

"CERCA DE TI: Apoyo y acompañamiento a familias en situación de vulnerabilidad social en su contexto natural."

Objetivos de la práctica

General: Acompañar y apoyar a familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad social, prestándoles apoyos personalizados en su entorno natural, que contribuyan a mejorar su calidad de vida familiar

Específicos:

- OE1. Detectar situaciones de vulnerabilidad social, facilitando una intervención centrada en la familia y comunitaria.
- OE2. Acudir al entorno donde viven las personas con discapacidad y sus familias, conversar con ellas, empoderarlos, y facilitar que busquen soluciones y apoyos en su propio barrio.
- OE3 Trabajar en equipo y en red, para buscar soluciones innovadoras que posibiliten que las familias que se encuentran en desventaja social tengan una mejora en su calidad de vida.
- OE4 Diseñar un método de trabajo que implique mapear los barrios donde vive cada familia, pasar escalas de calidad de vida familiar y medir el impacto del apoyo y acompañamiento, recogiendo testimonios de las familias.
- OE5 Difusión y sensibilización sobre el proyecto.

Desarrollo de la práctica

Este proyecto nace para dar respuesta a familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y son cuidadores principales de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. Tras la pandemia mundial por COVID-19 y la situación tan excepcional que vivimos, se produjo un notable incremento de situaciones complejas que requerían de un abordaje centrado en cada familia y comunitario. Hablamos de situaciones como pérdidas de seres queridos, precariedad económica, enfermedades, soledad no deseada o desestructuración familiar.

Estas realidades que fuimos conociendo, nos impulsaron a desarrollar una nueva estrategia de intervención en la organización para dar respuesta a estas necesidades. Nos hizo poner el foco en cada familia, independientemente del área en la que estuviera su familiar con discapacidad: infancia-juventud, adultos o mayores, prestándoles apoyos más personalizados.

El área de familias de la Fundación Gil Gayarre (FGG), en colaboración con los equipos técnicos, detectaron y recogieron las demandas y necesidades, acercándose al hogar y al barrio donde vivía cada familia, para poder dar una respuesta personalizada en el contexto natural.

A través de la experiencia de todos estos años, hemos podido conocer y visibilizar que algunas de las familias que son cuidadoras principales de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, padecen enfermedades graves como demencias o problemas de salud que limitan su autonomía, o se encuentran en situación de soledad no deseada por falta de redes de apoyo natural. También hemos detectado familias inmigrantes con dificultades económicas que se encuentran con barreras culturales para poder llevar una vida lo más normalizada posible. La mayoría de estas situaciones tienen futuros inciertos y sin planificar y existen distintas visiones familiares entre los diferentes miembros, que están afectando en la Calidad de Vida Familiar (CVF).

Una de las realidades que más nos ha conmovido ha sido la de los familiares que debido a que durante la pandemia no acudieron a sus revisiones médicas, se encuentran en el final de su vida y necesitan apoyo para afrontar esta etapa y tomar decisiones vitales.

Este proyecto nace en el año 2021 como una de las líneas del plan de acción del área de familias, alineado con la línea cuarta línea del plan estratégico de la FGG: Personalización "Mirando a cada uno".

Hay que poner en valor, que este proyecto ha dado respuesta a 30 familias en situación de vulnerabilidad social y ha contribuido a mejorar su calidad de vida familiar.

Las acciones que se pusieron en marcha para cumplir los objetivos planteados y que se siguen desarrollando actualmente son:

OE1 Detectar situaciones de vulnerabilidad social, facilitando una intervención centrada en la familia y comunitaria. Acciones:

- Elaborar un protocolo que nos ayude a identificar situaciones de vulnerabilidad social.
- Mantener reuniones con los equipos técnicos de referencia, para compartir que situaciones les preocupan y cuales valoran que es prioritario acompañar.
- Hablar con cada familia para ofrecerle este servicio, para posteriormente ponerlo en marcha, si valoran que es necesario este apoyo.

