

Experiencias en Atención Integrada

Protocolo sociosanitario para la promoción del buen trato y la detección e intervención ante el maltrato a personas mayores en el Principado de Asturias: experiencia piloto de implantación.

Tema: Personas mayores.

Categorías: Planes y Programas. Gestión y procesos.

Organizaciones: Consejería de Servicios y Derechos Sociales y Consejería de Sanidad del Gobierno del Principado de Asturias.

Otras organizaciones participantes en la experiencia: Servicios Sociales Municipales.

Lugar: Asturias.

Fecha de inicio: 2018.

Esta práctica continua activa: Sí.

Experiencia enviada por: Nerea Eguren y Begoña Menéndez, el 15 de diciembre de 2018

1. INTRODUCCIÓN

1.1. La violencia y maltrato con personas mayores

Existe poca información a nivel internacional, nacional o local sobre la prevalencia de los malos tratos a personas mayores, ya que los estudios realizados muestran cifras dispares.

Para la OMS las tasas de prevalencia pueden estar subestimadas dada la reticencia de las personas mayores a informar, debido a las relaciones de dependencia o familiares que mantienen con las personas que originan estas situaciones.

En países de nuestro entorno las estimaciones de prevalencia de los tipos más frecuentes de maltrato se sitúan, según informe de la OMS, conforme a la siguiente distribución:

- Maltrato físico: 0,2-4,9%
- Abuso sexual: 0,04-0,82%
- Maltrato psicológico: 0,7-6,3%
- Abuso económico: 1,0-9,2%
- Desatención: 0,2-5,5%

En relación a las situaciones de maltrato vividas en Asturias por las personas mayores, la información se extrae de diferentes fuentes:

- Intervención del Letrado del Anciano ante denuncias de maltrato
- Encuesta de Salud del Principado de Asturias
- Datos del Registro de Atención sanitaria en violencia contra las mujeres del Principado de Asturias

Los datos refieren la disparidad entre el número de denuncias y la prevalencia del fenómeno, y reafirman que las mujeres lo sufren en mayor número.

A este respecto es importante señalar la dificultad de obtener datos comparativos en el conjunto del estado, debido a la ausencia de estudios recientes sobre la prevalencia del fenómeno que permitan establecer la magnitud del problema.

1.2. La respuesta sociosanitaria

La atención sociosanitaria a la violencia y sus consecuencias es un proceso complejo que va desde la detección hasta la prevención y que exige la participación coordinada y transversal de las instituciones públicas.

Experiencia enviada por: Nerea Eguren y Begoña Menéndez, el 15 de diciembre de 2018

Para lograr el establecimiento de un modelo estable de coordinación sociosanitaria en la comunidad autónoma se han puesto en marcha una serie de actuaciones secuenciales basadas en la observancia, entre otros, de los siguientes principios:

- Responsabilidad de los poderes públicos para organizar y tutelar la atención.
- Concepto de atención integral.
- Cooperación intersectorial.
- Promoción del empoderamiento individual y comunitario.

a) DESARROLLO NORMATIVO

El Decreto 70/2016, de 23 de noviembre, tiene por objeto la creación y regulación de la estructura de coordinación de atención sociosanitaria del Principado de Asturias, destinada a la atención de las personas que por sus especiales características o por su situación de vulnerabilidad social pueden beneficiarse de la actuación simultánea y sinérgica de los servicios sanitarios y sociales para aumentar su autonomía, mejorar su calidad de vida, paliar sus limitaciones y facilitar su inclusión social.

b) CREACIÓN DE ESTRUCTURAS

En virtud de este Decreto y con la finalidad de coordinar las actuaciones necesarias se crean tres órganos:

- Consejo Interdepartamental de coordinación sociosanitaria, órgano directivo, compuesto por Consejeros y Directores Generales de ambos sistemas. Entre sus funciones se encuentra aprobar e impulsar las acciones generales necesarias para el desarrollo, seguimiento y evaluación del Plan de Coordinación Sociosanitaria.
- Comisión Técnica para la coordinación sociosanitaria, compuesto por técnicos de ambos sistemas, se ocupa del estudio de las necesidades y propuesta de acciones de mejora, diseño de protocolos de coordinación y atención sociosanitaria, desarrollo de estrategias de formación, información y evaluación entre profesionales y de aprobar e impulsar las acciones generales necesarias para el desarrollo, seguimiento y evaluación del Plan.
- Equipos de coordinación sociosanitaria, que son los dispositivos de proximidad que garantizan una atención integral mediante de una metodología de gestión de caso. Existe un Equipo por cada área sociosanitaria, ocho en total, y están compuestos por profesionales del ámbito social y sanitario, incluida la administración local.
Entre sus funciones destaca el abordaje de casos con especiales necesidades de coordinación que precisan de una respuesta conjunta por parte de ambos sistemas, con una metodología de trabajo compartida.

