PROTOCOLO E GUIA DE ACTUACIÓN PARA OS PLANS LOCAIS DE LOITA CONTRA A SOIDADE NON DESEXADA

Estudo sobre a soidade non desexada nas persoas maiores nos concellos de menos de 20.000 habitantes da provincia da Coruña.

Deputación DA CORUÑA

Servizos Sociais

REDE DE CONCELLOS para o benestar

Área de Benestar Social da Deputación da Coruña

Realizado por Nova Works Consulting S. Coop. Galega

Equipo de Traballo

Manuel J. Pérez Castreje
Vanessa de la Fuente Redondo

Colaboran

Concello de Vimianzo
Equipo técnico do Departamento de Benestar

Concello de Muros
Equipo técnico do Departamento de Benestar

Concello de Ortigueira
Equipo técnico do Departamento de Benestar

Nota:

As imaxes gráficas empregadas ó longo deste documento pertencen e son recursos de: https://www.flaticon.es/

PROTOCOLO E GUÍA DE ACTUACIÓN

PLANS LOCAIS DE LOITA CONTRA A SOIDADE

ÍNDICE

1. INTRODUCIÓN. 7

2. A REDE DE PERSOAS COLABORADORAS. 8

3. PROTOCOLO DE LOITA CONTRA A SOIDADE NON DESEXADA. 9

3.1 Detección. 9
3.1.1 Identificación. 9
3.1.2 Derivación. 10

3.2 Intervención. 10
3.2.1 Contacto institucional. 10
3.2.2 Avaliación inicial ou detección de necesidades. 11
3.2.3 Recursos. 12

3.3 Prevención. 12
3.3.1 Medidas de Prevención. 12

3.4 Seguimento. 13

4. ESQUEMA DO PROTOCOLO. 15

5. GUÍA DE ACTUACIÓN DO PROTOCOLO. 17

5.1 A Detección. Identificación e derivación. 17
5.1.1 Identificación. Factores e efectos da soidade non desexada. 17
5.1.2 Identificación. Escoitando á persoa. 19
5.1.3 Identificación. Preguntando á persoa. 20
5.1.4 Identificación. A participación no Programa. 21
5.1.5 A derivación. 22

5.2 A Intervención. 22
5.2.1 O contacto institucional. 23
5.2.2 A avaliación inicial ou detección de necesidades. 24
5.2.3 Os recursos. 25
5.2.4 O seguimento. 27

5.3 Anexos 28

6. BIBLIOGRAFÍA. 31

ÍNDICE DE TÁBOAS

Táboa 2. Escala ESTE II de Soidade Social. 24
Táboa 3: Niveis de puntuación na Escala ESTE II 25

1. Introdución.

A soidade pódese percibir de moitas formas. Algunhas persoas perciben a soidade de xeito positivo, como unha situación desexada, pero para moitas supón un sentimento con consecuencias emocionais negativas.

Existe un amplo consenso dende a comunidade científica en considerar a soidade como un problema social e de saúde pública de primeira orde.

Neste sentido, unha vez definida con anterioridade a soidade non desexada como problema social, é importante loitar contra ela e previr os riscos de illamento social e familiar atopando solucións e respostas a estas situacións. Dende diferentes estudos constátase a posibilidade de intervención e, sobre todo, de prevención, sobre os factores preditores da soidade e do risco de illamento social, como poden ser o nivel educativo, o estado de saúde, o asociacionismo, ou as redes comunitarias e familiares de proximidade[1], segundo García-González (2020).

Por elo, e conscientes do papel fundamental que neste eido temos e podemos desenvolver dende as administracións locais para poder establecer estratexias adaptadas á realidade das nosas localidades, dende o Concello definimos un protocolo de actuación de loita contra a soidade non desexada que contribúa a rachar coas situacións de illamento e soidade non desexada que poden estar vivindo persoas maiores do noso municipio, co obxectivo de favorecer a promoción do envellecemento activo, a calidade de vida das nosas veciñas e veciños e a mellora do seu benestar emocional.

O obxectivo deste protocolo de loita contra a soidade non desexada do Concello é mellorar a detección do fenómeno e ofrecer ás persoas que estean vivindo unha situación de soidade non desexada recursos públicos e sociais para dar resposta ás súas necesidades, mellorando o acompañamento e seguimento das persoas maiores identificadas.

[1] García-González, J.M. (2020). *Estudio sobre soledad no deseada en personas de 55+ años en Andalucía.* Junta de Andalucía. https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/publicacion/21/05/Soledad55+_Andalucia_Informe-junio-2020.pdf

2. A Rede de persoas colaboradoras.

A Rede de persoas colaboradoras de loita contra a soidade do Concello é a parte esencial deste Protocolo de loita contra a soidade.

O Protocolo de loita contra a soidade do Concello conta, para a súa implementación, cunha serie de persoas ou institucións colaboradoras sensibilizados e comprometidos coa problemática social e comunitaria que implican as situacións de illamento e soidade non desexada, tanto na nosa sociedade como na nosa localidade.

A Rede, que somos veciñas e veciños, comprendemos e somos conscientes de que as situacións de soidade non desexada representan un serio problema para a noso municipio, que debilitan as nosas redes sociais, comunitarias e veciñais. Pero, tamén somos conscientes da importancia que a proximidade, que os espazos locais, a veciñanza, o comercio local, o noso mercado, … temos como elementos de detección, de prevención e de protección fronte a soidade.

Inicialmente, a Rede de persoas colaboradoras na loita contra a soidade do Concello esta formada por ___ persoas, asociacións e institucións colaboradoras.

3. Protocolo de loita contra a soidade non desexada.

Este protocolo artella as accións operativas e os procedementos específicos de actuación orientados especialmente a detectar posibles situacións de soidade non desexada nas persoas maiores do Concello.

3.1 Detección.

A detección dunha persoa que está vivindo unha situación de soidade non desexada, como xa se ten comentado, é difícil debido á dimensión subxectiva desta soidade. Por elo, a concienciación, o coñecemento e a comprensión, tanto colectiva como individual, que se debe ter do fenómeno é fundamental.

A detección é o proceso a través do cal se identifica unha situación persoal que require dunha intervención, de xeito que se acheguen os recursos necesarios para as persoas que se senten soas e, polo tanto, se modifique a situación inicial non desexada.

Neste sentido, é básica a rede de actores que forman parte do Plan de loita contra a soidade do Concello xa que dende as súas posicións de proximidade na nosa comunidade, a pé de rúa e en contacto directo coa nosa veciñanza, poden estar atentos á situación das persoas maiores do concello e van funcionar a modo de persoas colaboradoras. Estas persoas e institucións colaboradoras contactan e interveñen en ámbitos da vida da persoa que lle poden dar pé a abordar unha problemática que, en numerosas ocasións, é difícil de verbalizar.

