

Diagnóstico de necesidades y usos de los productos de apoyo en la población dependiente mayor en el medio rural

Informe del estudio

v2022.07.08

Índice

1. Introducción	5
2. Objetivos y metodología	6
2.1. Objetivos	6
2.2. Metodología: Análisis documental	7
2.3. Metodología: Entrevistas	7
3. Definición y tipología de los productos de apoyo	10
3.1. Definición	10
3.2. Tipos de productos de apoyo	14
3.2.1. Tipología en la ISO 9999	14
3.2.2. Tipología del CEAPAT	15
4. Necesidades y uso actual de productos de apoyo en la provincia de Segovia (exceptuando la capital)	19
4.1. Áreas de mayor necesidad de los productos de apoyo	19
4.2. Conocimiento de los productos de apoyo	21
4.3. Uso y actitud de los productos de apoyo	25
4.4. Requerimientos a un servicio sobre productos de apoyo	28
5. Características de los servicios de asesoramiento y préstamo de productos de apoyo	31
5.1. Servicios entrevistados	32
5.1.1. Diputación Foral de Guipuzkoa. Etxetek - Servicio Foral de Productos de Apoyo y Accesibilidad	32
5.1.2. Junta de Comunidades de Castilla - La Mancha. Servicio de Acceso a Productos de Apoyo	34
5.1.3. Junta de Castilla y León. Servicio de préstamo y orientación sobre productos de apoyo	35
5.2. Otros servicios documentados	39
5.2.1. Gobierno de Cantabria. Servicio de préstamo de productos de apoyo	39
5.2.2. Cabildo Insular de Tenerife. Centro de Información para la Vida Autónoma (CIVAT)	40
5.2.3. Generalitat de Catalunya. Centros para la Autonomía Personal Sirius	41
5.2.4. Diputación Foral de Álava. Centro de autonomía personal	43

5.2.5. Asociación por la Vida Independiente. Centro de Vida Independiente CVI	44
5.3. Elementos clave de los servicios sobre productos de apoyo	46
5.3.1. Nivel de la administración desde el que se presta	47
5.3.2. Gestión privada o pública	47
5.3.3. Coste para los usuarios/as	47
5.3.4. Proceso de solicitud	48
5.3.5. Papel de los diferentes profesionales	48
5.3.6. Amplitud del stock	49
5.3.7. Modo de adquisición del stock	49
5.3.8. Local y/o centro de demostración	50
5.3.9. Servicio de mantenimiento	50
5.3.10. Formación para profesionales	50
6. La respuesta de los Servicios Sociales Básicos de la Diputación de Segovia a las necesidades de productos de apoyo	51
6.1. Escenario A. Transición	53
6.2. Escenario B. Integración	54
6.3. Escenario C. Colaboración	56
6.4. Escenario D. Complementariedad	56
6.5. Características del servicio de orientación y préstamo de productos de apoyo de la Diputación de Segovia	57
6.5.1. ¿Qué incluiría el servicio?	59
6.5.2. ¿Cómo engranaría el servicio en el mapa de procesos de los Servicios Sociales Básicos?	60
6.5.3. ¿Cómo se accedería al servicio?	61
6.5.4. ¿Qué agentes intervendrían?	61
6.5.5. ¿Qué aportación económica harían los y las usuarias?	62
6.5.6. ¿Qué productos de apoyo se ofrecerían y cómo se gestionaría el stock?	62
6.5.7. ¿Existiría un espacio para probar los productos?	62
7. Referencias consultadas	64
Anexo I. Guion de entrevista a personas mayores en situación de dependencia y a sus cuidadores/as	67

Anexo II. Guion de entrevista a entidades con servicios relacionados con los productos de apoyo.....	72
Anexo III. Guion de entrevista con la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León	73
Anexo IV. Guion de entrevista grupal con las responsables técnicas de la Diputación de Segovia.....	76
Anexo V. Plan de Trabajo.....	77

1. Introducción

Este documento es el informe final del estudio denominado “Diagnóstico de necesidades y usos de los productos de apoyo en la población dependiente mayor en el medio rural”, enmarcado en el “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia-financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU”, y adjudicado por la Diputación de Segovia a Iniciativas-CSE S.Coop.Mad. mediante Decreto 2022-2569 de 10 de abril de 2022.

Este diagnóstico responde al interés de la Diputación de Segovia:

- por analizar la necesidad y demanda de los productos de apoyo en las personas mayores de la provincia, y
- por establecer el modelo adecuado para prestar un ‘Servicio de asesoramiento y préstamo de productos de apoyo y disminución de riesgos en el hogar’.

Este interés entronca con la Estrategia de Innovación 2021 -2025 de los Servicios Sociales de la Diputación de Segovia, que define como sus tres vectores de innovación:

V_01. Estrategia de Apoyos y Cuidados de Larga Duración

V_02. Estrategia de Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad

V_03. Centro de Investigación e Innovación Social (CIIS)

La intención de la Diputación de Segovia de “empaquetar” en Planes de Cuidados de Larga Duración servicios que en la actualidad se prestan de forma independiente (línea 1 del vector 1 de la Estrategia) abre las puertas a incorporar a dichos planes el asesoramiento y préstamo de productos de apoyo.

Además, la creación del Centro de Investigación e Innovación Social (CIIS) podría permitir (tal y como se apunta en la línea 3 del vector 3) la existencia de un fondo de productos de apoyo destinado a la orientación y al préstamo de los mismos en el marco de los ya mencionados planes personalizados de cuidados de larga duración.

2. Objetivos y metodología

2.1. Objetivos

El estudio se ha planteado cuatro objetivos a los que se da respuesta en sendos capítulos del informe:

1. Definir los productos de apoyo. Establecer las tipologías y necesidades a las que responden.
2. Conocer las necesidades y uso actual de productos de apoyo en la provincia de Segovia (exceptuando su capital)¹.
3. Conocer las características de los servicios de asesoramiento y préstamo de productos de apoyo desarrollado por otras entidades públicas.
4. Establecer los posibles escenarios de respuesta de los Servicios Sociales Básicos de la Diputación de Segovia a las necesidades de productos de apoyo.

Tras la adjudicación del estudio, el equipo investigador realizó una primera entrevista grupal a las responsables técnicas del Área de Asuntos Sociales de la Diputación de Segovia, en la que se estableció el Plan de Trabajo² a seguir, adaptando la propuesta presentada por Iniciativas-CSE a las circunstancias concretas que se produjeron tras la adjudicación del contrato. Y en particular al hecho de que —tal y como se tuvo conocimiento en los días previos— la Junta de Castilla y León tenía previsto poner en marcha un servicio de similares características en el conjunto del territorio de la Comunidad Autónoma.

En el mencionado Plan de Trabajo quedaron establecidas dos técnicas de investigación para dar respuesta a los objetivos del estudio: el análisis documental y las entrevistas en profundidad.

¹ Este es el territorio en el que la Diputación de Segovia presta los Servicios Sociales Básicos definidos en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.

² Se adjunta como Anexo.

2.2. Metodología: Análisis documental

El análisis documental se ha utilizado para dar respuesta a los objetivos 1, 2 y 4.

Se ha repasado la literatura básica sobre productos de apoyo para establecer la definición y la tipología de los mismos que se utilizaría en el estudio.

Se ha revisado la información accesible en Internet sobre las experiencias de asesoramiento y préstamo de productos de apoyo en las siguientes entidades públicas:

- Cabildo Insular de Tenerife
- Diputación Foral de Álava
- Diputación Foral de Gipuzkoa
- Generalitat de Catalunya
- Gobierno de Cantabria
- Gobierno del Principado de Asturias
- INSERSO
- Junta de Castilla – La Mancha
- Junta de Castilla y León
- Xunta de Galicia

Se han analizado los documentos de la Diputación de Segovia relacionados con los Planes Personalizados de Cuidados de Larga Duración contemplados en la Estrategia de Innovación 2021-2025, y los relacionados con otros servicios potencialmente vinculados a los productos de apoyo como la Teleasistencia Domiciliaria (TAD).

2.3. Metodología: Entrevistas

Se ha entrevistado a 16 personas, vecinas de la provincia de Segovia, 4 en cada una de las cuatro Áreas de Acción Social en las que se divide el territorio al que presta los Servicios Sociales Básicos la Diputación de Segovia (Cantalejo, Cuéllar, Prádena y San Ildefonso). Los criterios para seleccionar esas 4 personas en el territorio de cada CEAAS han sido:

- 3 personas mayores en situación de dependencia de grado II o III (2 mujeres y 1 hombre), de municipios de diferente tamaño poblacional
- 1 cuidadora principal de una persona mayor en situación de dependencia

CEAAS	Municipios	Sexo
Cantalejo	Cobos de Fuentidueña, Cabezuela, Hontabilla, Navalmanzano	3 mujeres; 1 hombre
Cuéllar	Codorniz, Cuéllar, Nava de la Asunción, Vallelado	2 mujeres; 2 hombres
Prádena	Arcones, Ayllón, Collado Hermoso, Navares de Enmedio	2 mujeres; 2 hombres
San Ildefonso	Abades, El Espinar, Palazuelos de Eresma, Valseca,	3 mujeres; 1 hombre

Tabla 1. Personas entrevistadas. Municipio de residencia y sexo

En total, 11 mujeres —con un promedio de edad de 84 años— y 5 hombres —con un promedio 78 años de edad—. Por otro lado, considerando las personas que las acompañan o que son sus cuidadoras, todas son del ámbito familiar. En este grupo donde la mayor parte son mujeres, la mayoría de personas cuidadoras o que viven con ellas son hombres —hijos o pareja—, con una edad promedio 63 años; mientras que el promedio de edad de las cuidadoras es de 58 años.

De las 16 personas mayores, ocho viven solas: en cuatro situaciones sus cuidadores viven en el mismo pueblo o en otro municipio cercano; en dos casos, los hijos viven en Madrid; y en otros dos casos, los hijos viven fuera de España.

Estas entrevistas estaban orientadas a los siguientes objetivos específicos:

- Recoger cuáles son las áreas de mayor necesidad de los productos de apoyo.
- Estudiar el nivel de conocimiento de los productos de apoyo.
- Analizar cuáles son los factores personales y del contexto que influyen en el uso de los productos de apoyo.
- Recoger propuestas y requerimientos para un posible servicio que amplíe las posibilidades que tienen los usuarios de adquirir

Se ha entrevistado también a responsables técnicos de los servicios relacionados con los productos de apoyo en:

- la Junta de Castilla y León:
 - Benedicto Caminero. Director Técnico de Atención a Personas Mayores y a Personas con Discapacidad.

- Carmen Vázquez. Técnica del Servicio de Atención a Mayores de la Gerencia de Servicios Sociales.
- la Junta de Castilla – La Mancha:
 - Beatriz Díaz Feijoo. Terapeuta Ocupacional del Servicio de Atención a la Dependencia. Delegación provincial de Toledo. Consejería de Bienestar Social.
- la Diputación Foral de Gipuzkoa:
 - Amagoia Armendariz. Coordinadora de Etxetek.
 - Sonia Espin. Responsable de Terapia Ocupacional. Etxetek.

Por último, se han realizado dos entrevistas grupales con las responsables técnicas del Área de Asuntos Sociales de la Diputación de Segovia. La primera entrevista estuvo orientada a definir el plan de trabajo del estudio, en el marco de su confluencia con las iniciativas de la Gerencia de Servicios Sociales. En la segunda —realizada una vez terminado el trabajo de campo de la investigación— se analizaron los posibles escenarios para la respuesta de la Diputación de Segovia a las necesidades existentes en relación a los productos de apoyo.

En las entrevistas participaron:

- Mar Martínez, Jefa de Servicio de Acción Social. [1ª y 2ª entrevista grupales]
- Teresa Fernández, Jefa de Sección de Estudios, Calidad y Valoraciones Sociales. [1ª y 2ª entrevista grupales]
- Isabel Sanz, Jefa de Sección de Prestaciones Sociales y Dependencia [1ª y 2ª entrevista grupales]
- Cristina Sanz, Jefa Sección de Procesos Comunitarios e Inclusión Social [1ª entrevista grupal]
- Mónica Fuertes, Coordinadora de Centros [1ª entrevista grupal]

Además, se mantuvieron entrevistas telefónicas breves con la Jefa de Estudios y Calidad para aclarar conceptos sobre el actual funcionamiento del Área y para coordinar el trabajo de campo.

3. Definición y tipología de los productos de apoyo

3.1. Definición

Una definición aceptada internacionalmente del término “productos de apoyo” la encontramos en la norma ISO 9999³:

“Cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado, utilizado por o para personas que lo requieren destinado a:

- facilitar la participación;
- proteger, apoyar, entrenar, medir o sustituir funciones/estructuras corporales y actividades; o
- prevenir deficiencias, limitaciones en la actividad o limitaciones en la participación⁴.

La primera versión de esta norma, publicada en 2007, certificó la evolución desde el término “ayudas técnicas” hacia “productos de apoyo”, habiendo pasado por un período intermedio (al menos en inglés) en el que se utilizó “tecnologías de apoyo” (*Assistive Technologies*)⁵. La adopción del término “productos de apoyo” incorporó a

³ La última versión de esta norma internacional es la ‘ISO 9999:2022. Assistive products — Classification and terminology’. Esta norma se publicó por primera vez en 2007 y fue revisada en 2012 y en 2016. La versión de 2016 fue adoptada también como norma europea y norma española con el nombre completo de: ‘UNE EN ISO 9999:2017 Productos de apoyo para personas con discapacidad. Clasificación y terminología (ISO 9999:2016)’. Esta versión de 2016 es la que se toma como referencia en este estudio, ya que la de 2022 no se ha transferido aún a España.

⁴ La versión recién publicada de la ISO 9999 (mayo de 2022) simplifica drásticamente la definición de producto de apoyo: “product that optimizes a person’s functioning and reduces disability” (producto que optimiza el funcionamiento de una persona y reduce la discapacidad), aunque la definición se acompaña de dos notas que especifican que los productos de apoyo incluyen, dispositivos, instrumentos, equipamiento y software, y que pueden estar disponibles o ser producidos para circunstancia específica.

⁵ De hecho, la ‘Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad’ adoptada por la ONU en 2006, utiliza la expresión “dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo”.

la norma, por un lado, la perspectiva de usuario-consumidor que aporta la palabra “producto”, frente al concepto de “tecnología” que se consideraba más ligado al ámbito de la I+D (investigación y desarrollo).

Por otro lado, utilizar la palabra “apoyo” pretendía una aproximación al modelo social de la discapacidad que entiende que esta es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las del entorno⁶. Los desajustes que se producen en esa interacción pueden requerir transformar el entorno y/o incorporar en él apoyos que permitan a la persona el máximo nivel de autonomía posible en su funcionamiento.

El uso de esta terminología y de esta mirada —que a veces se ha denominado “modelo de apoyos”— se ha extendido desde el ámbito de la discapacidad hacia el de las personas mayores, lo que supone una oportunidad de aprovechar en el ámbito de los cuidados de larga duración de las personas mayores todo el conocimiento adquirido durante años en el ámbito de la discapacidad.

De “modelo de apoyos” hablaba, por ejemplo, el documento ‘Vivir mejor. Cómo concebimos la atención residencial’ —elaborado por el SIIS en el año 2011 y publicado por la Diputación Foral de Álava—, que establece algunas premisas básicas acerca de la naturaleza de las necesidades de apoyo, formuladas desde la mirada de la discapacidad, pero totalmente transferibles al ámbito de las personas mayores:

- Los tipos de apoyo deben ajustarse a las necesidades y preferencias individuales; a los valores, las creencias y las expectativas que influyen en la vida de la persona.
- La prestación de los apoyos debe ser flexible ya que las necesidades de apoyo de las personas cambian en función del entorno físico, de la situación y del momento. La evaluación de las necesidades de apoyo debe realizarse de forma sistemática y continuada.