Por último destacar que la presidencia de las estructuras rota anualmente entre el ámbito social y sanitario, garantizando la corresponsabilidad y continuidad de las actuaciones.

c) APROBACIÓN DEL PLAN SOCIO SANITARIO

Los avances descritos anteriormente han sentado las bases para la formulación del Plan Sociosanitario del Principado de Asturias 2018-2021, cuya aprobación está prevista en los próximos meses por el Consejo de Gobierno.

Experiencia enviada por: Nerea Eguren y Begoña Menéndez, el 15 de diciembre de 2018

El Plan recoge el conjunto de actuaciones ordenadas en el tiempo que se llevarán a cabo en nuestra Comunidad Autónoma con el objetivo de conseguir mejoras notables en la situación social y de salud de las personas, así como un modelo de atención eficiente, accesible, efectivo y centrado en las personas.

El documento marca cinco líneas estratégicas con acciones y medidas concretas:

- Actuaciones con colectivos diana; entre los que se encuentran las personas mayores.
- Sistema de información y comunicación sociosanitario.
- Actuaciones de apoyo interinstitucional entre servicios sociales y sanitarios para dar una respuesta efectiva a necesidades de atención cada vez más complejas.
- Sensibilización profesional, formación y transferencia de conocimiento.

El Plan contempla entre sus medidas la puesta en marcha de un protocolo de acción conjunta que permita a los profesionales de los servicios sociales y sanitarios prevenir, detectar e intervenir ante las diferentes situaciones de maltrato a personas mayores en el ámbito domiciliario e institucional.

2. PROTOCOLO

2.1. Descripción del protocolo

El documento tiene por objeto servir de orientación a los profesionales de los servicios sociales y de salud en cualquiera de sus ámbitos de intervención y persigue:

- Promover el buen trato mediante el desarrollo de medidas de carácter general y específicas.
- Proporcionar una herramienta útil para la prevención, detección e intervención coordinada ante las situaciones de maltrato a las personas mayores.

El Protocolo comienza con una descripción de los estudios y datos sobre el fenómeno del maltrato a las personas mayores a nivel internacional, nacional y en nuestra comunidad autónoma.

Dentro del marco conceptual contempla las definiciones más reconocidas sobre el maltrato y aborda cinco tipologías: físico, psicológico, sexual, financiero, negligencia y abandono. Diferencia el ámbito social-comunitario, el relacional-familiar, y el institucional, estableciendo en cada uno de estos los factores de riesgo a tener en cuenta para su detección e intervención y los factores de protección vinculados al buen trato.

Recoge la intervención a desarrollar representada gráficamente en flujogramas, que muestra los pasos a seguir por los profesionales de los servicios sociales municipales, servicios sanitarios y en los centros y programas de atención personas mayores, junto con un conjunto de herramientas específicas que se incluyen como anexos (registro de indicadores, modelos de entrevistas semiestructuradas, escalas de valoración, etc.).

Experiencia enviada por: Nerea Eguren y Begoña Menéndez, el 15 de diciembre de 2018

Finalmente describe el proceso de diseño, pilotaje e implementación que ha tenido lugar en el último trimestre de 2018.

2.2. Medidas de ámbito social-comunitario; relacional-domiciliario; institucional.

Junto con las medidas de carácter general para la prevención y promoción del buen trato, el documento recoge medidas específicas de protección y prevención en cada uno de los siguientes ámbitos:

- **Ámbito social – comunitario** (relativo a elementos contextuales y de índole sociocultural).
Medidas a impulsar:
 - Potenciar la red social natural.
 - Desarrollar actuaciones integrales que favorezcan la coordinación de los sistemas de protección.

- **Ámbito relacional – domiciliario** (entorno de convivencia de la persona mayor) donde se recogen los factores que ayudarían a disminuir la incidencia de los malos tratos:
 - Disponer de apoyo y recurso sociales próximos al domicilio.
 - Disponer de formación para cuidarse y cuidar.
 - Existencia de relaciones sociales satisfactorias.

- **Ámbito institucional** (establecimientos prestadores de servicios y cuidados a corto/largo plazo, de titularidad pública o privada) Algunas de las medidas incluidas son:
 - Apertura de la institución a la comunidad.
 - Realización de actividades diversificadas adaptadas a las necesidades de las personas mayores.
 - Formación continua y permanente del personal.

2.3. Proceso de elaboración del protocolo

El proceso de diseño del documento se inició en julio de 2016, con la constitución de un grupo de trabajo interdisciplinar compuesto por profesionales relacionados con la atención a personas mayores: Consejería de Servicios y Derechos Sociales, Servicios Sociales Municipales, Organismo Autónomo “Establecimientos Residenciales para Ancianos” (ERA), Comité de Ética en Intervención Social del Principado de Asturias, Unidad de Igualdad de Género, etc.