3.1.1 Identificación.

A identificación dos factores que poden formar parte dunha situación de soidade é un aspecto complexo. Así, factores como a xubilación, a emancipación dos fillos/as, a diminución das actividades extradomésticas, a perda da parella ou de seres próximos, entre outros, poden causar ou non o fenómeno da soidade non desexada. Neste sentido, é importante que as persoas colaboradoras identifiquen tanto a existencia destes factores como o efecto que causan sobre a persoa atendendo ás indicacións recollidas na Guía de actuación do Protocolo.

Unha vez identificados os factores detonantes da soidade non desexada, así como o efecto causado na persoa, as persoas colaboradoras recollerán a primeira información básica necesaria para a identificación de aquelas persoas maiores que poidan estar vivindo unha situación de soidade non desexada. A derivación da información ó Concello, sempre tendo en conta o respecto e a non

invasión da intimidade das persoas, realizarase conforme ás pautas básicas de actuación recollidas da Guía de actuación do Protocolo.

3.1.2 Derivación.

As persoas colaboradoras trasladarán a información pertinente sobre a identificación dunha posible situación de soidade non desexada ó profesional de referencia do Concello polos medios indicados e conforme ó modelo establecido na Guía de actuación do Protocolo.

3.2 INTERVENCIÓN.

O obxectivo da intervención respecto ás posibles situación de soidade non desexada céntrase principalmente nos seguintes aspectos:

- Evitar a soidade non desexada
- Respectar a autonomía da persoa.

Calquera actuación para abordar unha situación de soidade das persoas maiores debe ter en conta a súa opinión e participación.

Cada situación deberá analizarse de xeito individual para descubrir e determinar tanto os desexos da persoa como o grao de intervención que pode solicitar. É importante elaborar un método de participación individual e voluntario das persoas implicadas tendo en conta a súa personalidade e as súas circunstancias, xa que de non ser así pódese provocar reccións negativas que xeren rexeitamento.

3.2.1 Contacto institucional.

Recibida a información recollida por parte das persoas colaboradoras, o profesional de referencia do Concello iniciará un expediente de loita contra a soidade.

A primeira fase do expediente consiste en establecer contacto directo coa persoa maior identificada. Neste primeiro contacto coa persoa maior, que poderá ser telefónico ou presencial atendendo ás circunstancias de cada caso, ofrecerase información sobre a iniciativa do Concello que é o de “mellorar a calidade de vida e o benestar das veciñas e veciñas a través das actividades, programas e actuacións que se desenvolven no concello coa finalidade de fomentar un envellecemento activo e saudable e así como evitar as posibles situacións de soidade non desexada que se poidan dar”.

O obxectivo do primeiro contacto institucional é fixar unha reunión coa persoa na que trasladarlle información sobre a iniciativa do Concello, os servizos á súa disposición, e na que se poida recoller información para avaliar a situación da persoa relacionada coa soidade non desexada. Como se menciona con anterioridade, se este primeiro contacto é presencial, recoméndase realizar a avaliación da situación da persoa se é posible.

Se a resposta obtida por parte do profesional de referencia do Concello ó primeiro contacto é negativa e, polo tanto, a persoa maior non amosa interese en coñecer ningún dos posibles recursos dispoñibles no concello, o profesional de referencia tomará nota dos datos da persoa maior e incluiraa nunha listaxe de "Posibles casos de soidade non desexada".

O obxectivo de contar con esta listaxe é o de poder facer seguimento destas persoas maiores, de xeito periódico, a través dun novo contacto telefónico ou presencial que permita manter a comunicación con elas, ó tempo que facilite o traballo de identificación de casos de soidade ante situacións excepcionais como o acontecido na pandemia do COVID-19 permitindo unha mellor e máis áxil resposta ás posibles necesidades deste colectivo.

3.2.2 Avaliación inicial ou detección de necesidades.

Se a resposta obtida por parte do profesional de referencia do Concello ó primeiro contacto é positiva e, polo tanto, a persoa maior amosa interese en coñecer máis sobre os recursos dispoñibles no concello, concertarse unha reunión presencial ou, en función das circunstancias, na primeira reunión de contacto xa pode ser realizada a avaliación.

Nesta reunión de avaliación, que iniciaría a segunda fase do expediente, o profesional de referencia do Concello levará a cabo unha avaliación da situación persoal da persoa maior, co obxectivo de valorar a situación de soidade non desexada da persoa maior, buscando coñecer tódolos posibles factores que interveñen na posible situación de soidade non desexada tanto intrapersoais como extrapersoais.

A principal tarefa da avaliación é a de indagar e obter información o mais fiable e completa para contar con elementos cos que aconsellar e asesorar á persoa maior e propoñerlle un Plan de Intervención Individualizado.

A avaliación realizarase contando como base co esquema de entrevista e preguntas da Escala Este II de Soidade Social recollida na Guía de Actuación do Protocolo.

En función do resultado da valoración a seguinte actuación do profesional de referencia será a de informar sobre tódolos recursos que ten á súa disposición, aconsellándoo baixo criterios profesionais.

3.2.3 Recursos.

Un factor importante para a calidade da intervención, e tamén para lograr unha mellora da situación da persoa maior, é a dispoñibilidade de recursos.

É fundamental contar cunha completa e actualizada relación dos recursos dispoñibles que permita dar resposta ás múltiples necesidades das persoas maiores. Dentro desta relación de recursos atópanse:

- Programas, servizos e actividades do departamento de benestar do Concello tanto de carácter individualizado como de carácter grupal.
- Programas, servizos e actividades municipais desenvolvidas por outras áreas do Concello que respondan á situación da persoa.
- Actividades desenvolvidas por entidades asociativas do Concello que respondan á situación da persoa.

A seguinte fase do expediente é a definición dun Plan de Intervención Individualizado, consensuado coa persoa maior, que recolla, baixo criterios profesionais, unha serie de actuacións a levar a cabo por parte da persoa maior e que conte cun seguimento por parte do profesional técnico de referencia do Concello, podendo prolongarse o acompañamento en función das valoracións profesionais realizadas polo profesional de referencia.

Recoméndase a actualización periódica da listaxe de recursos dispoñibles que comprenden:

- Actividades, programas e servizos do Departamento Municipal de Benestar.
- Actividades, programas e servizos doutros departamentos municipais.
- Actividades, programas e servizos das entidades asociativas do Concello.

3.3 PREVENCIÓN.

A mellora da sensibilización da sociedade sobre a problemática da soidade non desexada nas persoas maiores é unha das medidas máis eficientes de prevención.

É importante coñecer, identificar e entender os factores que inciden na soidade para poder desenvolver programas, actividades, iniciativas e accións públicas coa finalidade de evitar que aparezan novas situacións de soidade.

3.3.1 Medidas de Prevención.

Con estas medidas trátase de intentar que as situacións de soidade non desexada non se cheguen a producir, así como reducir a súa posible incidencia e efectos.

