



DISEÑO
DE LOS CONTENIDOS DE
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN
(PRIMEROS AVANCES)

ALTXOR 7.0





ÍNDICE:

1. PUNTO DE PARTIDA
2. PROPUESTA DE ESTRUCTURA
3. AVANCE DE CONTENIDOS
4. METODOLOGÍA DE TRABAJO
5. CRONOGRAMA

1. PUNTO DE PARTIDA

■ ALTXOR 7.0

Es un **SERVICIO ONLINE Y OFICINAS PILOTO SEMIPRESENCIALES DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN E INTERMEDIACIÓN Y APOYO A LOS PROYECTOS VITALES DE LAS PERSONAS MAYORES.**

Diseñar e implementar un servicio online centralizado y tres oficinas piloto semipresenciales que ofrezcan a las personas mayores de 65 años, o cercanas a la jubilación, apoyo para el desarrollo de sus proyectos vitales, individuales y colectivos, mediante prestaciones de información, orientación, intermediación y acompañamiento especializado (en estas etapas de la vida), integral (sobre las distintas cuestiones de interés para el desarrollo de sus proyectos vitales) y personalizado.

- Se trata de un servicio especializado en personas mayores que ofrece **información y orientación sobre cualquier contenido de interés para ellas a lo largo del ciclo vital: alternativas de convivencia, alternativas de ocupación (incluyendo voluntariado, asociacionismo...), jubilación, aprendizaje a lo largo de la vida, ocio, consumo, apoyos ante situaciones de dependencia, testamento y testamento vital, herencias y un largo etcétera.**
- Un servicio co-diseño de los diferentes modelos de atención posibles. Por ejemplo, con **distintos grados de participación de equipos o asociaciones de personas mayores** en la provisión de prestaciones sobre diversos contenidos (jubilación, participación social...).
- En el diseño del prototipo de las oficinas piloto y su implementación, evaluación y actualización **intervendrán organizaciones de personas mayores** y podrán intervenir otros agentes públicos y/o de iniciativa social o privada.
- Los contenidos de las prestaciones de información y orientación a personas, parejas o familias son múltiples y se abordan a la carta (respondiendo a todas las demandas) y pueden, por tanto, abarcar el conjunto de necesidades de las personas mayores, pero:

a) se orientan a atender la demanda y necesidades concretas de las destinatarias y usuarias de los servicios;

b) tienen presentes a todas las personas destinatarias y, por tanto, las distintas etapas de esta fase del ciclo vital, con un énfasis inicial en las primeras etapas para hacer frente al déficit actualmente existente.



2. PROPUESTA DE ESTRUCTURA

ALTXOR 7.0

Sobre **qué temas** se va a requerir información

COMPLEMENTARIOS

(A)
OFICINA DE
INFORMACIÓN
DE RECURSOS
EXISTENTES

Qué es para ti
un proyecto de vida
-personalización-

INTERRELACIONADOS

(B)
PLAN DE
ORIENTACIÓN Y
ACOMPAÑAMIENTO
A PROYECTOS DE
VIDA

(C)
PLAN DE
FORMACIÓN

(D)
SERVICIO DE
INTERMEDIACIÓN

Ayuda ante las dificultades,
problemas, conflictos

Formación adaptada a las
necesidades y a las
capacidades



3. AVANCE DE CONTENIDOS

El proyecto ALTXOR 7.0, tal y como se ha presentado en el gráfico anterior, está compuesto de diferentes servicios que a su vez se COMPLEMENTAN E INTERRELACIONAN entre si.

(A)OFICINA DE INFORMACIÓN DE RECURSOS EXISTENTES:

Es un servicio cuyo objetivo principal es facilitar a las personas usuarias la información adecuada para acceder a las prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios sociales y en su caso, derivar a otros sistemas de atención.

Las funciones que presta el servicio son:

- ✓ Informar a las personas y familias sobre los servicios y prestaciones del Sistema Vasco de los Servicios Sociales: necesidades a las que responden, población destinataria, requisitos e intensidades y sobre sus derechos y obligaciones.
- ✓ Realizar una valoración inicial de sus necesidades y cuando sea preciso una intervención que requiera seguimiento, realizar un diagnóstico social y un Plan de Atención Personalizada contando con la participación de la persona usuaria y su red de apoyo.
- ✓ Orientar a la persona usuaria hacia las prestaciones y servicios más adecuados para responder a sus necesidades.
- ✓ Realizar la tramitación, gestión y coordinación orientadas al acceso a las prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- ✓ Detectar las necesidades sociales de la población e iniciar las actuaciones necesarias.

