.
- Recursos sociosanitarios en la atención a familias cuidadoras.
- Los cuidados en situaciones complejas y ante comportamientos difíciles.
- Higiene postural: movilizaciones y transferencias.
- Habilidades y estrategias de cuidado para prevenir accidentes y dolencias físicas. Higiene del entorno
- Cuidar favoreciendo la autonomía, independencia y autoestima del familiar dependiente.
- Ayudas técnicas, productos de apoyo y adaptaciones en el domicilio
- Ayudas técnicas y adaptaciones para la autonomía en las ABVD y las AIVD: aseo, vestido, alimentación, movilidad, etc

Aspectos jurídicos:

- Derechos y deberes de las cuidadoras y cuidadores informales
- Incapacitación judicial: capacidad de obrar, jurídica e incapacitación; procedimiento de incapacitación; Tutela: figuras; Instituciones tutelares.
- El internamiento no voluntario: trámites administrativos: testamentos; herencias, patrimonios.
- Fallecimiento.

Relaciones sociales:

- El impacto de la ausencia o reducción en las redes sociales próximas en la carga de cuidados experimentada.
- La relación entre la dimensión social y la dimensión psicológica y emocional.
- Relaciones sociales y autocuidado: delegar, pedir ayuda y compartir lo que sentimos. Espacios de liberación personal. Análisis de género.
- Las relaciones familiares: análisis del modelo relacional.
- Actividades de ocio y tiempo libre: la importancia de disponer de espacios propios.
- Actividades de socialización digital, para instrucción en aprendizaje en el uso de las nuevas tecnologías, grupos de amigos, videoconferencias, redes sociales, uso de aplicaciones de interés, etc.

Las emociones:

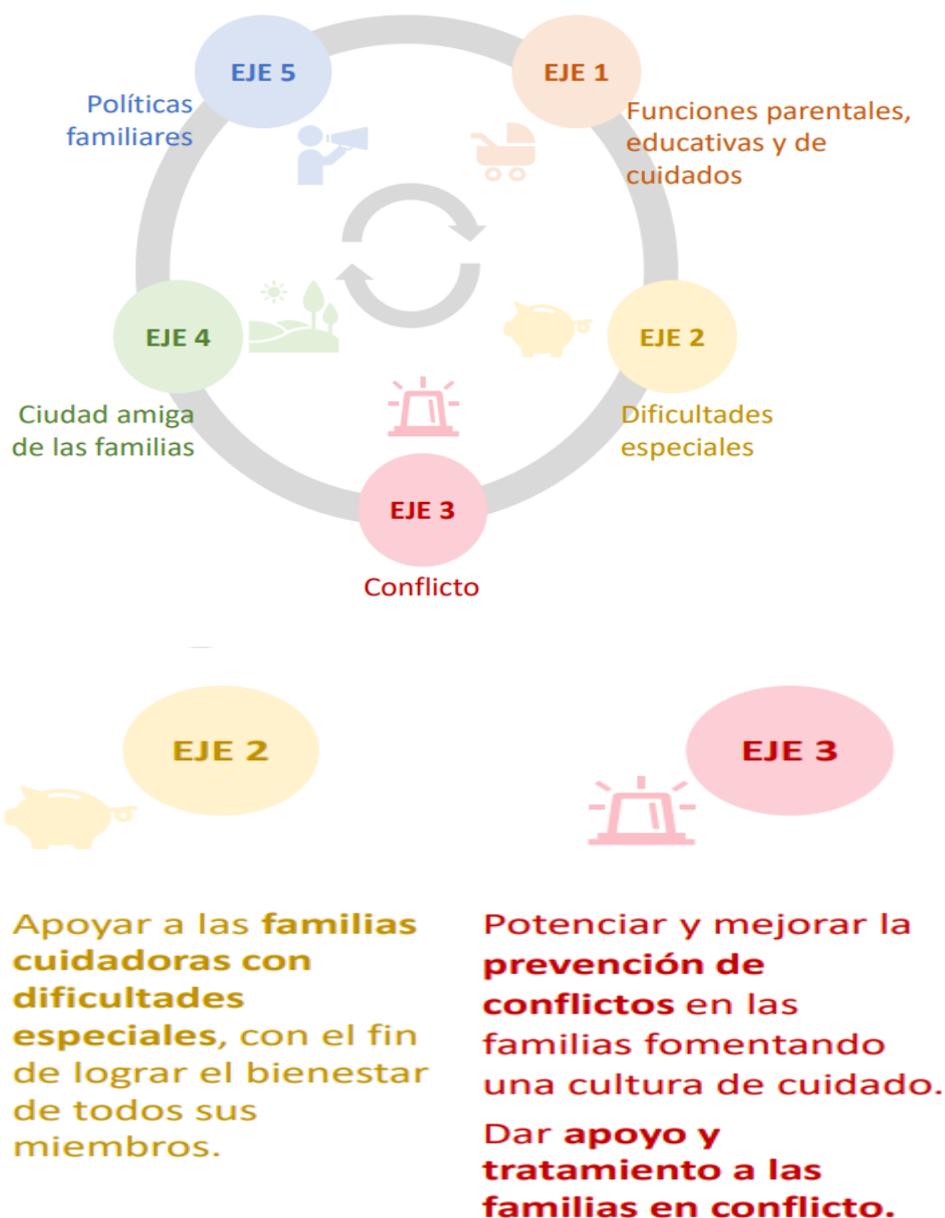
- Toma de conciencia de la sobrecarga derivada de la situación de cuidados.
- Señales de alarma de la sobrecarga de cuidados: físicas, psicológicas, emocionales, sociales.
- Emociones negativas derivadas del cuidado a nuestro familiar. Aceptación de sentimientos y emociones negativas.
- Los sentimientos de enfado, vergüenza, frustración, claudicación, irritabilidad y culpa: por qué aparecen y cómo gestionarlos.
- La ansiedad y el estrés: sintomatología asociada al cuidado. Manifestaciones y consecuencias.
- El manejo de situaciones y comportamientos difíciles en el día a día: resolución de conflictos.
- El buen trato hacia la persona necesitada de cuidados.
- La autoestima del cuidador. Técnicas y estrategias para fortalecer la autoestima