É necesario promover accións encamiñadas aos seguintes aspectos:

a) Accións relacionadas coa sensibilización e a información a toda a poboación.

- Facer campañas de divulgación sobre a soidade non desexada mediante dípticos e/ou trípticos, implicando ós medios de comunicación de proximidade e distribuíndo os materiais en lugares de referencia para o colectivo obxectivo.

- Fomentar a sensibilización a toda a poboación sobre o fenómeno da soidade a través de xornadas, seminarios, talleres, conferencias e mesas redondas.

- Elaborar e divulgar materiais educativos (guías, vídeos e outros formatos) con información clara e precisa sobre a soidade non desexada, os factores que a poden desencadear así como os riscos que pode ter sobre a saúde.

b) Accións relacionadas coa formación.

- Potenciar a formación sobre a soidade ós profesionais implicados favorecendo cursos de especialización, másters, …

- Proporcionar apoio e asesoramento, e ofrecer formación ó resto de persoas e profesionais que forman parte da Rede.

c) Accións sobre a coordinación.

- Salientar a coordinación entre os diferentes servizos públicos (servizos sociais, saúde, seguridade) que están ou poden estar en contacto coas situacións de illamento e/ ou soidade non desexada.

- Involucrar aos medios de comunicación e outros actores de proximidade no fenómeno da soidade non desexada nas persoas maiores.

3.4 Seguimento.

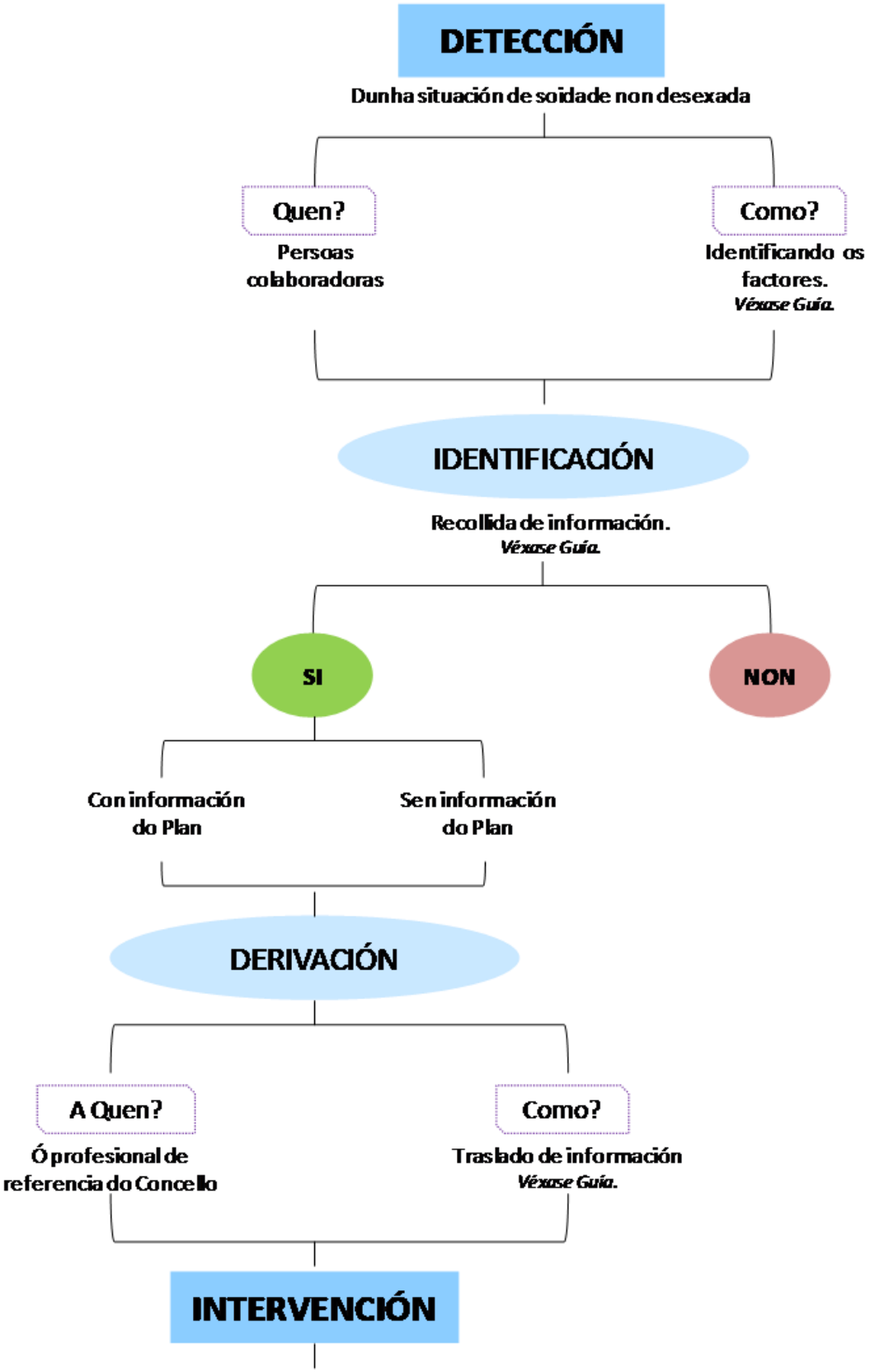
O seguimento á implementación do Protocolo realizarase a través da Comisión contra a Soidade. A comisión estará formada por persoal técnico e político do Concello, profesionais dos servizos públicos do concello, así como polos membros da Rede local de loita contra a soidade (entidades, actores de proximidade e servizos do concello) elixidos/ designados para formar parte.