⁶ “La discapacidad está definida como el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona y sus factores personales, y los factores externos que representan las circunstancias en las que vive esa persona”. OMS, 2001. CIF. Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.

- Algunos apoyos son más importantes que otros para la persona. Tanto la evaluación de necesidades como el proceso de planificación de los apoyos deben dar cabida a la definición de un orden de prioridad entre las diferentes necesidades.

Estos apoyos que permiten superar los desajustes entre entorno y persona pueden ser de muy diferente tipo: apoyos económicos, adaptación del medio físico habitual (vivienda, entorno urbanístico...), transporte adaptado, apoyos personales, productos de apoyo. Es en estos últimos en los que se centra este estudio.

La persona usuaria de los productos de apoyo puede ser la persona mayor o con discapacidad, pero también puede ser un asistente personal. Y, de acuerdo con la guía sobre productos de apoyo editada por el CEAPAT⁷, los posibles objetivos del uso de un producto de apoyo pueden ser:

- “realizar la tarea, de forma autónoma o con ayuda de un asistente, con eficacia, seguridad y comodidad
- prevenir un proceso degenerativo
- rebajar el esfuerzo que requiere una actividad
- evitar o reducir el riesgo de lesiones o accidentes
- disminuir o evitar el dolor”.

Los productos de apoyo abarcan un amplio espectro que va desde, por ejemplo, utensilios tan simples como el engrosamiento del mango de un cubierto, a un sofisticado sistema de acceso al ordenador, pasando por una cama articulada o un andador. Para su creación se usan conceptos y conocimientos extraídos de la Ergonomía⁸ y de otras disciplinas, con el objetivo de que el producto resultante sea adecuado a las necesidades de la persona usuaria.

⁷ El CEAPAT es el Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas- El nombre completo de esta guía (sin fecha de edición) es ‘Guía de orientación en la práctica profesional de la valoración reglamentaria de la situación de dependencia: Productos de Apoyo para la Autonomía Personal’.

⁸ La Ergonomía es la disciplina que se encarga del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de modo que coincidan con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las ca-

Los productos de apoyo necesitan de un buen estudio de uso, y de las necesidades de la persona que los van a utilizar. Para ello deben ser pautados y entrenado su uso por un/a profesional con las competencias adecuadas —preferentemente con titulación en Terapia Ocupacional o en Fisioterapia—, que sea capaz de evaluar las capacidades funcionales de la persona y de analizar sus actividades.

pacidades de los trabajadores que se verán involucrados. Busca la optimización de los tres elementos del sistema (humano-máquina-ambiente), para lo cual elabora métodos que afectan a la persona, a la técnica y a la organización.

3.2. Tipos de productos de apoyo

Podemos encontrar diferentes clasificaciones de los productos de apoyo. Recogemos a continuación las que aparecen en la ISO 9999 —en su versión de 2016— y en el catálogo *online* de productos de apoyo del CEAPAT. En ambos casos la clasificación toma como criterio fundamental el tipo de actividad facilitada por el producto de apoyo.

3.2.1. Tipología en la ISO 9999

Siguiendo el criterio de funcionamiento, la ISO 9999 clasifica los productos de apoyo en tres niveles: clases, subclases y divisiones. Recogemos aquí el primer nivel: las clases.

1. Productos de apoyo para la medición, soporte, entrenamiento o sustitución de **funciones corporales**
2. Productos de apoyo para la **capacitación/aprendizaje de habilidades**
3. Productos de apoyo unidos al cuerpo para dar soporte a **funciones neuro-musculoesqueléticas** o relacionadas con el **movimiento** (órtesis) y sustitución de **estructuras anatómicas** (prótesis)
4. Productos de apoyo para las actividades de **cuidado personal** y de participación en el cuidado personal
5. Productos de apoyo para las actividades y la participación relacionadas con la **movilidad personal** y el **transporte**
6. Productos de apoyo para **actividades domésticas** y participación en la vida doméstica
7. Mobiliario, accesorios y otros productos de apoyo para facilitar **actividades en entornos hechos por seres humanos** tanto en interiores como en exteriores
8. Productos de apoyo para la **comunicación** y la **gestión de la información**
9. Productos de apoyo para **controlar, transportar, mover y manipular objetos y dispositivos**

10. Productos de apoyo para **controlar, adaptar o medir elementos de los entornos físicos**
11. Productos de apoyo para las actividades de **trabajo** y la participación en el empleo
12. Productos de apoyo para el esparcimiento, el **ocio** y recreación.

3.2.2. Tipología del CEAPAT

Recogemos a continuación la clasificación que utiliza el actual Catálogo de Productos de Apoyo del CEAPAT⁹. Se presenta una breve descripción de las categorías de nivel 1 y a continuación se ofrece también una tabla conjunta de las categorías de primer y de segundo nivel, que permitirá hacerse una idea bastante afinada de la enorme diversidad de productos de apoyo existentes.

3.2.2.1. Categorías nivel 1

Alimentación y tareas domésticas. Se refiere a productos para facilitar la realización de estas actividades de la vida diaria básicas (AVDB) y poder conseguir así la máxima independencia posible por parte del usuario de acuerdo a sus necesidades.

Aseo y cuidado personal. En esta categoría se incluyen productos para facilitar dichas AVDB, potenciar la máxima independencia posible de la persona y además facilitar y apoyar al cuidador en la realización del aseo y cuidado personal del usuario.

Comunicación. Incluye productos de apoyo para la comunicación que contribuyen a que la persona se exprese y tenga más opciones de sociabilización con el entorno.

Aprendizaje y empleo. Se refiere a productos que fomentan y ayudan en la adaptación del aprendizaje y facilitan la inserción al mundo laboral a aquellas personas que lo necesiten.

Ciudad y edificios. Se incluyen en esta categoría elementos externos e internos necesarios para la adaptación del entorno, de manera que sea accesible para las personas con limitaciones de movilidad.

⁹ Puede consultarse en https://catalogocephat.imserso.es/catalogo_01/prod/cat/index.htm

Movilidad y manipulación. Esta categoría hace referencia a los productos y accesorios que facilitan la movilidad: ayudas para caminar, adaptaciones para vehículos, sillas de ruedas manuales y motorizadas, transferencia y giro.

Ocio. Incluye los productos que permiten a la persona realizar todas las actividades lúdicas que sean de su interés a pesar de las limitaciones que pueda encontrar para su realización.

Adaptación de la vivienda. Aquí se agrupan los elementos, productos de apoyo y obras que facilitan la movilidad de la persona y crean un espacio seguro dentro de su hogar.

Transporte privado y accesible. Esta última categoría incluye elementos para la adaptación de un vehículo de manera que sea accesible y útil para la persona y sus acompañantes.

3.2.2.2. Categorías de nivel 1 y 2

Categorías nivel 1	Categorías nivel 2
Alimentación y tareas domésticas	Comer Beber Cocinar y preparar alimentos Lavar la vajilla Limpieza y mantenimiento de la casa Coser y mantener la ropa
Aseo y cuidado personal	Ducharse Bañarse Cuidado de pelo, uñas, piel y dientes Vestirse y calzarse Orinar, defecar e higiene íntima Incontinencia Mantenimiento de la salud

Categorías nivel 1	Categorías nivel 2
Comunicación	Visión Audición Comunicación aumentativa-alternativa Lectura Dibujo y escritura Teléfonos Acceso al ordenador y otros dispositivos Alarmas y teleasistencia Localización
Aprendizaje y empleo	Herramientas Mobiliario Accesorios Recursos para el empleo Recursos para el aprendizaje
Ciudad y edificios	Mobiliario urbano Orientación Seguridad Elevadores y rampas Puertas y ventanas Aseos Paredes y suelos Control del entorno y ambiental
Movilidad y manipulación	Productos para caminar Sillas de ruedas Sillas de paseo infantiles Otros dispositivos de desplazamiento Cambio de postura y transferencia de giro Grúas Manipulación
Ocio	Adaptaciones de dispositivos y mandos Juegos Juguetes Deporte Parques infantiles - adultos Otras aficiones

Categorías nivel 1	Categorías nivel 2
Adaptación de la vivienda	Mobiliario Seguridad Elevadores y rampas Puertas y ventanas Cuarto de baño Cocina Paredes y suelos Control del entorno y ambiental
Transporte privado y accesible	Productos para el acceso Sistemas de retención de la silla de ruedas Productos para guardar la silla de ruedas Reformas en vehículo Mandos adaptados Otros dispositivos

4. Necesidades y uso actual de productos de apoyo en la provincia de Segovia (exceptuando la capital)

A continuación, se presenta el análisis de las entrevistas realizadas a partir de cuatro ejes temáticos:

1. Áreas de necesidad de los productos de apoyo.
2. Nivel de conocimiento de los productos de apoyo.
3. Uso de los productos de apoyo.
4. Requerimientos para adquirir los productos de apoyo,

4.1. Áreas de mayor necesidad de los productos de apoyo

“Cuando nos volvemos mayores todo nos duele, somos más torpes para muchas cosas y necesitamos ayuda”. (Mujer mayor)

En primer lugar, es importante iniciar este capítulo mencionando que las personas entrevistadas o sus cuidadores/as refieren que prefieren seguir viviendo en su casa. Solamente en una situación, el sobrino cuidador, desbordado por la gravedad de la enfermedad crónica de su tía, solicitó el acceso a residencia que justamente antes de la entrevista le habían ya concedido. En otro caso, donde la madre requiere atención permanente y tiene necesidades en todas las áreas, la hija dice: *“todos lo arreglan diciendo que vaya a una residencia, pero no lo vamos a hacer; allá se deteriora más, lo que se requiere es una persona que la acompañe todo el día y en el futuro será mayor esa necesidad porque mi padre cada día está peor y el tiempo de ayuda no es suficiente”*.

Cuando sus condiciones de vida les permite aún tomar decisiones, los productos de apoyo los consideran fundamentales para valerse por sí mismas. A excepción de algunas situaciones donde la desmotivación vital por la soledad las lleva a no utilizar o no buscar soluciones a necesidades puntuales; o en otras, donde a pesar de usar ciertos productos de apoyo, no utilizan otros que ya poseen o que pueden adquirir

porque no los quieren, sin tener algún motivo explícito. Más adelante, en el apartado de uso y actitud hacia los productos de apoyo se ampliará este tema.

En cuanto a la necesidad de productos de apoyo y su utilización, se encontró que la categoría en la que con mayor frecuencia tienen necesidad las personas mayores es la de movilidad o alteraciones motoras, fueron 13 de las 16 personas entrevistadas. La mayoría utilizan productos de apoyo para solventar esta necesidad y muchos han realizado adaptaciones arquitectónicas para mitigar riesgos de caídas. Sin embargo, se encuentra que muchas de estas necesidades detectadas por las mismas personas mayores o sus cuidadores no están cubiertas, por distintos motivos que se presentan en el apartado de uso y actitud.

Junto a las necesidades en el área de movilidad o alteraciones motoras, este mismo número de personas requieren apoyo en otras áreas para llevar a cabo actividades básicas de la vida diaria como asearse y vestirse, realizar tareas domésticas, preparar alimentos o limpiar la casa. La siguiente área de necesidad en este grupo de personas entrevistadas es el apoyo para comer y para comunicarse. En estos aspectos, los apoyos como la Teleasistencia, el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) o la comida a domicilio dan una respuesta pertinente a estas necesidades.

Una situación que es preocupante, y que se ha hecho evidente en el contacto con las personas mayores con dependencia, es la falta de actividades de socialización, de ocio y mantenimiento de aficiones. En este sentido, 13 de las 16 personas mayores viven aisladas de amistades o familiares.

Es bien conocida la situación de despoblamiento de muchos municipios, el envejecimiento de la población, la tendencia a encontrar, cada vez más, a las personas aisladas, como ocurre en el caso de estas personas entrevistadas: muchas viven solas porque sus hijos han emigrado a poblaciones más grandes o ciudades lejanas, situación que se agrava cuando las amistades de toda la vida ya no salen de su vivienda o incluso ya han muerto. Y algunas dicen que no salen de casa porque en las poblaciones hay pocas actividades sociales para compartir.

Se mencionó en muchas ocasiones que, como consecuencia de las restricciones del COVID, las personas salen menos porque se han acostumbrado a estar más quietas dentro de su casa y además manifiestan que aún existen temores al contagio. Señalaban, algunas, que antes asistían a actividades comunitarias o sociales que les

permitía encontrarse con amistades y vecinos, pero ya no hay oferta de tales actividades.

También fue muy frecuente encontrar que la mayoría de las personas mayores no realizan actividades de disfrute de aficiones que antes formaban parte de su vida: como el bricolaje, el tejido, la costura, la lectura o la jardinería entre otras. Una situación que está acompañada de abandono del entusiasmo, de una actitud de desesperanza vital que requiere atención.

La inactividad generada por las dificultades en movilidad, en la realización de tareas sencillas y por el aislamiento resulta en la imagen recurrente de personas mayores encerradas en sus viviendas y sentadas mucho tiempo frente a la televisión.

En este sentido, vale la pena considerar como objetivo prioritario, dentro de las actividades de cuidado y apoyos para las personas dependientes, el desarrollo de una amplia oferta de actividades de ocio y tiempo libre, la promoción de redes solidarias y la organización de actividades comunitarias.

Una propuesta en esta dirección sería la de promover el apoyo a las aficiones y gustos que tenían las personas como parte de su vida y disfrute, que luego han abandonado y que puedan ser compartidas con otras. Todo ello con el fin de hacer frente al aislamiento y la soledad que van acompañados de estados de ánimo de tristeza y desmotivación. Desde un enfoque psicosocial frente a la enfermedad, esta situación descrita agrava las condiciones de dependencia o de enfermedades crónicas.

4.2. Conocimiento de los productos de apoyo

“Ahora que me explica, ya entiendo que son esos productos de apoyo, pero ¿cómo hacer para tenerlos, para qué sirven o dónde se consiguen?” (Hombre mayor)

Respecto al conocimiento de los productos de apoyo, se observaron similitudes en las respuestas de las personas entrevistadas ya que ninguna conoce el concepto en sí mismo, ni imaginan que pueda existir un servicio dedicado a ello.

La mayoría ha utilizado los productos de apoyo porque saben que los más habituales les solucionan necesidades, como los bastones, andadores, adaptaciones de los

baños o rampas que han surgido como iniciativas propias o de sus familiares. También algunos productos de apoyo habituales han sido recomendados o prescritos por médicos o fisioterapeutas: gafas, audífonos, bastones, sillas de ruedas.

En pocos casos los conocen porque sus cuidadores/as se han interesado en buscar soluciones por su propia cuenta. Cuando han tenido productos de apoyo especializados, han sido los propios proveedores/as quienes les han dado informado sobre su funcionamiento.

Las personas mayores que usan productos de apoyo, en general, los han adquirido por su propia cuenta para suplir necesidades de movilidad y apoyar otras actividades específicas de autocuidado. Algunos productos como bastones o andadores fueron "heredados" de sus cónyuges fallecidos. En un caso, fue la Diputación la que facilitó la adquisición de una silla de ruedas; en otro caso, se solicitó ayuda para adaptación en el baño, pero los trámites fueron lentos y finalmente no se hizo uso del aporte económico que brindaba la Diputación porque la respuesta tardó mucho, el apoyo económico ofrecido fue muy bajo y era necesario resolverlo con prontitud. En otro caso, la ONCE provisionó a una mujer de varios productos, uno de ellos audiolibros por ser lectora antes de perder la visión, pero nunca han sido utilizados, según el sobrino cuidador *"porque no es lo mismo que un libro, decía mi tía"*.