OE2. Acudir al entorno donde viven las personas con discapacidad y sus familias, conversar con ellas, empoderarlas, y facilitar que busquen soluciones y apoyos en su propio barrio. Acciones:

- Valorar en equipo quién es la persona que tiene más vínculo y cercanía con la familia y junto al trabajador social del área de familias acudir al domicilio.
- Acordar con la familia con qué frecuencia quieren este apoyo. Se establece un calendario de reuniones y de visitas al domicilio en el barrio donde viven, para ir conociendo a los diferentes miembros de la familia.
- Se mantienen conversaciones individuales si así lo desea la familia para conocer los intereses y preocupaciones de cada uno, y también grupales para que puedan acordar, planificar y tomar decisiones.
- Se dedica tiempo a conocer el ecomapa, e identificar redes de apoyo formales e informales con las que cuenta cada familia.
- Se identifican los conectores comunitarios que hay en el barrio, que pueden ser fuente de apoyo o recurso para la familia.
- Se recogen los conectores y recursos comunitarios en un mapa de Google de la Comunidad de Madrid, para poder contar con una bolsa de conectores y recursos comunitarios.

OE3 Trabajar en equipo y en red, para buscar soluciones innovadoras que posibiliten que las familias que se encuentran en desventaja social tengan una mejora en su calidad de vida. Acciones:

- Posibilitar que las familias conozcan los recursos que ofrece la FGG y también los comunitarios. Uno de estos recursos que se les propone es el teléfono de atención a la soledad "Hablando contigo". Detrás de este teléfono contamos con un equipo de voluntarios, la mayoría familias que escuchan con calidez y cercanía, a familias que se encuentran en situación de soledad no deseada.

El proyecto "Soledad Cero" ha sido posible ponerlo en marcha gracias al pilotaje que lideraron Plena Inclusión España y Plena Inclusión Madrid. Este proyecto nos ha posibilitado trabajar en red y compartir nuestras experiencias con otras entidades, además de fortalecer y mejorar nuestras competencias como profesionales.

- Generar alianzas con entidades del tercer sector que tienen proyectos que apoyan o acompañan a personas ante situaciones complejas o de vulnerabilidad. En este ámbito, destacamos dos de las alianzas que más hemos fortalecido, una de ellas es con el Centro de Humanización de la Salud de los Religiosos Camilos, que nos han posibilitado formar al equipo de voluntarios de "Soledad Cero" para acompañar a personas que se encuentran en soledad y al final de la vida. Y con la Asociación Española Contra el Cáncer de cada barrio, la cual ha prestado apoyo psicológico y ha acompañado a los familiares que no contaban con una red de apoyo a citas médicas y tratamientos, con el apoyo de voluntarios.
- Coordinación permanente y en el domicilio con la trabajadora social de referencia de servicios sociales de cada familia que se encuentra en situación de vulnerabilidad, para poner en marcha el dispositivo social que dé respuesta a las necesidades. También ha sido necesaria la coordinación con el equipo de trabajo social del ámbito sanitario o del tercer sector o ayuntamientos de la Comunidad de Madrid. Y también con entidades o asociaciones del barrio donde vive cada familia.

OE4 Diseñar un método de trabajo que implique trabajar desde un Enfoque Centrado en la Familia (ECF) y mapear los barrios donde vive cada familia. Acciones:

- A través del proyecto "Soledad Cero" y "Mi Casa" nos hemos formado en mapear y en identificar los conectores comunitarios.
- Todos los profesionales que forman parte de este proyecto acceden a una formación sobre el ECF, para reflexionar sobre la importancia de establecer una relación de colaboración entre el profesional y la familia.
- A través de entrevistas informales con cada familia, se identifica qué dimensiones de su calidad de vida quieren mejorar. Para generar esta conversación hemos elaborado un guion de preguntas basadas en las escalas de calidad de vida familiar para - de 18 años y + de 18 años. Estas escalas nos hacen ver qué percepción tiene cada familia de su realidad.
- Seguimiento y evaluación: se le pregunta a cada familia si sienten que ha mejorado su CVF y si este apoyo y acompañamiento ha contribuido
- Se recogen testimonios de las familias y se reflejan en la memoria del área de familias.

OE5 Difusión y sensibilización sobre el proyecto. Acciones:

- Dar a conocer a las familias la existencia de este servicio en las reuniones individuales o grupales, para que lo conozcan y puedan solicitarlo. También a través de la web.
- Presentación del proyecto a diferentes convocatorias de ayudas y subvenciones.
- Apoyar y acompañar a otras entidades que quieran poner en marcha este proyecto.
- Compartir esta buena práctica con el objetivo de compartir la experiencia y generar alianzas.
- Realizar una memoria anual para difundir los resultados.
- Sensibilizar y visibilizar estas realidades para que mejoren las políticas locales y estatales.