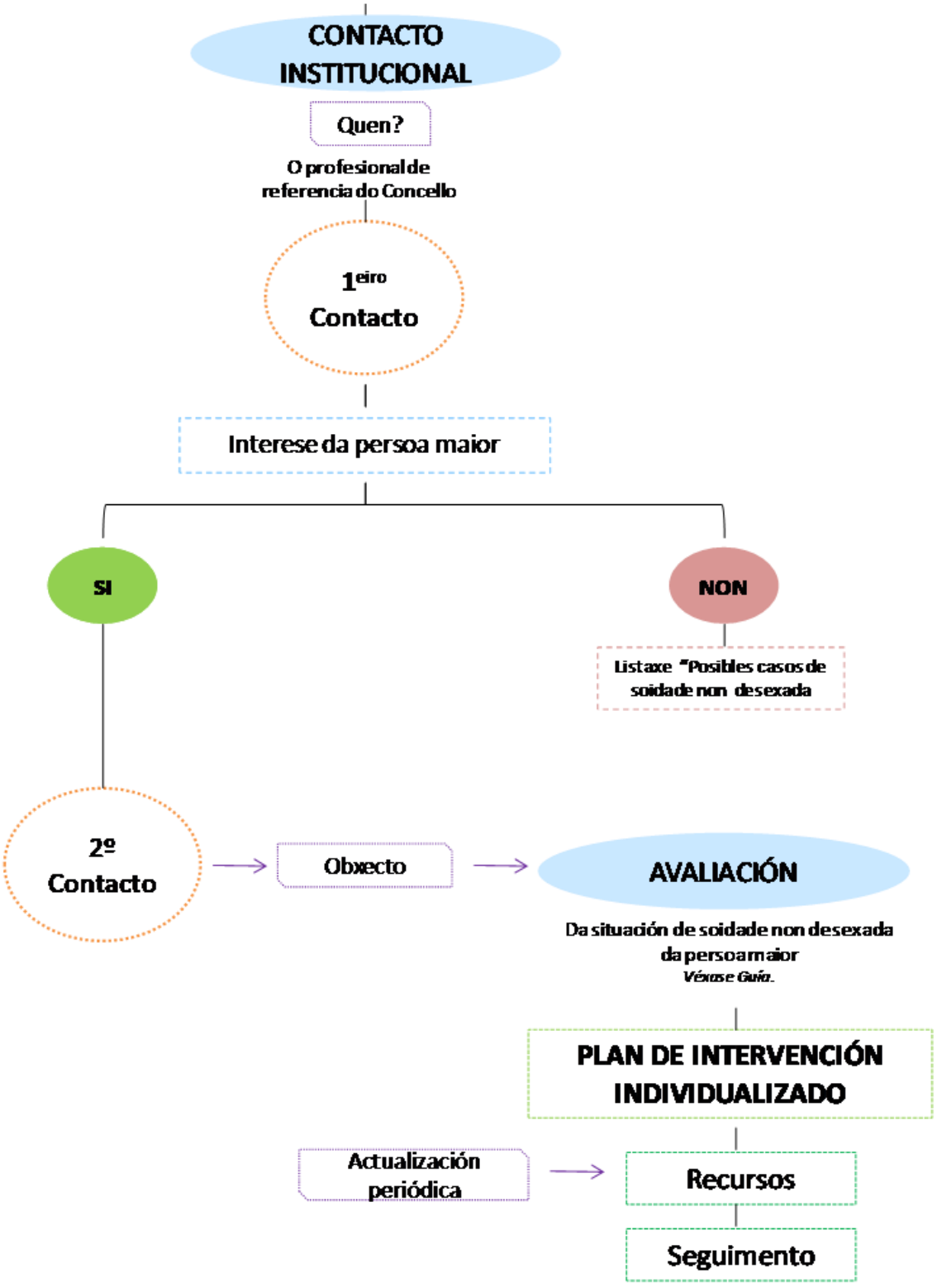
O departamento de Benestar do Concello coordinará a comisión e traballará para facer efectivas as melloras que se propoñan, tanto para realizar medidas de impulso, difusión, incorporación de novas

medidas, como melloras na coordinación e adaptación ó territorio e ás necesidades do fenómeno da soidade non desexada no Concello.

Con carácter anual, o persoal técnico de referencia elaborará unha Memoria das actividades desenvolvidas no seo do Plan seguindo o contido e estrutura que se recolle na Guía de actuación do Protocolo no Anexo 2. Esta memoria deberá ser presentada á Comisión para a súa discusión e aprobación, e remitida posteriormente á Área de Benestar da Deputación da Coruña.

4. Esquema do protocolo.




CONTACTO INSTITUCIONAL
Quen?
O profesional de referencia do Concello
1eiro Contacto
Interese da persoa maior
SI
NON
Listaxe "Posibles casos de soidade non desexada
2º Contacto
Obxecto
AVALIACIÓN
Da situación de soidade non desexada da persoa maior
Véxase Guía.
PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUALIZADO
Actualización periódica
Recursos
Seguimento

5. Guía de Actuación do Protocolo.

A presente Guía de Actuación constitúese como a explicación pormenorizada das accións operativas a levar a cabo polos diferentes actores que integran o Plan de Loita contra a Soidade non Desexada do Concello.

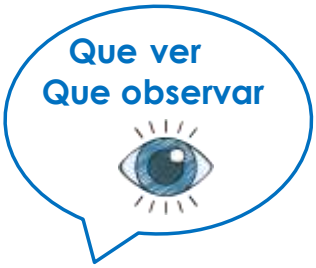
A Guía afonda nas fases expostas no Protocolo, que son as seguintes:

1. Detección.
    1.1 Identificación.
    1.2 Derivación.
2. Intervención.
    2.1 Contacto institucional.
    2.2 Avaliación.
    2.3 Recursos.
    2.4 Seguimento
3. Seguimento.

5.1A Detección. Identificación e derivación.

A **detección** é a fase pola cal unha persoa colaboradora **identifica** unha situación específica de soidade non desexada nunha persoa e **deriva** o caso ó persoal de referencia do Concello.

5.1.1 Identificación. Factores e efectos da soidade non desexada.



A detección supón identificar tanto os factores que provocan a soidade non desexada, como os efectos que causan na persoa.

- **Factores que poden provocar soidade non desexada:**

FACTORES		EXEMPLOS
Sociodemográficos	Idade, xénero, estado civil, capacidade económica, vivenda.	Máis risco de soidade non desexada en mulleres maiores de 80 anos viúvas, con baixo nivel de ingresos económicos e que residen en lugares/vivendas pouco accesibles.
De saúde	Saúde autopercibida, dificultades de mobilidade, deterioro das capacidades	Máis risco de soidade non desexada en persoas que cren que teñen pouca saúde, que perden a súa autonomía ou que

FACTORES		EXEMPLOS
	cognitivas.	acumulan dificultades de saúde nun curto período de tempo.
Psicolóxicos	Depresión, baixa satisfacción vital, baixa autoestima e autosuficiencia, comportamentos pouco saudables.	Máis risco de soidade non desexada en persoas que teñen depresión, pouca satisfacción coa vida, con hábitos pouco saudables de nutrición e de exercicio físico.
De interacción e participación	Fogares de poucos integrantes, rede social escasa, pouca participación comunitaria.	Máis risco de soidade non desexada en persoas que viven soas, sen redes sociais, que non participan en actividades comunitarias e que teñen pouco apoio social.

Fonte: Elaboración propia a partir de Martínez (2021)[2]

Como exemplos concretos de factores que poden detonar casos de soidade non desexada en persoas maiores, atópanse os seguintes:

- ✓ Mudanza ou troco de domicilio que cause perda das relacións.
- ✓ Perda da parella e das relacións sociais próximas.
- ✓ Emancipación de fillos/as, emigración ou troco de vivenda destes familiares.
- ✓ Retorno da emigración.
- ✓ Deixar tarefas de coidado de netos/as ou outros familiares.
- ✓ Focalizarse nas tarefas de coidado de familiares dependentes.
- ✓ Dó e loito.
- ✓ Redución das actividades sociais.
- ✓ Deixar de recibir atención de persoas coidadoras.
- ✓ Desemprego.
- ✓ Xubilación.
- ✓ Dificultades para a mobilidade no territorio.
- ✓ Ser persoa dependente e receptora de coidados.
- ✓ Presenza de enfermidades mentais ou limitacións físicas.
- ✓ Empeoramento da saúde.
- ✓ Discapacidade.
- ✓ Violencia machista.
- ✓ Situación causada pola Covid-19.