En general, se han adaptado bien a los productos de apoyo que utilizan, aunque resulta interesante considerar las resistencias que se encontraron en algunos casos, tal y como se mencionará en el apartado de uso y actitud ante los productos de apoyo.

Cuando se explica que los productos de apoyo son aquellas ayudas, aparatos, instrumentos que ayudan a ser independientes o realizar actividades diarias para moverse, caminar, comer, bañarse, etc. es cuando ellas identifican que conocen varios porque los han usado o porque conocen personas que los tienen.

Cuando se dan ejemplos de los productos de apoyo que existen para atender distintas necesidades varias personas muestran asombro porque, como dice un hombre, *"no imaginaba que se hubieran inventado esas cosas"* y dicen que no sabrían cómo obtenerlos.

Una vez ofrecida la explicación de qué son los productos de apoyo, la mayoría identifica dentro de ellos servicios como la Teleasistencia, el SAD, la comida a domicilio o las adecuaciones arquitectónicas realizadas en la vivienda o en el baño.

Cabe resaltar, que apoyos fundamentales como la teleasistencia, el SAD o la comida a domicilio son muy apreciados porque dan respuesta a necesidades apremiantes. Sin embargo, respecto al SAD la gran mayoría menciona que el tiempo asignado es muy corto considerando las necesidades, entre las cuales también se señalan labores de cuidado durante el día, apoyo para salir de casa y sobre todo la necesidad de compañía. De sus comentarios se deducen muy buenas valoraciones de las personas que realizan este trabajo que, como reconocen, requiere gran esfuerzo físico tanto para atender en poco tiempo a la persona dependiente en sus rutinas básicas de baño, preparación de alimentos como en la realización de la limpieza y organización de la vivienda.

También varias personas señalaban la necesidad de agilizar procesos y autorizaciones de aumento del tiempo de SAD, o del tiempo que tarda una nueva valoración del nivel de dependencia. Procesos que en la medida en que se agilicen redundarían en un mayor bienestar y garantía de los derechos de las personas con dependencia.

En un caso, la usuaria devolvió el servicio de teleasistencia porque *“le fastidiaba tener colgado el botón”*, según comentaba el hijo. Al reflexionar con él sobre el objetivo de este servicio él decía que para cualquier urgencia estaba él y que ella es *“cabazona”*. Sin embargo, por su trabajo, la madre pasa mucho tiempo sola en casa, circunstancia que resalta la importancia del trabajo con los cuidadores/as respecto a los riesgos derivados de la situación de dependencia y las posibles alternativas de servicios de apoyo que mitigan esos riesgos.

Se deduce de las entrevistas que es necesario disponer de información amplia, clara y pertinente sobre los productos de apoyo, y sobre la variedad que existen como respuesta a necesidades que tienen las personas mayores para llevar una vida independiente o para garantizar mayor bienestar.

Esta falta de información y de servicios al alcance de los usuarios/as conlleva que desconozcan que muchas necesidades específicas puedan ser resueltas como, por ejemplo, productos de apoyo para comer, vestirse, bañarse, evitar riesgos relacionados con la circulación sanguínea por la inmovilidad, evitar sobrecargas físicas a

los cuidadores para movilizar a los mayores, tener barras que ayudan a tumbarse o levantarse de la cama, sentarse en el wáter, etc.

Se observó en tres casos que las personas cuidadoras han sido quienes, motivadas por las necesidades surgidas y el interés por resolverlas y asegurar el bienestar de su familiar, han buscado la manera de indagar qué productos resuelven necesidades puntuales y adquirirlos.

Veamos el ejemplo de la esposa de un hombre con esclerosis múltiple y poliartrosis, quien ha adquirido varios productos de apoyo porque se ha informado a través de distintas fuentes como Internet, la Diputación y las entidades para discapacidad. De esta manera ha ido dando solución a situaciones apremiantes en la medida que la enfermedad ha ido avanzando. Además, ha buscado soluciones de ocio. Por ejemplo, estuvo asistiendo con él a clases de pintura, fruto de lo cual hay varios cuadros muy bien elaborados, colgados en las paredes; ella asistía a clases de canto y se informó con su profesora de ejercicios para que su esposo realizara y pudiese comunicarse mejor. Desafortunadamente por su afectación en esta área, es cada vez más difícil para él expresarse y hablar con claridad. También en el coche adaptado lo lleva a la piscina acompañada de grúa, silla de ruedas y otros productos de apoyo. Así mismo, en verano va a visitar algunos amigos en otra ciudad y se moviliza con todos los productos que requiere, que son bastantes. Ella considera que en la medida que pueda ser posible, su pareja siempre estará bajo su cuidado y en su propia casa y utilizará lo que sea necesario para mantenerlo activo intentando frenar hasta donde se pueda el deterioro.

4.3. Uso y actitud de los productos de apoyo

“Hay que tener equilibrio en apoyarlos y cuidar el extremo de darles todo hecho. Por ejemplo, mi madre cocina y es una actividad que requiere planificación, habilidad, criterio y eso le mantiene activa la cabeza... Conozco algunos casos que requieren esos productos de apoyo y no los usan o no los tienen por falta de dinero”. (Cuidadora)

En relación con el nivel de aceptación de productos de apoyo, se encontró a través de las entrevistas que la mayoría no ha tenido inconveniente en utilizar algún producto de apoyo habitual que mejore sus vidas y su autonomía. El uso de los productos de apoyo por parte de las personas entrevistadas ha sido más por la necesidad que ha llevado a adquirirlos o utilizarlos, como se ha mencionado anteriormente.

De este modo, la mayoría utiliza aquellos productos de apoyo que han sido más habituales en las vidas de las personas mayores o con dependencia, como son el bastón, los andadores, las muletas, las sillas de ruedas, los audífonos o las gafas.

Varias personas cuentan con teléfono con teclas grandes, con el móvil de uso sencillo o el elevador de taza del wáter. Otras personas conocen camas y sillones articulados, pero no los usan porque económicamente están fuera de su alcance y, finalmente, muy pocos conocen o han adquirido productos más especializados.

En relación con soluciones a necesidades inminentes, un par de personas han logrado adaptaciones caseras como el uso de palos en lugar de bastones: *“Así nos evitamos gastos”*, dice un usuario. Varias utilizan sillas o banquetas comunes para ser colocadas en la ducha y así facilitar el baño, porque desconocen la existencia de sillas diseñada especialmente para la ducha.

En otro caso, un hombre utiliza, a manera de producto de apoyo, unas coderas que adquirió por su propia iniciativa de aquellas que se usan para patinaje, ya que le son muy útiles para permanecer en la ventana de su piso que está situado en un bajo, y de esta manera se distrae viendo la calle y a los vecinos. Y sobre todo, le viene muy bien porque sus amigos lo visitan a diario para conversar.

También a partir de las dificultades en la movilidad con el fin de reducir obstáculos, la mayoría ha realizado trabajos de adaptación en el baño —cambio a plato de du-

cha y uso de silla de ducha—, adaptación de la habitación en la planta baja, o construcción de pequeñas rampas u otras adaptaciones en la vivienda. Estas situaciones se han planteado cuando ya la necesidad de tales cambios o adquisiciones ha sido apremiante. No han sido en la mayoría de casos construidas de manera preventiva y los costes de tales adaptaciones han sido asumidos por la familia.

Por otro lado, se ha evidenciado en las entrevistas en el domicilio, que sería de mucha utilidad para algunas personas contar con barras de agarre en el baño o en la cama, construcción de rampas para evitar barreras de riesgo, tener otros productos de apoyo específicos para comer, vestirse, ducharse, o para ayudar a los cuidadores en tareas de traslado, o para mitigar riesgos. Pero es claro que no se han realizado, ya sea por desconocimiento de esos recursos, por falta de recursos económicos o por falta de valoraciones especializadas, centradas en la persona y su contexto.

Vale la pena señalar que también se encontraron algunas resistencias al uso de productos de apoyo. Veamos esas situaciones:

- En un caso una mujer de 95 años, con grandes problemas de audición, no quiere utilizar audífono ni quiere saber de ello, y su hijo ya no le insiste, a pesar de que es evidente la necesidad. Pero como es activa en otras áreas, por ejemplo, cocina bien, tiene actitudes de cariño y cuidado con el perro, pareciera no querer admitir que este apoyo le traería beneficios a su vida.
- En otro caso, un hombre que requiere silla de ruedas para salir y no estar encerrado todo el día —como él mismo se queja—, y que le permitiría encontrarse con los amigos, no quiere hacerlo y se resiste a que lo vean en ella.
- En otra situación una mujer de 92 años que cuenta con varios productos de apoyo que considera lujos, no quiere utilizar bastón porque *“no me quiero ver vieja”*, a pesar de tener claro que lo requiere para moverse dentro de la vivienda, vive sola, no sale al vecindario y, además, su casa está alejada de vecinos, lo que sugiere la necesidad de trabajar la propia imagen derivada del uso de productos de apoyo cuando se sugiere su uso.
- Y finalmente, en otro caso, un hombre que se queja de inactividad y de soledad, no ha hecho nada por realizar una revisión por oftalmología y optometría para mejorar su visión, lo que le permitiría realizar una afición que ha sido importante en su vida como es el trabajo de bricolaje con madera, que

le gusta y en la que tiene habilidades. Este hombre quedó viudo hace 6 meses y su único hijo vive fuera de España.

Indagar sobre las resistencias es importante de cara a un posible servicio de productos de apoyo. Éstas pueden responder a que a algunas personas mayores les cuesta aceptar los cambios después de haber convivido con algunas necesidades no satisfechas durante largo tiempo y haberse “adaptado” a ello, o también puede ser resultado del estado emocional derivado de su autopercepción corporal o de una desmotivación generalizada y desesperanza vital.

Como se señaló anteriormente, en un par de situaciones los productos de apoyo adquiridos por la familia son asumidos como elementos de lujo, a pesar de ser evidente que dan respuesta a necesidades generadas por la dependencia. Por ejemplo, la cama y el sillón articulados, las barras de agarre en el baño o en la cama, el elevador de la taza del wáter o el calzador. En este caso, todos los productos son perfectamente aceptados y la persona mayor reconoce el beneficio que ofrece a su vida.

La actitud del cuidador y/o la familia es muy importante para el uso y aceptación de productos de apoyo. Hubo diferencias respecto al uso cuando la persona con dependencia vive con un cuidador/a informado, o que cuenta con mayores recursos personales o educativos o incluso cuando existen mejores condiciones materiales. De tal modo que es mayor la probabilidad de que se utilicen los servicios o los productos de apoyo para dar respuesta a necesidades generadas por la dependencia cuando los cuidadores/as cuentan con mejores condiciones económicas o de formación, ya que buscan satisfacer necesidades a través de una exploración activa de soluciones —entre ellas, los productos de apoyo—, para mejorar los cuidados y el bienestar de la persona mayor.

En un caso, el cuidador manifestó resistencia a recibir cualquier tipo de ayuda por parte de servicios sociales, ni teleasistencia, ni SAD, porque dice que *“mejor que sean personas más necesitadas quienes lo utilicen”*. Para cualquier emergencia él puede llevar a su hermano al hospital en su coche. Y la preparación de comidas y las tareas domésticas las realiza él y no quiere que vengan personas de fuera.

Al respecto de la actitud de las personas cuidadoras, se observó que suelen priorizar las necesidades de su familiar y dejar en segundo plano sus propias necesidades. En un caso, la esposa del hombre mayor no quiere realizar adaptaciones en la vi-

vienda a pesar de que esto le genera a ella mayor esfuerzo y requiere estar pendiente para evitar riesgos. Argumenta que no es necesario porque *“él ya conoce bien la casa y siempre estamos pendientes”*.

Se observó una natural correspondencia entre grado de dependencia y el uso de productos de apoyo. Así, a mayor grado de dependencia, mayor uso de productos de apoyo. También se observó un menor uso de productos de apoyo cuando las personas viven solas y sus familiares se encuentran en ciudades distantes o fuera del país; circunstancia que podría generar una menor motivación para usarlos. Resultaba evidente en las visitas domiciliarias que esa desmotivación va acompañada con un estado de ánimo depresivo asociado a sentimientos de soledad que influye en la falta de iniciativa para utilizar o buscar apoyos para mejorar su calidad de vida.

4.4. Requerimientos a un servicio sobre productos de apoyo

“El problema no es solo la situación de la gente mayor, sino que hay gente muy bruta y que no busca ayuda... Hay que buscar toda facilidad para ellos, tiene que ser imprescindible.... Ellos merecen bienestar. Seguramente en un futuro, por ejemplo, vamos a necesitar hacer habitación en piso bajo para que mi madre no se esfuerce ni corra riesgos. Hay que concienciar primero a la familia o a los cuidadores de las facilidades y comodidades que brindan los productos de apoyo o toda ayuda que promueva su bienestar”. (Hija cuidadora)

Este apartado enumera algunos requerimientos que formulan las personas entrevistadas a un potencial servicio relacionado con productos de apoyo. Cabe resaltar la relevancia de estas opiniones como insumo para el análisis y la definición de ese posible servicio: a las personas entrevistadas se les ha facilitado el ejercicio de su derecho a participar en la formulación y aplicación de políticas que afectan su bienestar.

En las entrevistas se hecho manifiesta la necesidad de facilitar el acceso informado a productos de apoyo para:

- promover el bienestar,

- mejorar la calidad de vida tanto del usuario como de su familia y de los cuidadores,
- prevenir riesgos o procesos degenerativos, y finalmente
- mitigar el efecto de las cargas personales y familiares al convivir con situaciones de dependencia.

El servicio debería responder a una valoración de las necesidades relacionadas con el estado de dependencia del usuario/a. Se proponen **valoraciones en casa**, centradas en la persona y que tengan en cuenta el entorno físico, familiar y comunitario. Sólo así podrán brindar apoyos que respondan a las necesidades de independencia y bienestar tanto en el entorno domiciliario como en el comunitario.

Respecto a lo que podrían encontrar esas valoraciones, si nos atenemos a las entrevistas realizadas, la mayoría de las necesidades aparecen en el área de movilidad, realización de tareas domésticas de alimentación y cuidado diario, apoyo para el baño y el aseo. También se detectaron importantes necesidades relacionadas con la socialización y la compañía, el ocio y el tiempo libre. El estado emocional derivado de la soledad, el aislamiento y el estado de dependencia, es otro tema que requiere ser tenido en cuenta en las valoraciones y en la oferta de productos y de servicios de apoyo.

Las personas entrevistadas manifiestan un gran desconocimiento sobre los productos de apoyo, y refieren su interés en **contar con más información** acerca de los que existen. Es importante que esa información incluya tanto a la persona mayor como a su núcleo familiar cercano. La persona mayor porque la decisión de qué productos de apoyo utilizar afecta a su propia vida; y la familia porque habitualmente interviene en esa toma de decisiones, y en muchas ocasiones es usuaria también de los productos de apoyo. Ha quedado de manifiesto, además, que cuanto más conocimiento hay de los productos existentes y de su funcionalidad más se utilizan los productos de apoyo.

Algunas personas consideran que **los servicios sociales pueden ejercer un papel importante** para informar y orientar acerca de los productos de apoyo que existen y cómo adquirirlos, del mismo modo que los servicios sociales valoran el tiempo de SAD necesario o el grado de dependencia. Se señala además el interés en que las

profesionales faciliten la información sobre estos productos a través de catálogos que faciliten el reconocimiento de los productos de apoyo.