Tras su constitución se inició la redacción del borrador inicial mediante la revisión bibliográfica sobre la materia, la definición de la estructura del documento y la redacción de sus contenidos, que fueron puestos en común en las reuniones de seguimiento, hasta obtener el borrador inicial.

Experiencia enviada por: Nerea Eguren y Begoña Menéndez, el 15 de diciembre de 2018

Durante el proceso de redacción se incorporaron al grupo de trabajo profesionales de la Consejería de Sanidad, que ya venían trabajando en la atención al maltrato a las personas mayores en el ámbito sanitario, acordándose la elaboración de un protocolo común.

Tras el diseño del proyecto de aplicación experimental, entre noviembre de 2017 a junio de 2018 tuvo lugar el pilotaje, cuyos resultados fueron incorporados al documento final, que fue publicado y presentado el 9 de octubre de 2018, en el marco de las I Jornadas Ética Sociosanitaria.

3. PILOTO

El documento se ha contrastado en la realidad por medio de un proceso pionero de pilotaje en diferentes servicios y recursos con el objetivo de identificar casos reales, validar los procesos y herramientas de intervención previstos así como recoger propuestas de mejora.

La aplicación experimental tuvo lugar entre noviembre de 2017 y junio de 2018 –ocho meses en total– y contó con la participación de 138 profesionales en un total de 28 recursos: 7 ayuntamientos, 9 residencias de personas mayores, 8 centros de salud y 4 hospitales.

Requirió del diseño de un cuestionario específico de evaluación y la realización de un seguimiento diferenciado por ámbitos. En total se han verificado 30 herramientas para la intervención: flujogramas, escalas de valoración, registros de indicadores, documentos de coordinación y comunicación entre servicios y guías para la realización de entrevistas.

Es necesario indicar que, en un corto periodo de tiempo, el pilotaje ha permitido:

- Identificar y trabajar sobre casos reales en los diferentes servicios.
- Obtener datos sociodemográficos relativos a las personas mayores que lo sufren, las personas presuntas responsables, así como la tipología y gravedad del maltrato.
- Validar el protocolo mediante el análisis de los resultados obtenidos.

Por último señalar que la aplicación experimental ha permitido incorporar diferentes mejoras al documento inicial y orientar la implementación que se llevará a cabo en la red de centros públicos de la Comunidad Autónoma a partir de octubre de 2018.

Experiencia enviada por: Nerea Eguren y Begoña Menéndez, el 15 de diciembre de 2018

PRINCIPALES BARRERAS

Entre las principales barreras que nos encontramos en el diseño y puesta en marcha del Protocolo se encuentran:

- Gran variedad de tipologías de recursos sociales y sanitarios: se hizo necesario contemplar la intervención específica desde cada uno de ellos.
- Necesidad de establecer mecanismos de coordinación ente los servicios sociales, recursos sanitarios y sistema judicial que permitan garantizar la protección a las personas mayores.
- Necesidad de formar a un elevado número de profesionales para la implantación.
- Ausencia de un sistema de información común y compartido entre todos los profesionales que actúan en el espacio sociosanitario.

ELEMENTOS FACILITADORES

- Documento interno que nace del conocimiento de la organización y de la sensibilización y trabajo previo de los profesionales en la materia.
- Se enmarca en dos prioridades del Gobierno del Principado de Asturias: el Plan Sociosanitario 2018-2021 y la Estrategia de Envejecimiento Activo (ESTRENA).
- Estructuras de coordinación sociosanitaria existentes que facilitarán el seguimiento de la implantación.

ENSEÑANZAS QUE APORTA LA PRÁCTICA

- Documento de carácter práctico que permite abordar de manera integral y coordinada la prevención, valoración e intervención ante las situaciones de maltrato a personas mayores.
- Recoge medidas generales y específicas para la promoción del buen trato a las personas mayores.
- Facilita la sensibilización de los profesionales y la sociedad en general.

Experiencia enviada por: Nerea Eguren y Begoña Menéndez, el 15 de diciembre de 2018

INFORMACIÓN ADICIONAL

Persona de contacto:

Nerea Eguren Adrián.

Directora General de Planificación, Ordenación e Innovación Social.

Consejería de Servicios y Derechos Sociales del Principado de Asturias.

E-mail: planificacionsociales@asturias.org

Página Web: <https://www.socialasturias.es/protocolo/personasmayores>
<https://observass.com/>

Experiencia enviada por: Nerea Eguren y Begoña Menéndez, el 15 de diciembre de 2018



**NEW HEALTH
FOUNDATION**
CALIDAD SOCIAL Y SANITARIA

+34 954 414 785

AVENIDA MENENDEZ PELAYO, 20 4º, 41004 SEVILLA. SPAIN

WWW.NEWHEALTHFOUNDATION.ORG

Experiencia enviada por: Nerea Eguren y Begoña Menéndez, el 15 de diciembre de 2018