- **Efectos que a soidade non desexada pode causar na persoa.**

RISCOS	EXEMPLOS
Riscos para a saúde física	Problemas de carácter cardiovascular causados pola mala nutrición e deterioro dos hábitos alimentarios, incremento do consumo de alcohol ou tabaco, e deterioro de hábitos

[2] Martínez, R. (2021). *Detectar la soledad durante el envejecimiento. Una guía.* Observatorio de la Soledad. Fundación Amigos de los Mayores.

RISCOS	EXEMPLOS
	hixiénicos; incremento de inxesta de alcohol que pode derivar en alcoholismo; mala calidade do sono…
Riscos para a saúde mental	Incremento da sensación de tristura, abandono, medo, baleiro, desilusión, inseguridade, ansiedade, perda das habilidades de comunicación… que dan como resultado a depresión e o deterioro cognitivo.

Fonte: Elaboración propia a partir de Martínez (2021)

5.1.2 Identificación. Escoitando á persoa.

A escoita é unha das ferramentas máis importantes que teñen as persoas colaboradoras para a identificación da situación de soidade non desexada nas persoas, xa que a soidade non desexada é un sentimento negativo subxectivo e individual.

Este sentimento pode ser verbalizado directamente pola persoa a través de frases como, por exemplo, "*Estou soa e non me sinto ben*" , pero o máis habitual é que non se verbalice de xeito directo, polo que é preciso escoitar as expresións transmitidas pola persoa para identificar a súa situación.

SITUACIÓNS	EXPRESIÓNS ASOCIADAS
Situación de perda	*"Tódolos meus amigos xa morreron"*, *"As persoas vellas non lle interesamos a ninguén"*…
Sentimento de abandono	"*Os meus fillos teñen a súa vida e non se lembran de min"*, *"Ninguén me vén visitar, están moi ocupados"*…
Ausencia de veciñanza e abandono	"*Non queda ninguén ó que lle deixar a chave da casa"*, *"Antes había xente por todas partes, agora non hai ninguén que che poida atender se caes"*…
Ausencia de comunicación	"*Menos mal que aínda me queda o médico/cura para lle contar a miña vida"*, *"Paso os días só sen falar con ninguén"*…
Ausencia de presenza física	"*Ninguén me ven ver"*, "*Se non fora por vos, non falaba con ninguén"*
Claudicación	*Non teño ganas de nada"*, "*Xa non sirvo para nada"*, *"Para estar así, prefiro morrer"*.
De illamento e falta de ocupación	"*Abúrrome, non teño nada que facer"*, "*Non saio nunca da casa"*…

Fonte: Elaboración propia a partir de Martínez (2021)

Os seguintes exemplos de expresións indirectas da soidade non desexada pódense traducir en efectos:

"Hai días que almorzo, xanto e ceo o mesmo. Xa non cociño".	Deterioro de hábitos alimentarios a raíz de baixa motivación e escasa atención á saúde.
"Xa non son quen de subir escaleiras/limpar as fiestras"	Deterioro da saúde física.
"Non teño ganas de nada".	Estado anímico baixo e influencia sobre a saúde mental.
"Quen vai coidar de min?"	Angustia polo futuro e a previsión da perda da autonomía persoal.
"Dende que morreu o meu home xa non fago nada".	Perda irreparable que supón a transformación completa dos hábitos de vida.

Un aspecto importante da comunicación indirecta sobre a situación de soidade non desexada da persoa é o silencio. O silencio amosa ausencia, sobre todo cando se establece unha conversa sobre aspectos relacionais como pode ser a familia, o lecer, reunións comunitarias… Este tipo de silencio pode supoñer a ausencia de rede de apoio e pode ser indicativo de soidade non desexada.

Finalmente, unha relación de proximidade coa persoa permite atender ó seu relato, é dicir, a historia que nos transmite (nunha única conversa ou en varias) sobre a súa situación e como esta evolucionou nos últimos tempos. Este relato pode informarnos sobre a ausencia de fillos/fillas (emigración, troco de domicilio…), sobre perdas familiares (viuvez), sobre deterioro físico (enfermidades) e cognitivo (perdas de memoria), sobre perda de autonomía (incapacidade para subir escaleiras…), etc. Este relato pode enmarcar e darlle sentido ás expresións verbalizadas e/ou non verbalizadas e ser un indicador de soidade non desexada.

5.1.3 Identificación. Preguntando á persoa.

Unha das ferramentas máis importantes á hora de identificar as situacións de soidade non desexada é a pregunta á persoa. Estas preguntas poden ser directas ou indirectas e teñen como obxectivo ratificar as sensacións que a persoa nos transmite na conversa, e nunca deben xerar na persoa un sentimento de invasión na súa intimidade.

Exemplo de pregunta directa:

"Sénteste só ultimamente?".

Exemplo de preguntas indirectas:

"Abúrreste moito ultimamente?"
Véñenche visitar ultimamente?"
"Hai alguén que che axude?
"Falas moito coa xente ultimamente?
"Fuches a algures ultimamente?"

Estes exemplos de preguntas permiten que a persoa colaboradora valore a situación da persoa que se pode atopar nos seguintes casos:

a) Non se identifican factores de risco e a persoa non se sente soa.
b) Identifícanse factores de risco, pero a persoa non se sente soa.
c) Non se identifican factores de risco e a persoa séntese soa.
d) Identifícanse factores de risco e a persoa séntese soa.
e) Non hai suficientes elementos para valorar, pero sospéitase que hai soidade non desexada.

Como consecuencia desta valoración, recoméndase que a persoa colaboradora traslade á persoa a posibilidade de formar parte do Programa.

5.1.4 Identificación. A participación no Programa.

En función das circunstancias da interacción e da relación entre a persoa colaboradora e a persoa en potencial situación de soidade non desexada, recoméndase que nos casos c), d) e e), é dicir, naqueles que a raíz da conversa pode ser identificada a situación de soidade non desexada, ou existir indicios da mesma, se traslade á persoa a posibilidade de participar no Programa de Loita contra a Soidade non Desexada do Concello, como se indica nos exemplos:

- *"Ti sabías que o Concello ten actividades para as persoas que se senten soas? Se queres, pásolle o teu teléfono a _____e chámante."*
- *"Sei que o Concello organiza moitas cousas na parroquia para xente que está soa. Queres que lle dea o teu teléfono a _____?"*

Unha vez que a persoa consinta expresamente, a persoa colaboradora iniciará a derivación.