“Se requiere mayor información y difusión de los productos de apoyo que hay y que ni me imaginaba que existieran y que las ofrecieran los servicios sociales teniendo en cuenta las circunstancias de los mayores o de sus familiares que les cuidan así como los tiempos que disponen”. (Cuidadora)

En lo que se refiere a cómo acceder a los productos de apoyo, la mayoría de las personas entrevistadas mencionaba que sería preferible poder disponer de ellos **en calidad de préstamo o con subvenciones** que posibiliten su adquisición con precios económicos ajustados a sus posibilidades.

Al igual que ocurría con las valoraciones, la mayoría preferiría que las **orientaciones sobre el funcionamiento** de los productos de apoyo se diesen **en la casa** de las personas mayores, aunque varias personas consideraron que si hubiese quien los acompañara y los trasladara podrían acudir a otro lugar para obtener información.

Dado que el SAD está muy bien valorado y que, en general, se han establecido relaciones de cercanía y confianza con las profesionales que lo prestan, amerita considerar que la **auxiliar de ayuda a domicilio** sea una **persona clave para la adaptación y manejo de productos de apoyo**. Inclusive podría apoyar para vencer las resistencias a utilizar estos productos cuando resultan fundamentales para mejorar la vida de la persona, siempre considerando el valor de la autonomía para decidir y elegir.

Otras recomendaciones que se repitieron en varias entrevistas es que los servicios sociales puedan colaborar o interactuar con **otros servicios**; por ejemplo, facilitando **el acceso y la adaptación** para que las personas mayores puedan ir a piscinas de municipios vecinos o puedan acceder con más facilidad a las consultas médicas (“cada vez es más difícil pedir cita”). En relación a los cuidados de salud una de las personas entrevistadas manifestaba la necesidad de generar un servicio a domicilio para medicaciones y acompañamiento del estado de salud.

Por último, señalar que la situación de soledad de muchas personas entrevistadas pone manifiesto la necesidad de acompañar un servicio relacionado con los productos de apoyo con **actuaciones de carácter comunitario** que permitan mantener la participación social de las personas mayores.

5. Características de los servicios de asesoramiento y préstamo de productos de apoyo

En este capítulo se describen algunos servicios públicos relacionados con productos de apoyo. En primer lugar se describen los servicios a cuyos responsables se ha entrevistado en el marco de este estudio y para los cuales, por tanto, se ofrece una información más detallada. Son los correspondientes a las siguientes administraciones:

- Diputación Foral de Gipuzkoa
- Junta de Castilla – La Mancha
- Junta de Castilla y León

Tras ello se describen otros servicios públicos sobre los que se ha obtenido información a través de fuentes documentales: principalmente de sus correspondientes páginas web. Son los correspondientes a:

- Gobierno de Cantabria
- Cabildo Insular de Tenerife
- Generalitat de Catalunya
- Diputación Foral de Álava
- Asociación por la Vida Independiente¹⁰

¹⁰ Más adelante se justifica la inclusión del servicio de esta entidad de carácter privado.

5.1. Servicios entrevistados

5.1.1. Diputación Foral de Guipuzkoa. Etxetek - Servicio Foral de Productos de Apoyo y Accesibilidad

Este servicio está operativo desde 2003. Está regulado a través del DECRETO FORAL 87/2008, de 23 de diciembre, por el que se regula la concesión de las ayudas individuales del Programa Etxean, dirigidas a personas con discapacidad o en situación de dependencia.

La solicitud de productos de apoyo se hace desde los Servicios Sociales de Base a través del trabajador/a social de referencia, quien realiza la correspondiente valoración de dependencia y solicita el producto de apoyo en caso de necesidad.

Desde Etxetek se realiza un informe con una propuesta de necesidad, que se envía a los Servicios de Atención a la Dependencia y la Discapacidad de la Diputación Foral, quien la analiza, verifica y da el visto bueno para que la empresa externa encargada del servicio comience con la gestión: generar el pedido al almacén para la entrega, formación del usuario/a y posterior recogida del producto de apoyo. Actualmente esa empresa gestora es Aita Menni Hermanas Hospitalarias.

Para llevar a cabo este proceso, la Diputación, los Servicios Sociales de Base y Etxetek trabajan con una intranet común donde comparten toda la información necesaria sobre el servicio de préstamo.

Cuando la necesidad del producto de apoyo es puntual —por ejemplo, por una rotura de cadera— la gestión se realiza directamente entre los Servicios Sociales de Base y Etxetek.

Desde Etxetek se ofrecen los siguientes servicios al usuario:

- Orientación.
- Elaboración de informe.

Lo realizan las terapeutas ocupacionales principalmente en el domicilio, pero también puede realizarse telefónica o presencialmente en el local de Etxetek (sobre todo para las pruebas de manejo).

También se realizan informes para la eliminación de barreras arquitectónicas y obras de mejora. El usuario/a lo presenta posteriormente junto con un presupuesto de obra a los Servicios Sociales de Base para optar una subvención de la Diputación Foral.

- Seguimiento del producto de apoyo.

Se realizan auditorías de servicio técnico de oficio para ver el uso del producto en sí y comprobar que funciona correctamente.

Se realizan también auditorias por parte del/a Terapeuta Ocupacional, para orientar y supervisar en casos concretos.

Se reciben y gestionan las incidencias relacionadas con el producto de apoyo.

Etzetek cuenta con un local en Donostia – San Sebastián, con exposición y piso domotizado (en el que se pueden probar los productos de apoyo en un contexto domiciliario) y un local en Eibar, que solo abre una vez a la semana, para poder ampliar la zona de servicio.

Los productos de apoyo los compra la empresa. Periódicamente, desde Diputación sale a concurso la posibilidad de compra de productos y repuestos.

Los productos de apoyo que se ofrecen se clasifican en:

- Recuperables, que se pueden reutilizar y que se ofrecen gratuitamente a los usuarios/as en régimen de alquiler.
- No recuperables, que no son reutilizables (sillón, colchón antiescaras...) y para cuya compra se establece un baremo económico.

Actualmente el servicio de préstamo de productos de apoyo en Guipuzkoa es de 15.000 productos en 5.000 domicilios.

Sitio web: <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/listado-tramites/-/tramiteak/xehetasuna/1665>

5.1.2. Junta de Comunidades de Castilla - La Mancha. Servicio de Acceso a Productos de Apoyo

Este servicio está operativo desde 2012. Para solicitarlo es necesario que se realice una valoración del grado de dependencia por parte del equipo responsable de dichas valoraciones (Terapeuta Ocupacional, Fisioterapeuta o Psicólogo/a). Es este equipo el que recibe la demanda o detecta la necesidad del producto de apoyo. Dicha información es filtrada por el Coordinador/a de Servicios Sociales, quien canaliza la demanda a la empresa que gestiona los productos de apoyo. Desde los inicios del servicio la empresa que lo gestiona es una ortopedia.

Si aparece una demanda tras la valoración de dependencia, es el Trabajador/a Social de referencia junto con el Coordinador/a quienes gestionan con la empresa el producto de apoyo.

La entidad gestora cuenta con Terapeutas Ocupacionales que coordinan cada provincia para registrar las solicitudes y contactar con los usuarios/as. Entre ellas y los Servicios Sociales hay una comunicación constante, de manera que si el/la profesional de la entidad gestora detecta la necesidad de otro producto en la visita al domicilio se puede incorporar a la valoración de dependencia.

Lo que ofrece el servicio es el alquiler gratuito de algunos productos de apoyo, el entrenamiento en su uso —tanto a la persona que lo va a utilizar como a quien la cuida— y el posterior seguimiento y/o mantenimiento del producto.

El Catálogo de productos de apoyo que la entidad gestora está obligada a ofrecer son básicamente los de mayor coste —que denominan “asistenciales”—: camas, grúas, salvaescaleras, colchones anti escaras, tabla de trasferencias, sillas de ruedas interior y eléctrica con mando para acompañante... Además, la entidad gestora ofrece como mejora en el pliego otros productos como: cojín, silla de baño, tabla de transferencia, elevador de WC... Para poder optar a estos productos de mejora el usuario/a tiene que tener pautado uno de los productos asistenciales.

La empresa cuenta con un presupuesto por pliego para la compra de productos y mantenimiento e higienización de los mismos.

Desde que el usuario recibe el producto, la entidad gestora realiza un seguimiento del mismo a los 15 días, a los 6 meses y 1 año después de su alquiler inicial. Además, está pautado el plazo de entrega del producto al usuario/a: entre 15 días y 1 mes

desde la solicitud. Actualmente, sin embargo, existe lista de espera, excepto para pacientes paliativos. Si el usuario no puede o no quiere esperar la lista de espera por urgencia de su situación existe una prestación vinculada para el alquiler del producto de apoyo por parte de los Servicios Sociales.

No se contemplan las adaptaciones del hogar desde los Servicios Sociales, pero existe una partida presupuestaria de la Consejería de Fomento para subvencionarlas: habitualmente están dirigidas a mejoras en el baño.

Sitio web: <https://www.castillalamancha.es/gobierno/bienestarsocial/estructura/dgatenciondependencia/actuaciones/servicio-de-acceso-productos-de-apoyo>

5.1.3. Junta de Castilla y León. Servicio de préstamo y orientación sobre productos de apoyo

En la actualidad, la Junta de Castilla y León no dispone de un servicio específico de orientación y préstamo de productos de apoyo, pero sí que lo ha incluido en los proyectos piloto que viene desarrollando en los últimos años en relación a los cuidados de larga duración, orientados a que la persona disponga de los apoyos necesarios para que pueda vivir siempre en su casa. El pilotaje de estos proyectos se haya en una fase muy avanzada y parece inminente su extensión al conjunto del territorio de la Comunidad Autónoma.

Se ha incluido en el estudio la descripción de este servicio porque resultará central en la toma de decisiones de la Diputación de Segovia sobre un potencial servicio relacionado con los productos de apoyo.

En la actualidad bajo la denominación “Atención en red”¹¹ se engloban varios proyectos orientados hacia los cuidados de larga duración:

- ‘A gusto en casa’
- ‘Viviendas en Red’
- El modelo de atención residencial ‘en Mi casa’.

¹¹ <https://serviciosociales.jcyl.es/web/es/dependencia-discapacidad/atencion.html>

El proyecto 'A gusto en casa' es el más relevante para este estudio ya que a su vez engloba varias iniciativas que incluyen servicios relacionados con los productos de apoyo. Dichas iniciativas son:

- 'A gusto en casa', en las provincias de Salamanca, Zamora, Burgos y Palencia.
- 'A gusto en mi casa', en la provincia de Ávila.
- 'Rural Care', en la provincia de Valladolid
- 'Fronteira 2020', en la provincia de Salamanca.
- 'Intecum - Atención al final de la vida'.

El proyecto 'A gusto en casa' será con toda probabilidad el que dará continuidad a estas iniciativas, extendiéndose a todas las provincias de Castilla y León. Este proyecto incluirá un servicio de asesoramiento y préstamo de productos de apoyo, así como de adaptación de viviendas, que tomará como punto de partida la experiencia del pilotaje de las iniciativas ya mencionadas.

Dicho servicio podría entenderse como un "módulo" incluido en el proyecto 'A gusto en casa', al que también se podrá tener acceso directamente desde los CEAS o desde el proyecto Intecum. El mismo servicio, por tanto, podría tener tres puertas de acceso:

- Gestora de Caso de la entidad proveedora¹² del proyecto 'A gusto en casa'.
- CEAS
- Intecum (Sistema de Salud)

A continuación se describen las características fundamentales del servicio, teniendo en cuenta que pretende dar respuesta a las necesidades existentes de forma automática. Es decir, si existe la necesidad, la persona que la tiene tendrá derecho al servicio, sin que medie una resolución formal que acredite la existencia de dicha necesidad.

Cuando se detecta la existencia de una necesidad de producto de apoyo o de adaptación de la vivienda, se pondrá en conocimiento del Centro de Recepción Provincial. En él habrá un/a Terapeuta Ocupacional que gestionará el stock y las peticiones de productos de apoyo de toda la provincia. Ese/a profesional:

¹² Se prevé que en cada provincia exista una entidad social que gestione el proyecto 'A gusto en casa'.

- Recibe
- Analiza
- Orienta
- En algunos casos visita el domicilio de la persona que tiene la necesidad
- Acuerda con la persona lo que necesita y la aportación económica que debe realizar.

Las funciones de ese profesional configuran sólo una parte de todo lo que se ofrecerá desde el servicio de productos de apoyo:

- Valoración
- Acuerdo con la persona sobre su necesidad y sus preferencias
- Llevar el producto de apoyo al domicilio
- Enseñar el manejo
- Retirarlo cuando ya no sea necesario
- Desinfectarlo si va a volver a ser utilizado
- Almacenarlo

De cara a facilitar la detección de la necesidad de productos de apoyo o de adaptaciones en la vivienda, es probable que se introduzcan algunos ítems en el Baremo de Valoración de Dependencia (BVD), que ayuden a los y las Trabajadoras Sociales de los CEAS a detectar las necesidades de apoyos, sin necesidad de que un/a especialista en productos de apoyo realice una valoración más precisa.

Los productos de apoyo concretos que se soliciten los decidirá la persona: que puede tener un criterio diferente del profesional en cuanto a si necesita y quiere o no utilizarlos. Siempre se buscan —en las actuales experiencias piloto— y se buscarán —en el futuro servicio— productos de apoyo que partan de las capacidades de la persona, que favorezcan su autonomía y que apoyen sus proyectos de vida.

Aunque aún no es así en los pilotajes, se prevé que exista un stock de productos de apoyo propiedad de la Junta, que contendrá los más habitualmente demandados. Otros productos menos habituales se alquilarán directamente a proveedores. Y si se precisan productos que no existen, la Junta está disponible para abordar su diseño. De hecho, a día de hoy, la Junta ya ha acometido el desarrollo de al menos cuatro productos de apoyo propios:

- Inodoro

- Acostador
- Ducha
- Andador inteligente

En esta misma línea de innovación permanente, se pretende la existencia de un *showroom* autonómico que permita comprobar la adhesión de las personas a los productos de apoyo y en el que los proveedores pueden mostrar sus nuevos productos y que se prueben. No se contempla, sin embargo —como sí ocurre en otras experiencias analizadas en este estudio— la existencia de una vivienda simulada en la que las personas que necesiten un producto de apoyo puedan acercarse a probar los productos antes de tomar la decisión de cuáles alquilar o comprar, aunque se baraja la posibilidad de que exista en este sentido un *showroom* móvil que recorra el territorio de la Comunidad Autónoma.

El stock de productos de apoyo estará gestionado a través de una aplicación informática. Y se prevé que existan inicialmente 4 almacenes en el conjunto de la Comunidad Autónoma. Los cuatro almacenes funcionarán como unidades de gestión de un stock único: es decir, que se podrán transferir productos de un almacén a otro cuando sea necesario.

Los productos podrán ser alquilados o comprados por la persona. El alquiler será gratuito y el 50% de la compra estará cubierto por la Junta, salvo en situaciones de mayor necesidad económica. También se financiarán las adaptaciones de la vivienda que sean necesarias. En los pilotajes actuales existe un tope de aportación económica en función del tipo de hogar de riesgo¹³, pero parece que ese tope podría desaparecer en la formulación definitiva del proyecto.

En cuanto al papel de los Servicios Sociales Básicos en este servicio, parece que se centraría en la detección de la necesidad, como hemos dicho con el apoyo del nuevo BVD. A día de hoy no existe intención por parte de la Junta de asignar ningún papel a los EMES, tampoco en particular a los EPAP.

¹³ El Proyecto 'Rural Care' ha permitido desarrollar una herramienta que identifica cuatro tipos de hogares según su nivel de riesgo, teniendo en cuenta el perfil de necesidad y el deterioro cognitivo de la persona en situación de dependencia.

Las necesidades detectadas en los CEAS por los y las Trabajadoras Sociales serán canalizadas, como ya se ha señalado, al Centro Provincial de Recepción.