Dificultades: A través de esta experiencia nos hemos encontrado con algunas dificultades las cuales hemos ido venciendo, una de ellas ha sido la brecha digital que tienen algunas personas, y esto nos ha llevado a prestar apoyos personalizados para mejorar las competencias digitales. Otra ha sido las dificultades de coordinación que nos hemos encontrado con los servicios sociales de algunos barrios y también la demora en la administración con tramites de dependencia legales que no daban respuesta a la situación de emergencia social. Y la más importante pero que ha sido por decisión de la familia, es que al visibilizar su realidad y ver que tenían que promover cambios en el ámbito familiar, han valorado dejar de recibir este apoyo y acompañamiento debido a bloqueos, miedos y dificultades que estaban atravesando.

Lecciones aprendidas: Tenemos que dedicar tiempo a conocer y conversar con cada familia. Existen pocas oportunidades de conocer el contexto donde se desarrolla y crecen las personas con discapacidad intelectual. Apoyando al contexto, mejora la calidad de vida familiar.

Tenemos que cambiar nuestro rol y desaprender la forma de prestar apoyos. Nuestro papel es acompañar, facilitar información y oportunidades a las familias para puedan reforzar su red de apoyo, conozcan que recursos se encuentran en su barrio. Con el propósito de que puedan tomar mejor sus propias decisiones. Es esencial respetar el ritmo y momento vital que está atravesando cada familia

Sistemas de evaluación:

Indicadores cuantitativos:

- Nº de familias atendidas/solicitan este apoyo
- Nº de reuniones en el ámbito familiar
- Nº de reuniones de coordinación que impliquen el trabajo en red/ identificar conectores y recursos comunitarios.

Indicadores cualitativos: basados en la experiencia y el aprendizaje:

- Evaluación de necesidades y prioridades de cada familia (entrevistas y conversaciones).
- Grado de satisfacción del apoyo recibido (encuesta de satisfacción).
- Impacto positivo: qué percepción tiene la familia de su mejora en la CVF / sentimiento de pertenencia o integración en la comunidad.
- Recogida de testimonios (memoria anual).

Método empleado para la puesta en marcha

Para poder realizar este proyecto ha sido imprescindible contar con un equipo de profesionales que lideren, impulsen, realicen el plan de trabajo y presenten los resultados. Para ello ha sido necesario contar con el equipo del área de familias, área transversal en la FGG, compuesta por un responsable y un trabajador social, que trabajan en equipo con los equipos técnicos de la FGG y en red con otros profesionales del ámbito social y comunitario.

Este proyecto implica disponibilidad y flexibilidad, ya que hay que trasladarse a los entornos donde vive cada familia y en el horario que le venga mejor a la familia.

Los profesionales que acuden al entorno deben tener una actitud de cercanía, compromiso y formación en ECF y buen trato. El principal motor de este proyecto es el trabajo en equipo y en red.

La metodología de trabajo está basada en el enfoque centrado en la familia, en el que se escucha a cada familia con calidez, empatía y cercanía, con el objetivo de conocer su realidad y el entorno donde viven para así fortalecer su red de apoyo y dar respuesta a sus necesidades priorizando apoyos personalizados en su entorno cotidiano.

El proceso se ha realizado en varias fases:

1. Detección de vulnerabilidad: identificar familias que se encuentran en desventaja social, mediante llamadas y contactos regulares. Priorizando apoyos personalizados en su entorno cotidiano.
2. Diseño del enfoque: trabajo en equipo y en red basado en un modelo centrado en la familia, con medición del impacto y estrategias de fortalecimiento comunitario.
3. Apoyo y acompañamiento: los apoyos incluyen contactos telefónicos, atención domiciliaria, gestión del entorno, generando confianza y empoderamiento.
4. Colaboración con otros profesionales. Trabajo coordinado con equipos técnicos, servicios sociales y de recursos comunitarios.
5. Seguimiento y evaluación.
6. Medir el impacto y la satisfacción del apoyo recibido.

Principales resultados obtenidos

Con el propósito de evaluar esta buena práctica se han realizado varios grupos de discusión con los profesionales implicados en el proyecto. También a través de entrevistas personales realizadas a cada familia se ha podido medir su satisfacción y el impacto en su CVF.

¿Qué ha aportado esta buena práctica a las familias?

El 95 % de las familias nos han transmitido que este nuevo servicio ha contribuido a sentirse más competentes y fuertes para afrontar las dificultades con las que se encontraban. Han sentido que alguien les tiende la mano, les comprende y se sienten acompañadas. También han percibido escucha, cercanía, seguridad y confianza, además de respeto en la toma de sus decisiones. Y sobre todo lo que más les ha aportado ha sido construir un vínculo de confianza con los profesionales y la tranquilidad al saber que cuentan con una red de apoyo.