Con todo, tamén debe ser recollida a posibilidade de que a persoa colaboradora identifique riscos de potencial soidade, pero a interacción non permita o traslado á persoa da posibilidade de participar no Programa de Loita contra a Soidade non Desexada do Concello. Nestes casos, recoméndase a derivación do caso ó Departamento Municipal de Benestar e o seu axeitado tratamento por parte do profesional de referencia.

5.1.5 A derivación.

A derivación consiste na transmisión da información obtida por parte da persoa colaboradora ó persoal técnico de referencia do Concello. Concretamente, a información que se debe trasladar consta, cando menos do seguinte:

- Nome da persoa susceptible de se atopar nunha situación de soidade non desexada.
- Vía de contacto.
- Confirmación de que a persoa acepta que o persoal técnico do Concello se poña en contacto con ela, de ser o caso.

Para facilitar a derivación, os medios polos que se poderá trasladar a información ó persoal técnico de referencia do Concello poderán ser:

- Correo electrónico.
- Chamada telefónica.
- Whatsapp.
- Verbalmente de xeito presencial.
- Outros.

Unha vez que o persoal técnico de referencia conte cos datos da persoa en situación de soidade identificada pola persoa colaboradora, darase inicio á fase de Intervención.

Con todo, recoméndase que o persoal técnico de referencia manteña unha conversa coa persoa colaboradora na que se afonde nas circunstancias da persoa en situación de soidade non desexada e os elementos que levaron á persoa colaboradora á súa valoración. No Anexo 1 recóllese un modelo de formulario de traslado de información que será cumprimentado polo persoal técnico de referencia coa información facilitada pola persoa colaboradora sobre o caso específico da persoa derivada. Este modelo será o primeiro documento a incluír no expediente.

5.2A Intervención.

A intervención é a fase do protocolo na que o persoal técnico de referencia do Concello contacta coa persoa en situación de soidade, avalía a situación, pon a disposición da persoa os recursos acaídos para paliar a soidade non desexada e, finalmente, a persoa fai uso dos recursos.

O obxectivo da intervención é evitar/paliar o sentimento de soidade non desexada da persoa derivada, respectando e garantindo a súa autonomía e intimidade, e realizando unha labor de prevención de posibles efectos adversos sobre a súa saúde física e mental a través da recuperación e mellora das súas relacións sociais na comunidade.

É preciso que o persoal técnico de referencia leve un expediente sobre cada caso individualizado de persoas en situación de soidade non desexada atendidas. Este expediente constará, como mínimo, dos seguintes elementos:

- Datos persoais e de contacto.
- Persoa colaboradora que facilita a derivación.
- Circunstancias da persoa en situación de soidade mencionadas pola persoa colaboradora. Anexo I
- Contactos realizados polo persoal de referencia. Data/motivo/resultado/Accións a tomar.
- Entrevista en profundidade realizada.
    - Análise do contexto/factores da persoa.
    - Avaliación realizada á persoa en base á Escala Este II.
- Conclusións. Recursos recomendados – Plan de Intervención.
- Seguimento.
    - Contactos realizados. Data/resultado/Accións a tomar.

5.2.1 O contacto institucional.

O contacto institucional por parte do persoal técnico de referencia coa persoa en posible situación de soidade procede da derivación orixinada pola persoa colaboradora.

Este contacto inicial, que pode ser presencial ou de carácter telefónico, ten como obxectivo a presentación dos servizos do Concello relacionados coa prevención da soidade, así como a fixación dunha reunión presencial para afondar no coñecemento do caso se o contacto inicial foi telefónico.

É importante que este contacto inicial sexa realizado polo persoal técnico que conte coa información completa trasladada pola persoa colaboradora e que sexa o que realice a entrevista persoal posterior. Este feito é un dos elementos que contribúe á creación dun vencello de confianza baseado na confidencialidade, no coñecemento exhaustivo do caso e na atención individualizada.

Como consecuencia deste primeiro contacto, é preciso fixar unha reunión persoal nun curto período de tempo a celebrar nun lugar de confianza para a persoa. Recoméndase dar a escoller entre o despacho do persoal técnico no Concello, se conta con garantías de privacidade e non interrupcións, ou o domicilio da persoa.

Con todo, atendendo ás circunstancias de cada caso, é posible que este primeiro contacto xa sexa de carácter presencial, polo que será aproveitado para realizar a avaliación que se explica no seguinte punto.

5.2.2 A avaliación inicial ou detección de necesidades.

A avaliación da persoa en situación de soidade levarase a cabo a través dunha entrevista ó longo da cal serán efectuadas diferentes preguntas que respondan á Escala Este II de Soidade Social.

A realización da entrevista conta con dous obxectivos fundamentais:

- Coñecemento exacto e profundo da situación da persoa.
- Avaliación da súa soidade social.

Na entrevista débese afianzar un vencello de confianza entre a persoa e o persoal técnico. Para a creación/consolidación do vencello de confianza é preciso que a/as visitas á persoa non sexan apresuradas, que se amose coñecemento xeral sobre a súa situación (derivado do contacto previo coa persoa colaboradora), e coñecemento xeral do contexto da persoa (familiar, económico, histórico, territorial…).

Neste sentido, é fundamental ter en conta os diferentes aspectos mencionados nos apartados previos (a observación, a escoita e a conversa), facendo especial fincapé na análise do discurso, das palabras utilizadas e dos silencios das persoas, así como nas preguntas directas e indirectas a realizar por parte do persoal técnico destinadas a afondar nos dous obxectivos amosados con anterioridade.

Unha vez que o persoal técnico considere que se está a establecer un vencello de confianza no encontro coa persoa, é preciso realizar as diferentes preguntas que compoñen a Escala Este II de medición da soidade social.

A Escala Este II está composta por 15 ítems con tres alternativas de resposta: sempre, ás veces e nunca. A escala divídese en 3 factores:

- Factor 1: Percepción de apoio social.
- Factor 2: Uso que a persoa maior fai das novas tecnoloxías.
- Factor 3: Índice de participación social.

A puntuación total da escala oscila entre os 0 e os 30 puntos, obténdose a través da suma da puntuación en cada ítem.

Táboa 1. Escala ESTE II de Soidade Social.