Se espera que las corporaciones y sus profesionales ayuden a poner en marcha este servicio, cuya gestión por parte de la Junta pretende aprovechar las oportunidades que ofrece la escalabilidad.

5.2. Otros servicios documentados

Los servicios que se presentan en este apartado no pretenden ser una relación exhaustiva de todos los servicios relacionados con los productos de apoyo prestados por entidades públicas en España. Se ha pretendido ofrecer una muestra de algunos de ellos que complementase la descripción más detallada de los servicios a cuyos responsables se ha entrevistado en el transcurso de este estudio.

5.2.1. Gobierno de Cantabria. Servicio de préstamo de productos de apoyo

El servicio depende del Instituto Cántabro de Servicios Sociales y se presta desde el Centro de accesibilidad, atención y cuidados en el domicilio (CADOS).

El servicio consiste en el préstamo de los productos de apoyo incluidos en un listado cerrado de productos, entre los que se encuentran: cama articulada, colchones y cojines de prevención de úlceras por presión, grúas y otros productos para transferencia, alzas de inodoro o sillas de ducha.

El préstamo puede ser solicitado por personas con algún grado de dependencia o con discapacidad, y también por personas que aun no encontrándose en ninguno de los casos anteriores presenten patologías que les ocasionen la pérdida de autonomía para alguna función. En cualquier caso, el préstamo requiere la valoración previa de la adecuación del producto solicitado.

El equipo del centro está formado por tres Terapeutas Ocupacionales, dos Arquitectos Técnicos, un Auxiliar Administrativo y una Directora.

Sitio web: <https://www.serviciosocialescantabria.org/index.php?page=servicio-de-prestamo-de-productos-de-apoyo>

El Instituto Cántabro de Servicios Sociales cuenta además con el 'Centro de accesibilidad y ayudas técnicas', que contiene una exposición permanente de productos de apoyo para valoraciones y visitas programadas, y puede ser visitado por cualquier persona que lo solicite mediante correo electrónico o teléfono. El Centro presta los siguientes servicios:

- Información y asesoramiento en productos de apoyo.
- Asesoramiento para el acceso al ordenador y las nuevas tecnologías.
- Organización de jornadas.
- Apoyo técnico para el cumplimiento de la legislación en materia de accesibilidad.
- Formación en el ámbito de la autonomía personal.
- Proyectos de investigación en productos de apoyo y accesibilidad.
- Elaboración de material didáctico y documentación especializada en el ámbito de la autonomía personal, los cuidados, los productos de apoyo y la accesibilidad.

Sitio web: <https://www.serviciosocialescantabria.org/index.php?page=cat>

5.2.2. Cabildo Insular de Tenerife. Centro de Información para la Vida Autónoma (CIVAT)

El CIVAT está gestionado por Sinpromi S.L., una empresa pública del Cabildo Insular de Tenerife que trabaja para facilitar la plena inclusión social de las personas con discapacidad. Pretende ser un punto de encuentro, donde profesionales y personas usuarias actualicen sus conocimientos sobre los productos de apoyo disponibles en el mercado, los medios de acceso, su adquisición y/o adaptación.

El centro incluye 3 espacios:

- Espacio EXPO: Exposición de ayudas para la formación, el empleo, la autonomía y el cuidado personal, el acceso al ordenador, la comunicación, etc.
- Espacio TIC (Toca, Interactúa y Comprende): en él se desarrollan acciones de reajuste de habilidades adaptativas con dispositivos tecnológicos.
- Espacio SEN: Espacio sensorial para la formación, valoración e intervención.

Uno de los servicios del CIVAT es el de préstamo, al que se puede acceder directamente o con una derivación desde otros servicios públicos o privados: ayuntamientos, cabildos, centros educativos, asociaciones o entidades privadas que atienden a personas con diversidad funcional. Para solicitar un producto en préstamo el usuario/a debe cumplimentar una hoja de solicitud de servicios y se pasa información al área jurídica, encargada de formalizar un contrato de préstamo entre la entidad y la persona, quien de forma gratuita accede al material solicitado comprometiéndose a un buen uso y a la devolución del mismo en las mismas condiciones de entrega.

Los productos de apoyo se recogen en el centro de préstamo o bien en las sedes de atención (norte y sur de la isla), aunque si es necesario se entregan en el domicilio. Los productos pueden probarse antes de ser aceptados, se higienizan antes de cada préstamo y se ofrece un servicio de mantenimiento.

El centro también ofrece formación a profesionales y a personas usuarias.

Cuenta con la siguiente plantilla: Coordinadora, 1 Terapeuta Ocupacional, 1 Logopeda, 2 Pedagogos y 1 Técnico de Innovación.

Sitio web: <https://civat.es/>

5.2.3. Generalitat de Catalunya. Centros para la Autonomía Personal Sirius

El servicio depende del Departamento de Derechos Sociales de la Generalitat de Cataluña y está regulado por el DECRETO 142/2010, del 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales 2010-2011.

Es una red de seis centros ubicados en: Barcelona, Girona, Granollers, Igualada, Lleida y Vic. Los centros ofrecen información y orientación sobre soluciones personalizadas, productos de apoyo y recursos disponibles para las personas con discapacidad o dependencia y a sus familiares.

Los centros están dirigidos a personas con discapacidad, dependencia, o riesgo de tenerla; a personas mayores, sus familiares o cuidadores; a las entidades del sector; a profesionales y estudiantes relacionados con el campo de la discapacidad, la autonomía personal, la comunicación alternativa y aumentativa y la accesibilidad

al entorno; y a empresas fabricantes y distribuidoras de productos y tecnologías de apoyo a la discapacidad.

En cada centro se encuentra simulada una vivienda, en la que se exponen de forma permanente productos de apoyo, soluciones para entornos accesibles y productos para la comunicación y el acceso al ordenador. Además en ella pueden ponerse a prueba todas estas soluciones. En los mismos centros se asesora a personas y entidades interesadas tanto personal como profesionalmente, y se realizan acciones formativas relacionadas con los productos de apoyo y la accesibilidad.

Los centros Sirius cuentan con la siguiente Estructura:

- Unidad de Accesibilidad. Realiza asesoramiento técnico sobre soluciones personalizadas para la supresión de las barreras del acceso y del interior de las viviendas. Informa sobre productos y tecnologías para la accesibilidad del entorno. Informa sobre la normativa de aplicación relacionada con la accesibilidad. Realiza jornadas y sesiones informativas dirigidas a profesionales y estudiantes sobre soluciones y tecnologías para la supresión de barreras y la accesibilidad del entorno.
- Unidad de Productos de Apoyo. Realiza asesoramiento sobre el mobiliario y la adecuación del entorno de la persona. Informa sobre productos de soporte para la movilidad y la realización de las actividades de la vida diaria. Realiza demostraciones a los cuidadores, sobre técnicas de atención a las personas con dificultades de movilidad y sobre el uso de los productos de soporte. Organiza jornadas con profesionales para intercambiar experiencias y dar a conocer las novedades sobre productos de soporte. Apoya la formación de estudiantes y profesionales del campo de la autonomía personal y de los servicios sociales, mediante jornadas y sesiones formativas.
- Unidad de Técnicas Aumentativas de Comunicación y Habilidad (UTAC). Informa, asesora, valora y realiza demostraciones sobre:
 - Sistemas aumentativos de comunicación.
 - Acceso alternativo al ordenador.
 - Control del entorno.

- Hace seguimiento del proceso de intervención a las personas usuarias, familiares y profesionales.

Cada uno de los centros está gestionado por una entidad:

- Barcelona. Generalitat de Catalunya
- Girona. Grup Mifas
- Granollers. Ayuntamiento de Granollers
- Igualada. Centre Josep Orgué
- Lleida. Asociación Aremi
- Vic. Universitat de Vic

Los Sirius no ofrecen servicio de préstamo de productos de apoyo.

Sitio web: [https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/accessibilitat/centre-autonomia-personal-sirius/index.html#googtrans\(ca|es\)](https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/accessibilitat/centre-autonomia-personal-sirius/index.html#googtrans(ca|es))

5.2.4. Diputación Foral de Álava. Centro de autonomía personal

El Centro está configurado como un empresa pública dependiente del Instituto Foral de Bienestar Social. Tiene como objetivo facilitar a todas las personas con independencia de su diversidad funcional el acceso a la solución técnica más adecuada.

El Centro tiene un Servicio de Información y Asesoramiento (SIA) —con dos Terapeutas Ocupacionales—, que ofrece un servicio personalizado de información, asesoramiento y recursos técnicos y/o tecnológicos a todas las personas con discapacidad.

Tras solicitar una cita previa, se realiza la valoración de la persona y de su entorno, y se eligen los productos que podrían interesarle. En el caso de los productos de apoyo de uso más frecuente, se facilita la posibilidad de prueba —en el centro o mediante préstamo— y de entrenamiento previo a su adquisición.

Se cuenta con un espacio de demostración que simula la adaptación funcional de un dormitorio y un cuarto de baño accesible comunicados mediante grúa de techo, y está equipado con acceso domótico a diferentes dispositivos y con los últimos avances tecnológicos y productos de apoyo.

El catálogo de productos disponibles incluye: camas, grúas y otros productos para las transferencias, alzas de inodoro, andadores, dispositivos sube escaleras, sillas

de ruedas a motor, sillas de ruedas manuales, productos de apoyo para el acceso a la bañera, productos para la alimentación, productos de apoyo para el aseo y vestido, tableros de comunicación, pulsadores, teclados, ratones de bola, ratones de joystick, carcasas de teclado, comunicadores, atriles, engrosadores, productos para escribir...

Además dispone de catálogos, guías, normativa técnica y referencias que conforman una amplia fuente de información para ser consultada. También se ofrece servicio de formación a usuarios.

Una vez realizada la orientación a una persona se le entrega un Informe Técnico de Orientación y se le informa sobre los requisitos específicos para acceder a la convocatoria de ayudas económicas, necesario para acceder a la ayuda económica o cesión del producto de apoyo. Las ayudas están reguladas por el DECRETO FORAL 20/2014, del Consejo de Diputados de 8 de abril, que aprueba las bases generales reguladoras de la concesión por el Departamento de Servicios Sociales y su Organismo Autónomo Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS) de las ayudas individuales dirigidas a personas que tengan reconocida su situación de discapacidad.

Sitio web: <https://egoitza.araba.eus/es/-/servicio-de-informacion-y-asesoramiento-en-el-centro-de-autonom%C3%ADa-personal>

5.2.5. Asociación por la Vida Independiente. Centro de Vida Independiente CVI

Aunque no se trata de una entidad pública, se ha considerado oportuno recoger también aquí la experiencia del Centro de Vida Independiente, puesto que atiende a personas derivadas por los Servicios Sociales del Ayuntamiento y de la Diputación de Barcelona. El CVI es un referente en la adaptación funcional del hogar en Cataluña y dispone de una metodología de trabajo que merece la pena tomar en consideración de cara al diseño de experiencias similares.

El CVI cuenta con un espacio real de valoración donde las personas puedan ver y probar todos los productos del apoyo disponibles del mercado. Se reproduce de forma fidedigna un entorno real, un hogar completamente accesible y digital, dotado de las últimas novedades en domótica asistencial, y donde también se pueden encontrar las soluciones más sencillas.

El CVI cuenta con un equipo interdisciplinar formado por profesionales de la fisioterapia (que valoran especialmente la motricidad), de la terapia ocupacional (que valoran las actividades de la vida diaria), de la logopedia (que tratan los aspectos relacionados con la comunicación y el lenguaje) y del trabajo social (que asesoran y acompañan).

El itinerario de atención a sus usuarios/as es el siguiente:

1. Primera visita al CVI. El equipo profesional elabora un diagnóstico de las necesidades personales para crear un plan de actuación.
2. Exploraciones complementarias. Si es preciso, se realizan exploraciones vinculadas a la comunicación, a la movilidad, a las actividades de la vida diaria y así disponer de un diagnóstico más preciso.
3. Visita de los profesionales al domicilio.
4. Elaboración de informe técnico.
5. Provisión del producto de apoyo y/o adaptación del hogar. Si el producto está en el mercado, el CVI recomienda el proveedor que mejor puede satisfacer las necesidades del usuario. Para la adaptación del hogar disponen de proveedores especializados para realizar un presupuesto y coordinar el proyecto.
6. Financiación. Se informa de las mejores fuentes de financiación, así como de las ayudas que pueden solicitar.
7. Aprendizaje. Proceso de formación dirigido al usuario/a para utilizar de manera correcta el producto de apoyo.
8. Seguimiento. El seguimiento de cada caso permite prever las posibles alteraciones del grado de dependencia que pueda afectar al entorno y al producto de apoyo adquirido.

Sitio web: <https://cvi-bcn.org/es/>

5.3. Elementos clave de los servicios sobre productos de apoyo

Este apartado resume los elementos clave que definen los servicios de apoyo analizados en el estudio. Estas características podrían ser tomadas como referencia para la definición de un servicio homólogo por parte de la Diputación de Segovia.

Antes de recopilar esos elementos clave cabe comentar que no existen tantos servicios públicos de préstamo de servicios de apoyo como se podía anticipar al comienzo del estudio. Muchos de los servicios que se han identificado son servicios de orientación y asesoramiento que en ocasiones de ven complementados con convocatorias de ayudas que funcionan de forma independiente al servicio. También resulta evidente que en muchas ocasiones se trata de servicios que fueron pensados para personas con discapacidad y que han ido evolucionando paulatinamente hacia la atención a personas mayores en situación de dependencia.

Los servicios de préstamo claramente identificados son los de la Diputación Foral de Gipuzkoa, la Junta de Comunidades de Castilla – La Mancha, el Gobierno de Cantabria, y el Cabildo Insular de Tenerife. A los que hay que sumar la experiencia de la Junta de Castilla y León, aún en fase de pilotaje.

Existen además diferentes organizaciones privadas que también prestan este tipo de servicio, aunque quedaban fuera del objeto de este estudio.

En cuanto a los servicios de asesoramiento están mucho más extendidos y, de hecho, existe un Foro a nivel estatal dinamizado desde el CEAPAT¹⁴, que reúne a la mayoría de los centros de información en productos de apoyo existente.

A continuación, a modo de conclusión de este capítulo, recopilamos los elementos clave a tener en cuenta a la hora de definir un servicio de préstamo y orientación sobre productos de apoyo. De cada uno de ellos se expondrán después cómo se concretan en el conjunto de las experiencias analizadas. Los elementos clave elegidos son los siguientes:

¹⁴ https://ceapat.imserso.es/ceapat_01/iproa/foro_iproa/index.htm

1. Nivel de la administración desde el que se presta
2. Gestión privada o pública
3. Coste para los usuarios/as
4. Proceso de solicitud
5. Papel de los diferentes profesionales
6. Amplitud del stock
7. Modo de adquisición del stock
8. Local y/o centro de demostración
9. Servicio de mantenimiento
10. Formación para profesionales

5.3.1. Nivel de la administración desde el que se presta

La gran mayoría de los servicios son de ámbito autonómico, con la excepción del del Cabildo Insular de Tenerife y la Diputación Foral de Gipuzkoa, aunque en este último caso hay que considerar que las Diputaciones Forales del País Vasco tienen un nivel de transferencias más cercano a las Comunidades Autónomas que al resto de Diputaciones Provinciales del Estado.

Esto parece dar a entender que es un servicio que requiere una cierta escala para ser desarrollado con eficiencia: téngase en cuenta que Gipuzkoa tiene más de 700.000 habitantes y Tenerife casi un millón.

5.3.2. Gestión privada o pública

En general los servicios analizados son de gestión indirecta a través de una entidad privada. Excepcionalmente, en Álava en y Tenerife son empresas públicas las que gestionan el servicio.