Y responderá a cuestiones tales como: ¿A quién va dirigido? ¿Cómo se solicita? ¿En qué consiste? ¿Existe normativa/procedimientos que regulen este servicio? Preguntas frecuentes. Contacto con el servicio.

A la hora de confeccionar un listado sobre recursos, una propuesta como base de partida podría ser:

- Información y orientación sobre:

ÁMBITO	SERVICIOS
1. Servicios en hogar:	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) • Teleasistencia • Apoyo a familiares cuidadores. Servicios de respiro. • Servicio de acompañamiento • Complementarios (Mejora del uso de la medicación en personas atendidas por el Servicio de Ayuda a Domicilio en colaboración con las oficinas de farmacia; comidas; lavandería, etc., a domicilio). • Servicio de intervención socioeducativa con personas adultas.
2. Prestaciones económicas:	<ul style="list-style-type: none"> • De dependencia. • Ayudas para la mejora de la accesibilidad al edificio de viviendas (supresión de barreras arquitectónicas o la implantación de ascensor en los que carezcan de él). • Ayudas para la reparación de elementos estructurales. • Ayudas a la accesibilidad en interior de vivienda. • Prestación económica para ingreso en centros de convalecencia (tipo URSS o pisos complementarios del SAD). • Pensión no contributiva • Fondo de bienestar social • Otras.
3. Bonificaciones y descuentos:	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de transporte colectivo. • Carné de abonado a polideportivos.

ÁMBITO	SERVICIOS
4. Alternativas de convivencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Hogar propio. • Viviendas comunitarias (Grado I) • Apartamentos tutelados (Grado I) • Viviendas colaborativas (cohousing), no solo de/para personas mayores, sino también intergeneracionales, las que admiten a personas con discapacidad y las dedicadas al colectivo LGTBI. • Residencias (estancia permanente, corta estancia, estancia diurna, respiro...).
5. Otros recursos asistenciales:	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de atención diurna y centro de día.
6. Recursos de seguridad y protección:	<ul style="list-style-type: none"> • Teleasistencia.*** • Servicio de Orientación Jurídica (testamentos, Testamento vital. Últimas voluntades).
7. Recursos de salud:	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de salud y hospital referenciales. • Programas integrales de promoción de la salud: Actividad Física Adaptada, Promoción de la Salud (charlas-coloquio y talleres teórico-prácticos de educación sanitaria) y Actividades Socializadoras.
8. Recursos Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Sociales de Base (referenciales, según ubicación)
9. Uso de tecnologías:	<ul style="list-style-type: none"> • KZ Gunea • Programas que plantean el acceso a las nuevas tecnologías de la información como medida para combatir la exclusión social (ej. Konekta, en Bilbao).
10. Ocio y Tiempo Libre:	<ul style="list-style-type: none"> • “Parques Biosaludables” (máquinas o aparatos de gimnasia al aire libre). • Actividades formativas y divulgativas (generales, aulas de la experiencia...).

	<ul style="list-style-type: none">• Actividades culturales.• Actividades de tiempo libre y ocio, tanto educativas como lúdicas.• Programas de cursos y actividades deportivas• Redes de caminantes (caminatas).• Visitas guiadas.• Guía de Asociacionismo y voluntariado.• Bancos de tiempo.• Eventos.• Otras Actividades sociales y comunitarias
11. Otras:	<ul style="list-style-type: none">• Aparcamiento superficie OTA• Horarios de buses, tranvías, metro...• Ascensores.

(B) PLAN DE ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A PROYECTOS DE VIDA:

Se trata principalmente de ayudar a la persona que envejece a autodiseñar su proyecto vital desde el realismo de su situación, informándola, orientándola, asesorándola y acompañándola, sin que se autocomplazca en su autopercepción de capacidades, habilidades, etc., o se vaya al extremo contrario, pensando en que nada puede hacer para salir del ostracismo y del dejarse llevar por el tiempo consumiendo lo que en basket USA denominan “the minutes of the sweepings”, “los minutos de la basura” con todo el partido vital ya decidido y sin posibilidad de enmienda y de vivir la vida activamente.

Se trataría de aportarles autoconocimiento, adaptación al cambio, desarrollo de competencias y orientación a la formación.

Como referencia (se están buscando otras también), la empresa Activiza, está creando instrumentos para la elaboración de proyectos de vida. Esta empresa de emprendimiento social está desarrollando el **projeto Envita** (2017), una **plataforma online que facilita a los profesionales y a las personas mayores la elaboración de proyectos de vida**.

Envita divide la elaboración de los proyectos de vida en tres etapas:

- ✓ Recopilar el pasado (nuestro legado),
- ✓ entender el presente (nuestra vida actual)
- ✓ y preparar el futuro (nuestras decisiones).