Factor 1: Percepción do Apoio Social			
Pregunta	Sempre	Ás veces	Nunca
1.Vd. ten a alguén co que poida falar dos seus problemas cotiás?	0	1	2
2. Cre que hai persoas que se preocupan por vostede?	0	1	2
3. Ten amigos/as ou familiares cando lle fan falla?	0	1	2
4. Sente que non lle fan caso?	0	1	2
5. Séntese triste?	0	1	2
6. Séntese vostede só/soa?	0	1	2
7. E, pola noite, séntese vostede só/soa?	0	1	2

Factor 1: Percepción do Apoio Social			
Pregunta	Sempre	Ás veces	Nunca
8. Séntese querido/a?	0	1	2
Factor 2: Uso das novas tecnoloxías.			
9. Utiliza vostede o teléfono móbil?	0	1	2
10. Utiliza vostede o ordenador?	0	1	2
11. Utiliza vostede internet?	0	1	2
Factor 3: Índice de participación social subxectiva			
12. Ó longo da semana e das fins de semana, chámano/a outras persoas para saír á rúa?	0	1	2
13. Resúltalle sinxelo facer amigos/as?	0	1	2
14. Vai a algún parque, asociación, fogar do pensionista no que se relaciona con outras persoas maiores?	0	1	2
15. Gústalle participar nas actividades de lecer que se organizan na parroquia, concello…?	0	1	2
Puntuación en soidade social	Total puntos		

Fonte: Pinel M, Rubio L, Rubio R. (2009)

Diferéncianse 3 niveis de soidade social atendendo á puntuación obtida: baixo, medio e alto, de xeito que esta será a avaliación final da situación de soidade social da persoa a obter por parte do persoal técnico.

Táboa 2: Niveis de puntuación na Escala ESTE II

Niveis de Soidade Social	Puntuación
Baixo	0 – 10 puntos
Medio	11 – 20 puntos
Alto	21 – 30 puntos

Fonte: Pinel M, Rubio L, Rubio R. (2009)

Como consecuencia da entrevista e da aplicación da Escala Este II de medición da soidade social, obtense información sobre a situación da persoa e sobre o seu nivel de soidade social.

Con estes datos, o persoal técnico de referencia informará, nesta entrevista ou en posteriores contactos, dos recursos a disposición da persoa para mellorar a súa situación de soidade social ou, de así ser considerado por parte do equipo técnico, da posibilidade de incorporarse a outro tipo de programas ou servizos municipais.

5.2.3 Os recursos.

Na Guía de recursos do Concello amósanse os recursos, tanto municipais como propios das entidades asociativas, que actualmente se atopan dispoñibles no Concello. Este é o abano de actividades, servizos ou programas que o persoal técnico ten á súa disposición para ofrecer á persoa en situación de soidade social unha vez valorada, e sobre os que se elaborará o Plan de Intervención.

Con todo, é preciso indicar que estes recursos deben ser analizados polo persoal técnico de referencia atendendo á singularidade e á individualización de cada unha das persoas obxecto de valoración, lembrando que a persoa debe ser o centro da elección, que se debe potenciar a súa autonomía e que os recursos escollidos deben mellorar tato a súa rede de relacións como o seu sentido vital.

O persoal técnico de referencia propoñerá á persoa un conxunto de actividades comunitarias dirixidas a mellorar a súa situación relacional ou, en función da valoración realizada, propoñerá os diferentes programas e servizos municipais, como poden ser os relacionados coa atención a domicilio ou coa teleasistencia, por exemplo. Ademais, en función da valoración, ábrese a posibilidade de iniciar outro tipo de trámites como poden ser os relacionados coa valoración da dependencia, de ser o caso.

O persoal técnico de referencia elaborará un Plan de Intervención Personalizado cos recursos, actividades, programas ou servizos máis axeitados á situación da persoa e á valoración realizada. Este Plan será consensuado coa persoa, modificado ou aceptado, de xeito que se inicie o proceso para a integración da persoa na actividade, programa ou servizo correspondente.

Así, como exemplos, pode ser que o persoal técnico recomende á persoa inscribirse nos obradoiros de estimulación cognitiva nas parroquias do programa de vida activa municipal e asistir ás diferentes sesións, para o cal ó seren actividades municipais o persoal técnico procederá á inscrición. Outro exemplo é a recomendación de inscribirse nas actividades dunha Asociación, para o cal o persoal técnico contactará coa Asociación e informará á persoa. Outros exemplos poden ser o inicio dos trámites para a prestación do Servizo de Atención no Fogar Municipal, a Teleasistencia, servizos como o comedor sobre rodas, ou o inicio da valoración da dependencia. Nestes últimos casos iniciarase o procedemento propio de cada un destes programas. Con todo, en todo momento a persoa será informada das posibilidades e dos recursos.

Tendo en conta a presenza de actividades municipais con programación estable ó longo do tempo (actividades da biblioteca municipal, obras de teatro, concertos, roteiros…), recoméndase que os departamentos municipais organizadores conten cunha listaxe actualizada de persoas que contan cun Plan de Intervención Personalizado, de xeito que sexan convidadas individualmente para acudir ós diferentes eventos e que a súa asistencia/non asistencia sexa contabilizada e remitida ó persoal técnico de referencia.

Finalmente, é preciso realizar a actualización periódica desta guía de recursos. Esta actualización, que se recomenda que sexa con carácter trimestral, supón que o equipo técnico de referencia centralice a información de actividades de interese de i) o departamento de benestar; ii) os restantes departamentos municipais; e iii) as entidades asociativas do Concello. Esta tarefa de actualización é fundamental para contar cunha guía operativa e atractiva para as posibles persoas usuarias.

5.2.4 O seguimento.

O persoal técnico de referencia realizará un seguimento bimensual á situación da persoa a través de chamadas telefónicas e/ou de visitas domiciliarias. Neste seguimento analizarase o Plan de Intervención Personalizado e o conxunto de actividades que nel se integran, a valoración da persoa destas actividades, e a valoración do persoal técnico da situación de soidade social da persoa.

Como consecuencia das actividades de seguimento, propoñerase a continuidade ou modificación do Plan de Intervención, incluíndo novas actividades máis axeitadas, así como informando de novas posibilidades.

Cada contacto de seguimento xerará un novo rexistro co formato Data/resultado/Accións a tomar. Este rexistro salientará, sobre todo, a identificación de novos factores de risco detectados no seguimento.

5.3 ANEXOS

Anexo 1

MODELO DE FORMULARIO DE TRASLADO DE INFORMACIÓN

Nome da persoa identificada: ……..

Número de teléfono de contacto ou vía de contacto: ……

Factores ou efectos identificados: *marcar aqueles que son identificados*.