5.3.3. Coste para los usuarios/as

Allí donde existe un servicio de préstamo el alquiler es gratuito y en caso de compra, la Administración correspondiente asume una parte del producto. En otros territorios donde no existe servicio de préstamo propiamente dicho, las personas que precisan productos de apoyo pueden solicitar ayudas económicas para adquirirlos o alquilarlos.

Como peculiaridad, en Castilla - La Mancha el usuario/a puede optar por entrar en una lista de espera o solicitar una prestación vinculada para el alquiler del producto de apoyo.

En Gipuzkoa, para los productos de apoyo no recuperables (colchón, cojín antiescaras, etc.) existe un baremo económico para determinar que aportación económica debe realizar el usuario/a.

En Álava, los productos de apoyo para los que se recibe ayuda económica pasan a formar parte del stock público cuando dejan de utilizarse.

5.3.4. Proceso de solicitud

En la mayoría de los servicios el usuario tiene que solicitar la valoración de dependencia y es en este proceso donde se decide qué producto de apoyo da respuesta a sus necesidades. Aunque en algún caso se puede solicitar el servicio de préstamos sin contar con el reconocimiento de dependencia: esta es el planteamiento, por ejemplo, de la Junta de Castilla y León, y que ya está aplicando en el pilotaje de su servicio.

Ninguna de las entidades ofrece el servicio a personas que viven en residencias.

5.3.5. Papel de los diferentes profesionales

Habitualmente los Servicios Sociales de Base son los encargados de la detección de la necesidad, valoración de dependencia y “tramitación” hacia la entidad gestora del servicio.

En Castilla - La Mancha también se encargan de incluir la necesidad del producto de apoyo si esta existe, posterior a la valoración de dependencia. En Castilla y León se espera que sean la puerta de entrada al servicio aunque no sea necesaria la valoración de dependencia.

La valoración del ajuste del producto de apoyo a la necesidad suele quedar en manos de Terapeutas Ocupacionales, que también es el perfil más habitual en los servicios de orientación y en el rol de coordinación. En Castilla y León se espera que se responsabilicen también del control del stock.

Castilla – La Mancha cuenta además en su plantilla con Fisioterapeutas y Psicólogos integrados en los equipos que realizan las valoraciones. En el CIV existe un equipo interdisciplinar formado por Terapeuta Ocupacional, Fisioterapeuta, Logopeda y Trabajador/a Social. Y en la plantilla del CIVAT de Tenerife hay Terapeuta Ocupacional, Logopeda y Pedagogos/as.

5.3.6. Amplitud del stock

Todos los servicios tienen un almacén de mayor o menor envergadura con un stock de productos de apoyo.

En la mayoría de los servicios se puede contar con productos de gran envergadura como camas, grúas, colchones, cojines anti escaras e incluso silla de ruedas.

Todas las entidades cuentan en su stock con productos de menor tamaño como: andadores, silla de baño, tabla de transferencia, elevador de WC, etc.

En Gipuzkoa se diferencia entre productos recuperables (que se pueden reutilizar) y no recuperables (que no se pueden reutilizar).

Ningún servicio incluye las adaptaciones de vivienda como un producto más de su stock, aunque algunos ofrecen la posibilidad de realizar la valoración del domicilio con las necesidades de adaptación para que después la persona pueda acometerla por su cuenta o solicitar una ayuda económica. Castilla y León sin embargo si está pilotando y tiene intención de integrar en su servicio las adaptaciones de vivienda.

5.3.7. Modo de adquisición del stock

Lo habitual que encontramos es la compra de los productos por parte de la empresa con el dinero del pliego. Pero también vemos que hay servicios (Álava, Cantabria y Tenerife) que adquieren productos por medio de donaciones.

La Junta de Castilla y León pretende adquirir los productos a través de la compra directa por parte de la Administración.

5.3.8. Local y/o centro de demostración

La mayoría de los servicios analizados cuentan con local donde poder acudir a informarse sobre el servicio y conocer algunos de los productos que se prestan. No es así en Castilla – La Mancha, ni parece que lo será en Castilla y León.

En varios territorios, aunque no existe servicio de préstamo existe un centro de demostración y de asesoramiento.

La Junta de Castilla y León pretende tener en unos años un local, además de un *showroom* donde poder dar espacio a la relación entre los usuarios, profesionales y proveedores.

5.3.9. Servicio de mantenimiento

Todos los servicios de préstamo incluyen un servicio de mantenimiento e higienización.

5.3.10. Formación para profesionales

Los Sirius de Cataluña, el Centro de Accesibilidad y Ayudas Técnicas de Cantabria y Sinpromi de Tenerife realizan talleres de formación para profesionales sobre productos de apoyo y su funcionamiento.

6. La respuesta de los Servicios Sociales Básicos de la Diputación de Segovia a las necesidades de productos de apoyo

La posible respuesta de la Diputación de Segovia a las necesidades de productos de apoyo de las personas mayores de la provincia está condicionada por al menos cuatro factores:

- a. Los requerimientos que formulan las personas potencialmente usuarias de productos de apoyo, sus necesidades y su percepción sobre los mismos; que se han descrito en el capítulo 4.
- b. Los elementos clave que caracterizan otros servicios de similar orientación gestionados por otras entidades públicas; que se han expuesto en el capítulo 5.
- c. La Estrategia de Innovación 2021-2025 del Área de Asuntos Sociales de la propia Diputación de Segovia; que enmarca sus actuaciones para este período.
- d. Las actuaciones previstas por la Junta de Castilla y León para los próximos años en relación a los productos de apoyo; que se han enunciado en el apartado 5.1.3.

Los factores a y b se han analizado en los capítulos 4 y 5, donde se han apuntado ya algunas características que debería tener un potencial servicio de productos de apoyo puesto en marcha por la Diputación de Segovia. Nos detendremos pues, en el comienzo de este capítulo, en los factores c y d; es decir, en el análisis del contexto institucional en el que tendría que implementarse dicho servicio.

En primer lugar, recordemos que la Estrategia de Innovación de los Servicios Sociales de la Diputación de Segovia propone como su primer vector de innovación el despliegue de una Estrategia de Apoyos y Cuidados de Larga Duración.

Un futuro servicio que Diputación pudiese poner en marcha en relación a los productos de apoyo debería integrarse de manera plena en la línea de actuación 'Planes Personalizados de Cuidado de Larga Duración' (LIN_01.01), que pretende "integrar

servicios que ahora se prestan de forma independiente (SAD, TAD, comida a domicilio, apoyos para la autonomía personal, apoyo para la inclusión relacional...) en un 'paquete integrado de intervenciones' que permita a las personas en situación de dependencia poder seguir viviendo en casa con la mayor autonomía posible".

La creación un nuevo servicio de orientación sobre productos de apoyo, de capacitación para su uso y de préstamo de los mismos debería también tener en cuenta cómo se engrana en el mapa de actividad de los Servicios Sociales y en sus procesos de trabajo definidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

En este sentido, el Área de Asuntos Sociales ha elaborado un Documento Marco para el pilotaje de los Planes Personalizados de Larga Duración. En su versión del 31 de marzo de 2022 se mencionan las "ayudas técnicas"¹⁵ entre los cuidados de larga duración orientados a "facilitar una vida buena para las personas, una vida que merezca la pena ser vivida, desde una perspectiva ética y de apoyos en el domicilio para vivir con dignidad, independientemente de la limitación o dependencia que se tenga".

En particular se menciona la cesión de productos de apoyo como una de las mejoras incluidas en el SAD (proceso 062.BAS, Servicio de Ayuda a Domicilio / Comida a Domicilio).

Hay otros elementos en el mencionado Documento Marco que podrían engranar con algunas de las características habituales de los servicios relacionados con productos de apoyo:

- La valoración global que realizarían las TSV sobre los cuidados de larga duración, que incluirían, entre otras cuestiones, la propuesta de plan de apoyos.
- El apoyo a cuidadores/as. Consistirá en la formación y/o asesoramiento puntual e individualizado a las personas que cuidan a otras en situación de dependencia.

¹⁵ Como ya vimos en el capítulo 3, la expresión "ayudas técnicas" aún continúa utilizándose en muchos documentos como equivalente a "productos de apoyo".

- El asesoramiento del EPAP a través del proceso 214.BAS, Intervenir en unidades de convivencia con personas en riesgo moderado o grave en relación a su autonomía personal.

La iniciativa de comenzar a pilotar estos Planes Personalizados de Apoyos se encuentra en estos momentos detenida como consecuencia de haberse tenido conocimiento de que la Junta de Castilla y León tiene previsto implementar en el conjunto del territorio de la Comunidad Autónoma el proyecto 'A gusto en casa', que actualmente se encuentra en fase de pilotaje y al que nos hemos referido en el apartado 5.1.3.

Como hemos expuesto en ese mismo apartado, ligado al proyecto 'A gusto en casa' aparece un servicio de productos de apoyo que también pretende extenderse al conjunto de la Comunidad Autónoma. Esta intención de la Junta condiciona completamente la posible respuesta de la Diputación de Segovia a las necesidades de productos de apoyo en la provincia.

En este contexto, el equipo investigador ha intentado definir los posibles escenarios que podría plantearse la Diputación de Segovia en cuanto a la puesta en marcha de un servicio relacionado con los productos de apoyo.

Los escenarios que se han identificado y se analizan son cuatro:

- A. Transición.
- B. Integración.
- C. Colaboración.
- D. Complementariedad.

6.1. Escenario A. Transición

En este escenario, la Diputación pondría en marcha el servicio de préstamo y orientación sobre productos de apoyo —bien en su totalidad, bien sólo algunos de sus elementos— y lo seguiría prestando hasta que la Junta activase el proyecto homólogo en la provincia.

En este escenario la Diputación maniobraría con una alta autonomía respecto a la Junta y podría definir el servicio en los términos que desease y le permitiese su disponibilidad presupuestaria.

Sin embargo, la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta tiene previsto con bastante detalle cómo prestará este servicio y parece que no resultaría sencillo integrar el desarrollo que pudiese haber realizado Diputación con las especificaciones establecidas por la Gerencia.

Por otra parte, si el proyecto de la Junta se pretende poner en marcha dentro de la actual legislatura, es muy probable que se activase antes de que la Diputación hubiese podido iniciar la puesta en marcha del proyecto, con el consiguiente desaprovechamiento de recursos.

6.2. Escenario B. Integración

Este escenario intenta combinar el deseo de Diputación de poner en marcha este servicio y su disponibilidad de recursos, con la intención de la Junta de también ponerlo en marcha. También intenta solventar los problemas que plantea el escenario A.

En este escenario la Diputación de Segovia no pone en marcha el servicio sino que le propone a la Gerencia desempeñar un papel más relevante en el desarrollo del servicio de carácter autonómico.

La Diputación podría valorar qué funciones de las que aparecen en el proyecto de la Junta podría desempeñar, más allá de las que la propia Junta tiene previsto asignarle. Básicamente podrían formularse una o dos propuestas:

1. Gestionar el Centro Provincial de Recepción. La Terapeuta Ocupacional que la Junta pretende hacer responsable de este Centro podría ser un/a profesional de Diputación que operase desde sus servicios centrales. Diputación tendría que valorar si esta responsabilidad requeriría algún ajuste respecto a la actual plantilla. Por ejemplo, podría contemplar la posibilidad de modificar el perfil de algunos de los profesionales de los EPAP: si los EPAP estuviesen configurados por un/a profesional de la Psicología y otro de la Terapia Ocupacional, podrían jugar un papel muy relevante en este servicio. Dicho

de otra forma: los profesionales de los EPAP podrían participar en el nuevo proceso de trabajo que quedaría definido por este servicio¹⁶.

- Un/a profesional de Diputación podría gestionar el stock provincial (aunque éste estuviese en un local de la Junta y conectado con el resto de stocks provinciales).
- Uno/a o varios profesionales de Diputación podrían asumir el trabajo de ajustar con la persona qué productos de apoyo son los que realmente necesita. Tras la detección de la necesidad por parte de la TSV, otro/a profesional especialista podría realizar este ajuste. Podría hacerse incluso desde el EPAP de cada CEAAS.

2. Gestión del almacén provincial. Diputación de Segovia podría plantearse ofrecer un local propio como almacén provincial e incluso la gestión del mantenimiento y traslado de los productos de apoyo: en este caso probablemente a través de una contrata externa.

Si bien la propuesta 2 requeriría un incremento del esfuerzo presupuestario, la propuesta 1 permitiría aprovechar la dimensión de la actual plantilla de Diputación y aprovechar sus saber hacer y su experiencia aplicando un pequeño cambio organizativo que no requeriría de ninguna nueva inversión.

Obviamente, este escenario requiere un proceso de negociación con Gerencia que debería ir precedido de un cálculo del esfuerzo que Diputación querría invertir en este proyecto. Sin duda se trata de un escenario que pondría de relieve la capacidad de colaboración de ambas administraciones: local y autonómica.

Por contra, este escenario dejaría a la Diputación de Segovia en una situación de excepcionalidad respecto al resto de las 24 entidades locales castellano y leonesas con responsabilidad en Servicios Sociales. Diputación también debería valorar si esa situación está alineada con sus intereses.

¹⁶ De la misma manera que, por ejemplo, las Psicólogas de los EAF intervienen también en el proceso de atención a víctimas de violencia de género (proceso 156.BAS).

6.3. Escenario C. Colaboración

Este escenario es, sin duda, el más sencillo de gestionar. En él la Diputación de Segovia opta por esperar a la puesta en marcha del servicio por parte de Gerencia y por asumir las responsabilidades que Gerencia le asigne.

Este escenario, obviamente, no supone ninguna complejidad organizativa, aunque supone una cierta pérdida de control por parte de Diputación del despliegue de su Estrategia de Innovación.

6.4. Escenario D. Complementariedad

Este escenario es en realidad una ampliación del escenario C. De forma simultánea a la colaboración con la Junta, desempeñando las funciones que le sean asignadas, el Área de Asuntos Sociales de la Diputación podría poner en marcha algunas actuaciones complementarias alineadas con el servicio y que podrían mejorarlo y ampliarlo.

Algunas de las actuaciones que se plantean en este escenario D podrían incorporarse al escenario B, sumándose a la asunción de responsabilidades “extraordinarias” que se ha planteado en dicho aquel.

Algunas de las medidas con las que la Diputación podría complementar el servicio puesto en marcha por la Junta son:

- Desarrollar acciones formativas que permitan a las TSV identificar con mayor precisión las necesidades de productos.
- Tomar en consideración a las auxiliares del SAD como detectoras de necesidades de productos de apoyo. Para esto bastaría con incrementar el grado de coordinación entre trabajadoras sociales de CEAS con las profesionales de la contrata.
- Activar algún proyecto de sensibilización sobre el uso de productos de apoyo —quizás un PAC provincial¹⁷—, teniendo en cuenta que el presente estudio

¹⁷ De acuerdo con el proceso 197.BAS. Elaborar un Proyecto de Actuaciones Comunitarias (PAC) e intervenir en una comunidad.

ha comprobado el escaso conocimiento de los mismos que tienen las personas en situación de dependencia y sus cuidadores/as. Se podría realizar en coordinación con la entidad responsable del futuro Centro de Recepción Provincial.

- Desarrollar la línea 2 del vector 1 de la Estrategia de Innovación 2021-2025¹⁸, teniendo en cuenta que los planes de apoyo que se formularán desde el proyecto 'A gusto en casa' incluirán también elementos relacionados con la participación comunitaria¹⁹. La existencia de las y los TIC como especialistas en intervención comunitaria y la definición del proceso 197.BAS, mencionado más arriba, ofrecen una magnífica oportunidad para organizar actividades que engargen con los planes personalizados.