Antiestrés:

- Relajación y respiración guiada
- Pensamiento positivo, meditación y mindfulness
- Autogestión emocional
- La risa como vehículo para canalizar, soltar y mejorar nuestra salud.

ANEXO III PLAN ESTRATÉGICO MADRID, CIUDAD DE LAS FAMILIAS 2022 – 2025

La propuesta de la Dirección General de Mayores se encuentra perfectamente alineada con el futuro plan de las familias, habiendo propuesto la inclusión de distintas medidas consideradas clave, extraídas de la estrategia de personas cuidadoras descrita con anterioridad, concretamente en sus ejes dos y tres.



Nombre de la medida	Descripción de la medida
Grupos terapéuticos y educativos del programa "Cuidar a quienes cuidan"	Prestar apoyo psicológico y/emocional a las personas cuidadoras sobrecargada, fomentar su autocuidado e incrementar su capacidad para pedir ayuda
Visitas de asesoramiento a domicilio dentro del programa "Cuidar a quienes Cuidan"	Realización de visitas a domicilio para valoración de las circunstancias en las que se desarrolla la relación de cuidados, la sobrecarga del cuidador y las necesidades de la persona necesitada de cuidados.
Atención en centros de día como apoyo al cuidado familiar	Recurso destinado a la atención sociosanitaria de personas con situación de deterioro físico y/o cognitivo y mejoría de la calidad de vida de las personas cuidadoras y familiares.
Reconocimiento a la contribución social de las personas cuidadoras	Realización de un acto anual para dar visibilidad a las personas cuidadoras
Atención domiciliaria como apoyo al cuidado familiar	Servicio orientado a promover la independencia y autonomía personal de las personas usuarias y mejorar la calidad de vida de las personas cuidadoras y familiares.
Teleasistencia domiciliaria como apoyo al cuidado familiar	Servicio que presta atención y apoyo personalizado a las personas usuarias y mejora la calidad de vida de las personas cuidadoras y familiares.
Atención a familias con problemática de maltrato a personas mayores.	Programa destinado a prevenir, detectar e intervenir en casos de malos tratos a personas mayores en el núcleo familiar.
Detección de sobrecarga en familiares al cuidado de personas mayores.	Detección de la sobrecarga de las personas cuidadoras mediante la valoración con el nuevo baremo social, apartado de cobertura de necesidades.
Atención en centros de día en modalidad de respiro familiar como apoyo al cuidado.	Programa que se desarrolla en centros de día y residencias de titularidad municipal, a través de un conjunto de actividades, durante los fines de semana (sábado y/o domingo), en régimen diurno no residencial.

Ayuntamiento de Madrid 2021. Documento elaborado por el Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo. Dirección General de Mayores.