- ✓ Dificultades de mobilidade
- ✓ Deterioro das capacidades cognitivas
- ✓ Depresión
- ✓ Baixa satisfacción vital
- ✓ Baixa autoestima e autosuficiencia
- ✓ Comportamentos pouco saudables
- ✓ Fogar de poucos integrantes
- ✓ Rede social escasa
- ✓ Pouca participación comunitaria
- ✓ Mudanza ou troco de domicilio que cause perda das relacións.
- ✓ Perda da parella e das relacións sociais próximas.
- ✓ Emancipación de fillos/as, emigración ou troco de vivenda destes familiares.
- ✓ Retorno da emigración.
- ✓ Deixar tarefas de coidado de netos/as ou outros familiares.
- ✓ Focalizarse nas tarefas de coidado de familiares dependentes.
- ✓ Dó e loito.
- ✓ Redución das actividades sociais.
- ✓ Deixar de recibir atención de persoas oidadoras.
- ✓ Desemprego.
- ✓ Xubilación.
- ✓ Dificultades para a mobilidade no territorio.
- ✓ Ser persoa dependente e receptora de coidados.
- ✓ Presenza de enfermidades mentais ou limitacións físicas.
- ✓ Empeoramento da saúde.
- ✓ Discapacidade.
- ✓ Violencia machista.
- ✓ Situación causada pola Covid-19.
- ✓ Incremento do consumo de alcohol ou tabaco
- ✓ Deterioro de hábitos hixiénicos
- ✓ Mala calidade do sono
- ✓ Incremento da sensación de tristura
- ✓ Incremento da sensación de desilusión
- ✓ Incremento da sensación de inseguridade,
- ✓ Incremento da sensación de ansiedade
- ✓ Perda das habilidades de comunicación

Confirmación de que a persoa acepta que o persoal técnico do Concello se poña en contacto con ela.

- ☐ Si
- ☐ Non

Nome da persoa colaboradora que fai a derivación……..

En ……, …….. de ……de 20…..

Asdo.

Anexo 2

MODELO DE MEMORIA DE ACTIVIDADES DO PLAN

A nivel xeral, e con carácter anual, o persoal técnico de referencia elaborará unha Memoria das actividades desenvolvidas no seo do Plan. Nesta memoria incluíranse, como mínimo, os seguintes datos:

Datos a incluír:

- Número de persoas colaboradoras en activo e evolución con respecto ó ano anterior.
- Número de persoas identificadas e derivadas e evolución con respecto ó ano anterior.
- Número de contactos realizados polo persoal de referencia e evolución con respecto ó ano anterior.
- Número de persoas con Plan de Intervención e evolución con respecto ó ano anterior.
- Actividades nas que se integran estas persoas e evolución con respecto ó ano anterior.
- Número de contactos de seguimento realizados polo persoal de referencia e evolución con respecto ó ano anterior.
- Valoración das persoas con Plan de Intervención sobre as actividades, a súa situación e o Plan e evolución con respecto ó ano anterior.
- Outros datos de interese.

Estrutura proposta da Memoria:

- Introdución.
- Obxectivos do Plan.
- Principais datos anuais e evolución.
- Análise da Rede de detectores/antenas/radares/ localizadores e da gobernanza do Plan – A Comisión de Seguimento.
- Principais dificultades observadas e medidas tomadas.
- Conclusións e recomendacións

6. Bibliografía.

Aguilar Villanueva, L.F. (2000). *Problemas públicos y agenda de gobierno.* México. Miguel Ángel Porrúa.

Cobb, R. e Elder, C. (1984). Formación de la agenda. El caso de la política de los ancianos. En L. F. Aguilar Villanueva (ed.), *Problemas públicos y agenda de gobierno* (pp. 77-104). México. Miguel Ángel Porrúa.

Concello de Barcelona (2021). *Estrategia municipal contra la soledad.* Ajuntament de Barcelona. Véxase on line en https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxius-documents/estrategia_contra_soledad_barcelona_2020_2030.pdf Consultado en marzo - maio 2022.

García González, J.M. (2020*) Estudio sobre soledad no deseada en personas de 55+ años en Andalucía*. Junta de Andalucía. Véxase on line en https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/publicacion/21/05/Soledad55+_Andalucia_Informe-junio-2020.pdf Consultado en marzo – maio 2022.

Grupo Tangente, S. Coop. Mad (2002). *Abordar y prevenir la soledad no deseada desde un enfoque comunitario.* Madrid Salud. Véxase on line en https://madridsalud.es/pdf/guia_soledad_enfoque_comunitario.pdf Consultado en marzo - maio 2022.

Lorente Martínez, R. (2017). *La soledad en la vejez: Análisis y evaluación de un programa de intervención en personas mayores que viven solas.* Tese de doutoramento. Universidade Miguel Hernández. Véxase on line en https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=123014 Consultado en marzo – maio 2022.

Luna, B. e Pinto J.A. (2021) *Aislamiento y soledad no deseada en las personas mayores. Factores predisponentes y consecuencias para la salud.* Dirección General de Salud Pública, Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid. Véxase on line en http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM050318.pdf Consultado en marzo - maio 2022.

Madrid Salud (2021). *Proyecto estratégico para la prevención de la soledad no deseada*. Madrid Salud. https://soledadnodeseada.es/wp-content/uploads/2021/06/Proyecto-SND.pdf

Martínez, R. (2021). *Detectar la soledad durante el envejecimiento. Una guía.* Observatorio de la Soledad. Fundación Amigos de los Mayores.

Pérez Castreje, M.J. (2020) *El nacimiento de una institución. El diseño, creación y evolución del Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar.* Madrid. INAP.

Pinazo, S. e Donio-Bellegarde, M.D., (2018). *La soledad de las personas mayores. Conceptualización, valoración e intervención.* Estudios de la Fundación Pilares para la autonomía personal, nº5. Fundación Pilares. Véxase on line en https://www.fundacionpilares.org/publicacion/la-soledad-de-

las-personas-mayores-conceptualizacion-valoracion-e-intervencion/ Consultado en marzo-maio 2022.

Pinel, M, Rubio L, Rubio R. (2009). *Un instrumento de medición de soledad social: Este II*. Universidad de Granada. CSIC. Véase on line en http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/rubio-soledad-este2.pdf Consultado en marzo-maio 2022.

Sancho, M., Barrio, E., del Diaz-Veiga, P., Marsillas, e S., Prieto, D. (2020) *Bakardadeak. Explorando soledades entre las personas que envejecen en Guipuzkoa.* Fundación Matia Instituto Gerontológico. Véxase on line en https://www.matiainstituto.net/es/publicaciones/bakardadeak-explorando-soledades-entre-las-personas-mayores-que-envejecen-en-gipuzkoa Consultado en marzo - maio 2022.

Sartu (2005). *Informe sobre la acción social con personas mayores en Bilbao y propuestas de mejora.* Bilbao, Diputación Foral de Bizkaia. Véxase on line en https://www.bilbao.eus/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=pragma&blobheadervalue1=attachment%3B+filename%3Dpersonas_mayores.pdf&blobheadervalue2=public&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1273761077882&ssbinary=true Consultado en marzo-maio 2022.

Subirats, J., Knoepfel, P., Larrue, C. e Varone, F. (2008). *Análisis y gestión de políticas públicas.* Barcelona. Ariel.

Yanguas, J. (dir) el al. (2020). El reto de la soledad en las personas mayores. Fundación La Caixa. Véxase on line en https://solidaridadintergeneracional.es/files/biblioteca/documentos/reto-soledad.pdf Consultado en marzo - maio 2022.

PROTOCOLO E GUÍA DE ACTUACIÓN

PLANS LOCAIS DE LOITA CONTRA A SOIDADE

Servizos Sociais
Deputación DA CORUÑA