6.5. Características del servicio de orientación y préstamo de productos de apoyo de la Diputación de Segovia

Las características de un futuro servicio de orientación y préstamo de productos de apoyo incluido en los Servicios Sociales de la Diputación de Segovia estarán condicionadas por el escenario que se elija de entre los cuatro planteados. No obstante —y teniendo en cuenta las conclusiones de los capítulos 4 y 5 del informe—, se presentan a continuación las principales variables que deberían ser tenidas en cuenta para su definición y las alternativas que mejor se ajustarían a las circunstancias actuales de la Diputación.

1. ¿Qué incluiría el servicio?
2. ¿Cómo engranaría el servicio en el mapa de procesos de los Servicios Sociales Básicos?
3. ¿Cómo se accedería al servicio?
4. ¿Qué agentes intervendrían?

¹⁸ El objetivo de esta línea es “generar sinergias con los Cuidados de Larga Duración, a través de intervenciones de corte comunitario, que permitan mantener la integración en su comunidad a las personas en situación de dependencia que continúan viviendo en sus casas”.

¹⁹ El proyecto piloto 'Rural Care' habla incluso de “Programa de participación social personalizado”.

5. ¿Qué aportación económica harían los y las usuarias?
6. ¿Qué tipos de productos de apoyo se ofrecerían y cómo se gestionaría el stock?
7. ¿Existiría un espacio para probar los productos?

Antes de presentar estas variables se realizan algunas observaciones de carácter general sobre los servicios relacionados con productos de apoyo.

En primer lugar, destacar que la existencia de un servicio que facilite el acceso a los productos de apoyo puede influir de forma determinante en que algunas personas puedan continuar viviendo en su domicilio sin tener que “mudarse” a una residencia y en que mejoren sensiblemente su calidad de vida. Con un esfuerzo relativamente pequeño es posible conseguir una rentabilidad social muy alta.

Son varios los factores que intervienen en que el acceso y uso efectivo de los productos de apoyo generen un impacto real en la vida de las personas que los utilizan: es preciso considerar aspectos como la información, la orientación, la formación y el suministro de los productos; siempre desde una perspectiva de los derechos de las personas en situación de dependencia, adoptando un enfoque contextual y centrado en la persona, que considera sus capacidades, necesidades, intereses y condiciones de vida.

Una adecuada gestión de la disposición de productos de apoyo para personas en situación de dependencia tendría efectos en distintos niveles:

- En el nivel individual. En la medida en que las personas obtienen una respuesta institucional adecuada a sus necesidades específicas se produce un impacto en la calidad de vida, en sus procesos de independencia y autonomía y en su bienestar biopsicosocial.
- En el nivel familiar. En la medida en que los productos y actuaciones de apoyo promueven independencia, a su vez rebajan la carga física, emocional y/o laboral de las personas cuidadoras.
- En el nivel social. Facilitar el acceso a los productos de apoyo genera un ahorro de recursos puesto que los cuidados prestados en el entorno comunitario resultan más económicos que los que se prestan en un entorno residencial.

Presentamos, ahora sí, las principales variables que deberían ser tenidas en cuenta para la definición de un servicio de productos de apoyo por parte de la Diputación de Segovia.

6.5.1. ¿Qué incluiría el servicio?

Habría que decidir cuáles de estos elementos incluiría:

- Comunicación
- Asesoramiento
- Formación
- Préstamo y ayudas a la compra
- Adaptación de las viviendas

La comunicación es fundamental para dar a conocer entre la población general y entre los y las profesionales tanto los productos de apoyo, como el servicio en sí mismo. Téngase en cuenta que existe un desconocimiento importante sobre la mera existencia de los productos de apoyo y sobre cómo pueden contribuir a que las personas puedan continuar viviendo en sus casas.

Se ha comprobado en el estudio que, como cabría esperar, un mayor conocimiento de los productos de apoyo incrementa su uso. Y además, su conocimiento, su visibilización y su normalización pueden ayudar a vencer las resistencias a su utilización que han sido detectadas.

El asesoramiento puede ir ligado o no al préstamo y las ayudas a la compra. Puede existir de forma independiente o como parte del proceso de intervención con una persona.

La formación puede ir dirigida tanto a profesionales como a personas usuarias de los productos de apoyo y a familiares. En todos los casos requiere entrenamiento, es decir, un conocimiento práctico de cómo se utilizan los productos. Las profesionales que realicen las valoraciones deberían contar con competencias específicas en relación a los productos de apoyo.

El préstamo, las ayudas a la compra y a la adaptación de las viviendas son el núcleo central del servicio. Con el mero asesoramiento podrían mantenerse importantes desigualdades entre personas en función de su situación económica, nivel de dependencia, apoyos familiares, etc. Incluir la adaptación de las viviendas en el servicio

es una pieza fundamental para que cumpla realmente con su cometido de que las personas puedan seguir viviendo en su casa.

Obviamente, tanto el préstamo como las ayudas a la compra, como la adaptación de las viviendas supone **dotar presupuestariamente** el servicio.

El proceso global de intervención con una persona que tiene una necesidad que puede ser cubierta con productos de apoyo podría tomar como referencia el modelo del Centro de Vida Independiente de la Asociación por la Vida Independiente descrito en el apartado 5.2.5. Por ejemplo, a partir de él podría definirse un proceso como este:

1. Valoración inicial domiciliaria.
2. Información sobre los posibles productos de apoyo.
3. Acompañamiento en la decisión sobre el/los productos a utilizar.
4. Provisión del producto de apoyo y/o adaptación del hogar.
5. Entrenamiento en el uso.
6. Mantenimiento del producto de apoyo.
7. Seguimiento de su uso.
8. Retirada del producto, higienización y almacenamiento.

Los productos de apoyo serán más eficientes si se ofrecen “empaquetados” junto con otros cuidados de larga duración. En particular, es especialmente relevante ofrecer oportunidades de participación comunitaria a las personas para que puedan seguir viviendo en sus domicilios vidas con sentido.

6.5.2. ¿Cómo engranaría el servicio en el mapa de procesos de los Servicios Sociales Básicos?

Existen varias posibilidades. Por ejemplo, podría crearse un único y nuevo proceso con una denominación similar a ‘Proporcionar productos de apoyo’.

Pero también podría desagregarse de este un PAC de sensibilización sobre productos de apoyo, que podría incluir las acciones de comunicación dirigidas a la población en general y la formación dirigida a profesionales y cuidadoras en general.

La formación a profesionales podría atenerse a lo establecido en el proceso 204.BAS 'Desarrollar las competencias de los/as profesionales'. Debería considerarse también a las Auxiliares de Ayuda a Domicilio a la hora de ofrecer formación.

En términos operativos, la adaptación de las viviendas podría tratarse como si fuese un producto de apoyo más.

Otra posibilidad totalmente diferente sería subsumir completamente el servicio de préstamo de productos de apoyo en el proceso 062.BAS. 'Servicio de Ayuda a Domicilio', aunque esto le restaría especificidad.

6.5.3. ¿Cómo se accedería al servicio?

El nuevo proceso podría activarse de forma independiente o desde los futuros Planes Personalizados de Cuidados de Larga Duración. Habría que dilucidar si el proceso lo podrían activar las TSV, las TSI y/o los EPAP.

6.5.4. ¿Qué agentes intervendrían?

En la detección de las necesidades podrían intervenir todos los y las profesionales de los CEAAS, pero jugarían un papel fundamental las TSV, las TSI y los EPAP. Sería conveniente otorgar un papel relevante a las Auxiliares de Ayuda a Domicilio, para lo cual convendría incrementar el nivel de coordinación con ellas.

Para el acompañamiento en la decisión de qué productos de apoyo utilizar sería conveniente contar con profesionales con competencias específicas sobre productos de apoyo: bien con titulación en Terapia Ocupacional, bien con alguna formación especializada.

El entrenamiento y seguimiento del uso debería ser asumido por los/as mismos profesionales que se hagan cargo del acompañamiento en la decisión.

La gestión del stock podría realizarse desde los CEAAS, desde los Servicios Centrales o a través de una contrata.

6.5.5. ¿Qué aportación económica harían los y las usuarias?

En las experiencias que se han analizado lo más habitual es que el alquiler sea gratuito y la compra esté subvencionada al 50% o más si las condiciones económicas de la persona lo precisan.

Las adaptaciones de las viviendas suelen requerir una solicitud de ayuda independiente del préstamo de los productos de apoyo, pero sería más eficiente tratarlas como si fuesen un producto de apoyo más.

6.5.6. ¿Qué productos de apoyo se ofrecerían y cómo se gestionaría el stock?

La variedad de productos de apoyo podría ir aumentando paulatinamente; el stock podría ir creciendo poco a poco, en función de las necesidades y las demandas. Lo más habitual es que los productos de apoyo recuperables se alquilen y los no recuperables los compren las personas que los van a usar con los apoyos económicos a los que nos hemos referido anteriormente.

También se podría plantear que los productos cuya adquisición se apoye económicamente fuesen después retornados para hacer crecer el stock.

Es conveniente disponer de un stock propio, al menos de los productos más habituales: es una fórmula económicamente más eficiente que la de alquilar puntualmente los productos a algún proveedor.

El stock propio requiere un almacén, servicio de transporte, higienización y mantenimiento.

Los dispositivos de la TAD avanzada también podrían ser entendidos como productos de apoyo. Sería conveniente tenerlos en cuenta para actuar de forma complementaria.

6.5.7. ¿Existiría un espacio para probar los productos?

Disponer de una vivienda simulada para poder probar los productos de apoyo antes de decidir por cuáles se opta aportaría un importante valor añadido al servicio, pero hay que contar con que las dificultades de desplazamiento quizás harían que quizás fuese poco frecuentado por las personas en situación de dependencia.

Podría pensarse en algún tipo de dispositivo móvil o en minicentros de demostración en el territorio de cada CEAAS.

Téngase un cuenta que un espacio de carácter provincial de este tipo supondría un desarrollo innovador, que engranaría con el vector 3 de la Estrategia de Innovación de los Servicios Sociales: el Centro de Innovación e Investigación Social.

7. Referencias consultadas

Cabildo Insular de Tenerife. *Centro de Información para la Vida Autónoma*. <https://ci-vat.es/>

Cantabria. *Centro de accesibilidad y ayudas técnicas*. <https://www.serviciosociales-cantabria.org/index.php?page=cat>

Cantabria. *Servicio de préstamo de productos de apoyo*. <https://www.serviciosocialescantabria.org/index.php?page=servicio-de-prestamo-de-productos-de-apoyo>

Castilla - La Mancha. *DG de Atención a la Dependencia. Servicio de Acceso a Productos de Apoyo*. <https://www.castillalamancha.es/gobierno/bienestarsocial/estructura/dgatenciondependencia/actuaciones/servicio-de-acceso-productos-de-apoyo>

CEAPAT. *Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas. Préstamo de productos de apoyo*. https://ceapat.imserso.es/ceapat_01/servicios/reut_pro_apo/prest_pro_apo/index.htm

CEAPAT. *Catálogo de Productos de Apoyo*. https://catalogoceapat.imserso.es/catalogo_01/prod/cat/index.htm

CEAPAT. *Foro iProA. Foro de Centros de Información en Productos de Apoyo*. https://ceapat.imserso.es/ceapat_01/iproa/index.htm

CEAPAT (sin fecha de publicación). *Guía de Orientación en la Práctica Profesional de la Valoración Reglamentaria de la Situación de Dependencia: Productos de Apoyo para la Autonomía Personal*. <http://www.ceapat.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/guadeproductosdeapoyo.pdf>

Asociación por la vida Independiente. *CVI. Centro de Vida Independiente*. <https://cvi-bcn.org/es/>

Decreto Foral 87/2008, de 23 de diciembre, *por el que se regula la concesión de las ayudas individuales del Programa Etxean dirigidas a personas con discapacidad o en situación de dependencia*.

Diputación de Segovia (2019). *Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios Sociales. Ficha del Proceso. 197.BAS. Elaborar un Proyecto de Actuaciones Comunitarias (PAC) e intervenir en una comunidad*

Diputación de Segovia (2019). Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios Sociales. *DS-001.BAS. Despliegue del mapa de procesos operativos de Servicios Sociales Básicos*.

Diputación de Segovia (2021). *Estrategia de Innovación en Servicios Sociales 2021-2025*.

Diputación Foral de Álava. *Servicio de información y asesoramiento en el Centro de Autonomía Personal*. <https://egoitza.araba.eus/es/-/servicio-de-informacion-y-asesoramiento-en-el-centro-de-autonom%C3%ADa-personal>

Diputación Foral de Álava. *Servicio de productos de apoyo y adaptación medio físico*. <https://egoitza.araba.eus/es/-/pr-servicio-de-productos-de-apoyo-y-adaptaci%C3%B3n-medio-f%C3%ADsico-eus>

Diputación Foral de Bizkaia. *Gizatek*. https://www.bizkaia.eus/home2/Temas/DetalleTema.asp?Tem_Codigo=4740&Idioma=CA&dpto_biz=3&co-dpath_biz=3|235|4658|4740

Diputación Foral de Guipuzkoa. *Productos de apoyo y ayudas para la eliminación de barreras*. <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/listado-tramites/-/tramiteak/xehetasuna/1665>

Generalitat de Catalunya. *Centre d'autonomia personal Sirius i altres centres a Catalunya*. [https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/accessibilitat/centre-autonomia-personal-sirius/index.html#googtrans\(ca|es\)](https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/accessibilitat/centre-autonomia-personal-sirius/index.html#googtrans(ca|es))

INTECO. *INTE/ISO 9999:2020 Productos de apoyo para personas con discapacidad. Clasificación y terminología*.

Junta de Castilla y León. *Atención en Red*. <https://serviciossociales.jcyl.es/web/es/dependencia-discapacidad/atencion.html>

Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de *Servicios Sociales de Castilla y León*. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-402>

López C., Calvillo M. y Ramos J.A. (2015). Conocimiento y uso de los productos de apoyo por parte de personas con discapacidad. *Comunidad*. Vol. 17, nº. 2. En: <https://comunidad.semfyec.es/wp-content/uploads/Comunidad--Conocimiento-y-uso-de-los-productos-de-apoyo-por-parte-de-personas-con-discapacidad.pdf>

Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (sin fecha de publicación). *La nueva cara del Alzheimer*. En www.ceafa.es

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. *Boletín 57 CEAPA*.

Naciones Unidas (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

OMS, OPS, (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*. <https://www.imsero.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/435cif.pdf>

Pousada García T, Groba González B, Nieto Riveiro L, et al. Valorando la efectividad e impacto de los productos de apoyo. En: *X Jornadas Científicas Internacionales de Investigación sobre Personas con Discapacidad; 2018 Mar 14-16; Salamanca, España*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca; 2018. p. 191-192. (Siglo Cero. 2018; 49 Anejo 1)

Principado de Asturias. *Centro Asesor de Productos de Apoyo. Atención específica a personas con diversidad funcional*. https://www.socialasturias.es/centro-de-ayudas-tecnicas/atencion-especifica-a-personas-con-diversidad-funcional/centro-asesor-de-productos-de-apoyo_126_1_ap.html

Rodríguez-González A. Rodríguez-Míguez E. *Necesidad y uso de productos de apoyo y facilitadores arquitectónicos en población dependiente*. Universidad de Vigo. Localización: Atención primaria: Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria, ISSN 0212-6567, Vol. 52, Nº. 10, 2020, págs. 770-777. Tomado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7669681>

SIIS Centro de Documentación y Estudios (2011). *Vivir mejor. Cómo concebimos la atención residencial*. https://issuu.com/siis/docs/1_vivir_mejor_como_concebimos_la_a. Diputación Foral de Álava.