Otros resultados que han percibido han sido la accesibilidad al contar con formación personalizada en nuevas tecnologías para paliar la brecha digital; también han valorado el poder contar con información que les ayude a tomar decisiones consensuadas en el ámbito familiar; y el poder participar en recursos de su barrio. También el poder contar con apoyos personalizados para fortalecer su red de apoyo.

¿Qué ha aportado esta buena práctica en la organización?

Conclusiones de los grupos de discusión entre los profesionales:

Este proyecto nos ha dado la oportunidad de conocer el contexto y diferentes realidades familiares.

Los profesionales hemos crecido personal y profesionalmente.

Hemos implantado el enfoque centrado en la familia, prestando apoyos personalizados en el contexto natural. Nos ha ayudado el que hemos dedicado tiempo a reflexionar y formarnos sobre el ECF.

Es necesario poner el foco en cada familia con un enfoque de derechos y comunitario.

Conocer la red de apoyo de las personas con discapacidad y escuchar cómo se sienten nos ayuda en nuestro trabajo.

Es necesario dedicar más tiempo a conversar con las familias.

Hemos dado respuesta a situaciones muy complejas en equipo.

Premios o reconocimientos

Por el proyecto "En compañía se lleva mejor" (apoyo y acompañamiento a familias en situación de vulnerabilidad), hemos recibido el premio al valor social, por la Fundación Cepsa 2021 y ha

sido seleccionado como comunicación en las XI Jornadas científicas internacionales de investigación sobre personas con discapacidad "calidad de vida y apoyos: el poder de la evidencia. 2022

Aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para el tercer sector

Las organizaciones del tercer sector tenemos que seguir avanzando en contribuir a que la sociedad sea más justa y más inclusiva, prestando apoyos para que las familias que se encuentran en desventaja social tengan las mismas oportunidades.

Hay que resaltar el impacto positivo que tiene en las familias cuando sienten apoyo, seguridad y confianza. El contar con este tipo de servicios de apoyo y acompañamiento, les ayuda a fortalecer su red de apoyo y les empodera para poder tomar decisiones informadas en el ámbito familiar, además de contribuir a que aumente su bienestar y su calidad de vida familiar.

Tenemos que seguir trabajando para que se implementen estrategias que nos ayuden a medir el impacto social que tiene la puesta en marcha de prácticas centradas en la familia. Hay que cambiar la mirada que tenemos hacia ellas y sentir que forman parte de nuestra misión. Prestando apoyos personalizados en el contexto natural aumentamos las oportunidades que tienen de contribuir y participar en su barrio. Y esto conlleva visibilizar las diversas realidades que tienen las familias.

Este proyecto trae un cambio en la manera de prestar apoyos, ya que pone el foco en cada familia, acercándonos a su realidad, dedicando tiempo a la escucha activa, con calidez y cercanía, trabajando desde un plano de igualdad y en colaboración familias y profesionales. También esta práctica tiene un enfoque de derechos, posibilitando que las familias tengan una buena vida y digna.

Algunas evidencias:

https://drive.google.com/drive/folders/1vv_Rf7PUFwj7wVik79dam962Bj75ZL_e?usp=sharing

Conclusiones

El tener una vida digna y en igualdad de oportunidades es un derecho de las familias que tienen a su cargo personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. Por ello, la importancia de generar prácticas centradas en la familia y que sea una de las líneas estratégicas de las organizaciones.

Esta buena práctica contribuye con los objetivos de desarrollo sostenibles (ODS. Art Reducción de las desigualdades). Es innovadora y transformadora ya que favorece un modelo integral que articula apoyos personalizados, comunitarios y en red para familias, permitiendo avanzar hacia un futuro más inclusivo y sostenible.

Desde las organizaciones del tercer sector no podemos ser indiferentes a estas realidades. Tenemos que adquirir el compromiso de visibilizar la desigualdad y la desventaja social que tienen algunas familias del movimiento asociativo para que se tengan en cuenta a la hora de planificar políticas sociales. Abordar la vulnerabilidad social requiere un enfoque integral que considere las múltiples dimensiones. Es prioritario y esencial la coordinación de las administraciones y organizaciones sociales y la comunidad para crear entornos que apoyen a las familias y promuevan el bienestar de todos sus miembros.