Entiende los proyectos de vida como una forma de conectar con nosotros mismos, entender cuestiones acerca de nuestro presente y tomar conciencia de nuestras voluntades y deseos.

PROYECTOS DE VIDA:

Para la construcción de un proyecto de vida como factor conducente a la promoción de un envejecimiento pleno, activo y saludable, se requiere un trabajo personal de la persona mayor que le permita integrar la tensión entre el deseo o impulso de concretar y el reconocimiento de sus posibilidades, la autopercepción de competencias logradas y el desarrollo de nuevas capacidades por desarrollar.

Supone también superar la dicotomía de quedar subsumida en tareas ligadas exclusivamente al ámbito familiar, para incluir entre su repertorio actividades que lo vinculen al ámbito social, permitiéndose la participación en espacios formativos, culturales y recreativos como sujeto autónomo.

Al mismo tiempo, sería necesario que desde las organizaciones sociales puedan impulsarse propuestas que permitan establecer un puente entre el deseo y la concreción de nuevos desafíos que hagan posible una nueva autodefinición del lugar del adulto mayor en contextos familiares, formativos, culturales y sociales.

Los expertos consultados destacan la **orientación** como un elemento clave para favorecer un envejecimiento satisfactorio, que cubra las necesidades psicosociales, asistenciales, competenciales e intelectuales de las personas mayores.

Vinculado con este planteamiento **holístico**,

[Marissa Puig y Gemma Rodríguez, técnicas del programa municipal para personas mayores del Ayuntamiento de Barberá del Vallés \(Barcelona\)](#), consideran que la orientación en la Tercera Edad debe enmarcarse en un proyecto orientador a lo largo de toda la vida:

“La preparación a la jubilación no debería ser una asignatura a cursar cuando se está acercando el “temido” o “ansiado” momento, sino que tendría que empezar a plantearse desde el preciso instante en el que nacemos. Si estos contenidos estuvieran incluidos en los currículos escolares, aprenderíamos desde pequeños a pensar en la etapa posterior a la jubilación como un momento lleno de posibilidades, igual que en cualquier otro de nuestra vida.”

En el mismo enfoque coinciden

[Joan Riart y Francesc Boixader, ganadores del 2º premio en la categoría individual de los Premios Educaweb 2013](#), quienes introducen el concepto de **brújula interior**, entendida como el potencial, las aspiraciones, el bagaje y las necesidades de cada individuo. Desde su punto de vista,

“...dicha brújula es necesaria en todas las etapas de nuestra vida, pero resulta especialmente imprescindible ahora, cuando las rutinas, esquemas y patrones socio-laborales y demás luchas vitales de crecimiento y posicionamiento comunitarios se diluyen y los patrones propios, mucho más independientes, pueden ejecutarse con relativa frecuencia.”

La **orientación** debe servir para *trabajar en la brújula de cada interlocutor, saber escucharla, recuperar esos discursos cuya huella es más o menos intensa y, como ya apuntábamos antes, desde dentro propiciar un mundo coherente con todo ello.*

■ Pautas para orientar a las personas mayores

Como hemos dicho anteriormente, los expertos coinciden en apuntar que existe un vacío en cuanto a recursos, proyectos y programas de orientación dirigidos a las personas mayores. Salvo algunas excepciones, como los programas formativos que realizan algunas instituciones públicas, las iniciativas que se desarrollan en este contexto tienen como finalidad dar respuesta a necesidades concretas y puntuales.

A partir de los artículos recopilados en el monográfico, en Educaweb creemos que un buen proyecto de orientación dirigido a personas mayores debería contar con unos aspectos concretos, comunes en otras etapas de la vida:

- **Autoconocimiento.** Es el primer paso para una buena orientación, independientemente de la edad del orientado/a. Después de tantos años trabajando, muchas personas no se conocen a sí mismas fuera del marco laboral. Ha llegado el momento de dejar aflorar las preferencias, los gustos, la personalidad, el talento y las motivaciones personales.
- **Adaptación al cambio.**
Olga Bruna Rabassa, Directora de Grado en Psicología de la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna de la Universitat Ramon Llull, considera que la adaptación a la jubilación se produce en diferentes fases: adaptativa, euforia, desencanto, reorientación y estabilidad. Para superarlas satisfactoriamente, es necesario plantear una jubilación activa y productiva.
- **Desarrollo de competencias.** Para Joan Riart i Francesc Boixader, *no debe tomarse esta etapa como una rotura generalizada, un antes y un después. (...) Las competencias aprendidas deben seguir presentes con una u otra intensidad y probablemente sin ser fuente de estrés como tal vez en época laboral se habían convertido. Entonces, profundizar y adquirir nuevos conocimientos, saber contextualizar y aplicarlos, hacerlo con actitudes positivas y distendidas buscando, tal vez, puntos de improvisación y de innovación, es un reto competencial que en esta etapa debe seguir siendo prioritario.*

- **Orientación hacia la formación.**

Las oportunidades formativas para las personas mayores son muy extensas: cursos en universidades, centros municipales, escuelas de adultos, residencias geriátricas, formación online... ¿Cómo elegir?

[Joaquín Solana Oliver y Carmen Ruiz Viñals, de la Universidad Abat Oliba CEU](#),

consideran que *uno de los problemas que afectan a quienes dejan su actividad profesional, es la falta de información, o la falta y pérdida de contactos, el dejar de saber a quién acudir, o bien, desde otro punto de vista, el sesgo social que induce a pensar que, con cierta edad, ya no pueden iniciarse cursos sobre materias ligadas, por ejemplo, a las nuevas tecnologías*. La finalidad del profesional de la orientación es romper estos tabúes y guiar a la persona para que pueda elegir la formación adecuada.

Por ello desde nuestra propuesta de ALTXOR 7.0 se contempla el eje 3

(C) PLAN DE FORMACIÓN

Se trataría de un Plan de Formación, ligado a construcción de los proyectos vitales. De ahí que sean personalizados y adaptados a las necesidades, capacidades y deseos de las personas que “emprendan el viaje”.

¿qué impulsaría –a la población de adultos mayores– a un proceso de aprendizaje que se traduzca en cambios de conducta?

Los estudios apuntan a que la necesidad de descubrirlo está asociada a la experiencia vital del adulto mayor en la que le haya sido factible el desarrollo de competencias que lo habiliten para la implementación de estrategias de identificación de carencias, así como de búsqueda de alternativas de respuesta.

En general, la representación social que este sector de la población ha elaborado sobre el aprendizaje está ligada al concepto espacios escolares, de tipo intelectual y con vistas a un desempeño concreto. La mayoría considera que el aprendizaje es factible a lo largo de toda la vida y destacan como valiosos aquellos aprendizajes vinculados con el crecimiento personal y el uso de la tecnología, (valoran sobre todo la posibilidad de comunicarse desde teléfonos celulares y/o la posibilidad de conocer cómo realizar trámites on line). El relevamiento de sus capacidades cognitivas, la vinculación con el entorno y la posibilidad de socializar su

interpretación de las experiencias con otros permiten inferir que, efectivamente, en los adultos mayores existe el deseo de aprender, y tienen capacidades de decodificación, de mantenerse actualizados. Sin embargo, aun deseando compartir con otros, esta posibilidad no satisface sus expectativas, dado que no cuentan, en todos los casos, con quién compartir. Se percibe la importancia que reviste generar un entorno social en el que la interacción, desde el código verbal oral, se constituya en un factor de estímulo al desarrollo de las capacidades de las personas.

En cuanto a las competencias genéricas, las personas mayores en general, tienen una autopercepción que valora sus capacidades de reflexión y comprensión de situaciones y de información, mientras que asumen como una de sus limitaciones la memorización. Los resultados alcanzados permiten afirmar que, desde la autopercepción de la población de adultos mayores, la posibilidad de aprendizaje se asume como una realidad y se experimenta en la cotidianidad, ya sea como aprendizaje de vida, como conocimiento o como experiencia. Se observa criterio de realidad para identificar tanto las competencias fortalecidas con la edad como aquellas que se evidencian limitadas.



4. METODOLOGÍA DE TRABAJO

A. PARA LA ELABORACIÓN CONTENIDOS

A.1. SESIONES DE TRABAJO

- ✓ 2 sesiones de trabajo del equipo 3D Social Movement

Especializado en gerontología social y 1 sesión de contraste con agentes externos-profesionales

A.2. DINÁMICA WORLD CAFÉ

1 Sesión de contraste con grupo de personas mayores.

B. PARA LA BÚSQUEDA DE FUENTES

B.1. RASTREADORAS

- ✓ Equipo de 3 personas (una por cada territorio) rastreando fuentes y contenidos durante 1 mes

ENERO

REUNIÓN AJUSTE DE PROPUESTA

EAB y otras entidades WORLD CAFÉ-CONTRASTE

ENCUENTRO AGENTES IMPLICADOS EN EL PROYECTO ALTXOR 7.0

FEBRERO

RASTREADORAS DE FUENTES

FORO AGENTES INVITADOS

REUNIÓN CON EAB

MARZO

RASTREADORAS DE FUENTES

PRESENTACIÓN 1er BORRADOR

REUNIÓN CON G.V

PRESENTACIÓN DOCUMENTO FINAL



ALTXOR 7.0