Anexo I. Guion de entrevista a personas mayores en situación de dependencia y a sus cuidadores/as

Marco de la entrevista

Con el objetivo de mejorar la vida de las personas mayores o dependientes, la Diputación de Segovia está haciendo un estudio para saber qué necesidades tienen y cómo se utilizan los productos que ayudan tanto a la persona dependiente como a la cuidadora a la hora de prestar su ayuda. La presente entrevista se enmarca dentro de los siguientes objetivos.

Guion

Buenos días-tardes. Mi nombre es _____. Somos “compañeras” de la trabajadora social _____.

Como hablamos en días pasados he venido a realizar una sencilla entrevista, porque nos parece que su opinión es muy útil para mejorar la vida de las personas mayores y para saber cómo puede la Diputación aportar al bienestar de todas estas personas.

Para un acercamiento emocional, se puede introducir algún elemento que genere conexión con la persona. Por ejemplo:

- *Preguntar nombre completo. Se puede preguntar acerca del origen del nombre que tienen...*
- *Preguntar cómo se encuentra y usar expresiones como: “mucho gusto”, “me alegra conocerla”.*
- *Hacer alguna referencia al lugar, al clima, etc.*

1. Necesidades para ser independiente y seguir viviendo en casa.

¿Qué dificultades tiene usted para valerse por sí misma y para poder seguir viviendo en su casa? para ser independiente, funcionar bien en las actividades diarias, sin tener que ir a una residencia.

Si es necesario indagar en necesidades por “áreas de vida”:

- Comer
- Asearse y vestirse
- Moverse
- Dormir
- Hacer las tareas domésticas
- Comunicarse con otras personas
- Aficiones

Poner ejemplos si es preciso.

2. Conocimiento, uso y actitud ante los que tiene ahora

Para superar las dificultades (*de la pregunta 1*), con qué ayudas cuenta... O... Tiene algo para ayudarse...

Ir llevándole a ver si menciona algún producto de apoyo.

¿Qué tal se apaña con ellos? ¿Le sirve de algo? ¿Si no lo tuviese, lo echaría de menos?

¿Fue necesario que alguna persona le explicara cómo funciona?

¿Fue fácil acostumbrarse a usarlo?

¿Quién le recomendó que lo utilizara?

¿Cómo lo obtuvo?

¿Tuvo que pagar por él o se lo dieron los servicios sociales?

3. Conocimiento, uso y actitud de otros productos de apoyo

Hay alguna otra cosa (aparato) que cree que le pudiese ayudar con esas dificultades...

Ir poniendo ejemplos, mostrando algo de un catálogo...

Explicar a lo que nos estamos refiriendo: ayudas, aparatos o cosas que les ayuda a ser independientes o a realizar distintas funciones o actividades diarias. Por ejemplo, para moverse y caminar, como las sillas de rueda, los bastones; o productos de apoyo para comer como cucharas especiales, otros productos de apoyo se usan para adaptar el baño como silla de ducha, etc. Para ayudar a vestirse.

¿Alguna vez los había visto? ¿Se los había visto a alguien?

¿Alguna vez había pensado en usarlos? Si es que sí, por qué no los está usando

Algunas pistas para profundizar en esta pregunta:

- *No tiene información de los productos que hay y que le ayudarían en su vida.*
- *No es fácil tenerlos porque no sabe cómo.*
- *No tiene dinero y no hay posibilidad de tenerlo en préstamo por la característica del producto de apoyo que requiere.*
- *No sabe dónde los consiguen o, si sabe, no es fácil llegar hasta allí.*
- *No le han informado.*

¿Se animaría a usar alguno de estos? ¿Le vería alguna pega?

Recordatorio: estamos haciendo este estudio para ver si desde servicios sociales podemos ofrecer estas otras cosas a las personas que lo necesiten.

4. Requerimientos a un posible servicio

¿Qué le ha parecido esto de lo que hemos estado hablando? ¿Qué haría falta para que usted se animase a usarlo o pudiese usarlo?

¿Tiene alguna recomendación que hacerle a la (*institución/ profesional que mencionó*) y a la Diputación para mejorar la vida de las personas mayores con los apoyos que necesitan?

Utilizamos ejemplos de los siguientes asuntos, que tenemos que indagar sin que las preguntas sean de respuestas obvias.

- Si llegase a necesitar un producto de apoyo, cree que es necesario que alguien le explique o le dé orientaciones sobre cómo funciona.

- Esas orientaciones se podrían dar en un lugar especial, o en la casa de las personas mayores.
- ¿Cree que es necesario tener una orientación de una persona que le explique cómo funcionan los productos de apoyo?
- ¿Es necesario que alguien vaya a la casa de las personas a explicarle cómo funcionan? ¿cree que podrían desplazarse si la orientación es fuera de la casa? ¿Por qué?
- ¿Cree que es necesario que alguien estuviese pendiente de si le está sirviendo de algo?

Recordatorio de vez en cuando: Su opinión es muy importante para mejorar la vida de personas mayores

Ejemplos de Productos de Apoyo

Movilidad personal

Bastón: con apoyo para ambas manos y regulable.
Muletas: de altura fija o regulable, para ambos brazos.
Sillas de ruedas: manuales, controladas por un asistente; y autónomas.

Para cambiar posturas

Tabla rígida, dispositivo portátil para transferir desde la silla a la cama u otras superficies, disco para girar de posición.

Apoyo para las necesidades domésticas

Plancha para cortar con apoyos antideslizantes.
Tabla para cortar provista de clavos para fijar alimentos.
Tijera que permite su apertura automática.
Tabla de planchar que se fije a la pared.

Taza con dos asas dotada de dos tapas, una con pico y otra con orificio para pajitas.

Conjunto de mangos anatómicos que dan apoyo para comer y beber.

Adaptaciones en la vivienda

Mesa de cama regulable con compartimentos para colocar utensilios de alimentación.

Taburete de metal ligero y patas con ruedas.

Cojín inflable mediante bomba manual.

Extensores de patas que elevan los muebles.

Asiento catapulta, portátil, que se coloca sobre la silla para facilitar a la persona dependiente a sentarse o levantarse.

Lupa de pantalla para la televisión.

Apoyo para la comunicación

Audífono.

Mando vibrador que avisa de alarmas como el teléfono, timbre, etc.

Teléfono de teclas grandes con amplificación de sonidos.

Comunicador de iconos para personas con dificultades en el habla.

Apoyo al esparcimiento

Es importante realizar tareas que le aporten satisfacción personal ya que esto también influye en su bienestar. Los productos de apoyo que existen para conseguirlo son:

Dominó con seis texturas distintas perceptibles al tacto

Cartas con los números más grandes.

Dado electrónico con siete pilotos luminosos.

Gafas con prisma que le permiten leer tumbada.

Bicicleta plegable con asiento graduable y ruedas estabilizadoras.

Anexo II. Guion de entrevista a entidades con servicios relacionados con los productos de apoyo

Contexto

Con el objetivo de mejorar la vida de las personas mayores o dependientes, la Diputación de Segovia está haciendo un estudio para saber qué necesidades tienen y cómo se utilizan los productos que ayudan tanto a la persona dependiente como a sus cuidadores a la hora de prestar su ayuda.

El objetivo de la entrevista es conocer cómo se trabaja en otras instituciones el uso de los productos de apoyo apoyándonos también en el análisis documental previo

Aspecto a tener en cuenta

1. ¿Desde cuándo se lleva a cabo el servicio en la provincia?, ¿de quién depende?
2. ¿Quién es el responsable de este?, ¿hay un equipo? ¿Quién lo conforma?
3. ¿Cómo se llevan a cabo las derivaciones, que ítems se tienen en cuenta para la pauta del producto de apoyo?
4. ¿Hay un local para almacenaje y/o exposición donde el usuario pueda conocer y probar los productos, se contemplan las adaptaciones del hogar como productos de Apoyo, el SAD se entiende como un producto de apoyo?
5. ¿Supone algún coste para los usuarios y hay posibilidad de financiación?
6. Cuando un usuario comienza a utilizar un producto de apoyo ¿recibe indicaciones de algún profesional para su uso? ¿Hay un seguimiento posterior?

Anexo III. Guion de entrevista con la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

Contexto de la entrevista que se solicita

La Diputación de Segovia incluyó en su Estrategia de Innovación 2021-2025 un vector de innovación denominado “Estrategia de Cuidados de Larga Duración” (V_01). Una de las líneas en las que debe concretarse ese vector son los Planes Personalizados de Cuidados de Larga Duración (LIN_01.01). Dicha línea estaría orientada *“hacia integrar servicios que ahora se prestan desde los Servicios Sociales Básicos de forma independiente (SAD, TAD, comida a domicilio, apoyo para la autonomía personal, apoyo para la inclusión relacional...) en un ‘paquete integrado de intervenciones’ que permita a las personas en situación de dependencia poder seguir viviendo en casa con la mayor autonomía posible”*. La Estrategia de Innovación establece que para el desarrollo de esta línea se deberá *“tomar en consideración las experiencias innovadoras de similar orientación que pudieran ponerse en marcha desde el ámbito autonómico, como el proyecto Rural Care”*.

En documentos internos de la Diputación de Segovia se ha contemplado la posibilidad de incluir en su cartera de servicios la “orientación y préstamo de productos de apoyo” y se mencionan como experiencias de referencia el “Servicio de Acceso a Productos de Apoyo” de la Junta de Comunidades de Castilla – La Mancha y los centros “Sirius” de la Generalitat de Cataluña.

Recientemente la Diputación de Segovia ha contratado un estudio con la intención de *“valorar la posibilidad de la contratación pública de un **Servicio de asesoramiento y préstamo de productos de apoyo y disminución de riesgos en el hogar, para personas mayores en situación de dependencia**”*. La entrevista que se solicita se enmarca dentro de dicho estudio.

Previo a la realización de esta entrevista, el equipo de investigación contratado por la Diputación de Segovia ha analizado la documentación existente en la web de la Junta de Castilla y León sobre el proyecto ‘Atención en Red’ y los programas que incluye o ha incluido. En particular se ha revisado la documentación correspondiente a las iniciativas que a continuación se relacionan, por su posible relación con el potencial servicio objeto de este estudio:

- A gusto en casa
- A gusto en Mi casa
- Rural Care
- INTecum

Se entiende —aunque deberá ser corroborado durante la entrevista que se solicita—, que el proyecto que tiene visos de continuidad es “A gusto en casa”, y que dicho proyecto podría incluir entre sus servicios el asesoramiento sobre y el préstamo de productos de apoyo.

Aspectos a indagar durante la entrevista

1. ¿La Gerencia de Servicios Sociales tiene intención de dar continuidad al proyecto “A gusto en casa” que en la actualidad se está pilotando (según la información disponible en la web de “Atención en Red”) en las provincias de Ávila, Burgos, Palencia, Salamanca y Zamora?
2. ¿Dicho proyecto incluiría un servicio de asesoramiento sobre y el préstamo de productos de apoyo? Parece que sí porque en la web habla de que “A gusto en casa” incluiría *“si es necesario, adaptación del hogar y ayudas técnicas para favorecer la seguridad, la accesibilidad y la movilidad”*.
3. ¿Está ya diseñado el funcionamiento de este servicio? Algunas preguntas más específicas sobre este asunto podrían ser:
 - a. ¿Cómo se engranaría en el conjunto del programa “A gusto en casa”?
 - b. ¿Cuál sería el papel de los Servicios Sociales Básicos: CEAS, EMES...?
 - c. ¿Qué relación tendría en relación con otros procesos de intervención (servicios o prestaciones): SAD, TAD (¿se considerarán los dispositivos de TAD avanzada como productos de apoyo?), EPAP, valoración de dependencia, PAIs...?
 - d. ¿Qué profesionales realizarían las valoraciones en relación a los productos de apoyo? ¿Serían valoraciones específicas sobre este asunto?

- e. ¿Existirán centros provinciales relacionados con productos de apoyo? Cuáles serían sus funciones: almacén, valoración, demostración, formación...
 - f. ¿Qué papel se espera de las corporaciones locales en este servicio? En particular, ¿se contempla la posibilidad de que estas desarrollen *motu proprio* algún aspecto complementario del mismo?
4. ¿Se contemplan las adaptaciones de viviendas como parte de “A gusto en casa”? Parece que sí porque en la web habla de que “*si es necesario, adaptación del hogar y ayudas técnicas para favorecer la seguridad, la accesibilidad y la movilidad*”.
- a. ¿Esas adaptaciones se articularían de algún modo con el servicio de préstamo de productos de apoyo?
 - b. ¿Va a haber financiación extraordinaria para esas adaptaciones de viviendas?
5. ¿Cuál es la situación actual y la perspectiva de implantación en la provincia de Segovia, por parte de la Gerencia de Servicios Sociales, de un servicio relacionado con los productos de apoyo?

Anexo IV. Guion de entrevista grupal con las responsables técnicas de la Diputación de Segovia

1. El equipo investigador escucha

- ¿Alguna idea a priori de lo que Diputación querría/podría ofrecer?

2. El equipo investigador cuenta

- Ideas clave de lo detectado en las personas mayores dependientes
- Ideas clave de servicios similares
- Ideas clave del proyecto de la Junta

3. Dialogamos

- Qué ve Diputación rescatable de todo esto. Qué cree que podría hacer

Anexo V. Plan de Trabajo

[Ver páginas siguientes]

Diagnóstico de necesidades y uso de los productos de apoyo en la población dependiente mayor en el medio rural

Diputación de Segovia

PLAN DE TRABAJO

2022.05.04

Iniciativas-CSE, S.Coop.Mad. · F85863322 · Paseo de las Acacias, 3 · 28005 Madrid

Director del estudio: Lorenzo Casellas López

Contacto: lorenzo.casellas.lopez@iniciativas-cse.coop • 691.32.32.08

1. Contexto del Plan de Trabajo

Este documento es el resultado de ajustar la Oferta presentada por Iniciativas CSE a las necesidades y circunstancias actuales del Área de Asuntos Sociales de la Diputación de Segovia, que será la principal usuaria del estudio.

2. Desarrollo del estudio

Fase 1. Entrevistas a personas potencialmente usuarias de productos de apoyo

16 entrevistas a personas mayores en situación de dependencia y a cuidadoras

- 4 entrevistas en cada CEAAS
 - 3 a personas mayores en situación de dependencia de grado II o III
 - 2 mujeres y 1 hombre
 - De municipios con diferente tamaño poblacional y/o cercanía a recursos sociales
 - 1 cuidadora principal de persona mayor en situación de dependencia de grado II o III

Las entrevistas se calendarizarán de modo que se puedan realizar al menos dos entrevistas en el mismo día (durante la mañana o a tarde).

Esta fase se desarrollaría entre el 16 de mayo y el 10 de junio.

Fase 2. Análisis de servicios relacionados con los productos de apoyo puestos en marcha por otras entidades

Análisis documental

Entrevistas a 3 responsables de servicios relacionados con los productos de apoyo. Si fuese posible, una de las entrevistas se realizaría al responsable en la Junta de Castilla y León del proyecto *A gusto en casa*.

Esta Fase se desarrollaría entre el 16 de mayo y el 10 de junio, de forma paralela a la Fase 1.

Fase 3. Definición de la respuesta a las necesidades detectadas en el marco de la Estrategia de Apoyos y Cuidados de Larga Duración de la Diputación de Segovia

Análisis de los documentos relacionados con los Planes Personalizados de Cuidados de Larga Duración.

2 entrevistas a responsables de Servicios Sociales de la Diputación de Segovia.

Esta Fase se desarrollaría entre el 13 y el 24 de junio.

Fase 4. Elaboración del informe

Aunque podrá ser redefinido durante la realización del estudio, el **índice previsto del informe** sería el siguiente:

1. Definición de productos de apoyo. Tipologías y necesidades a las que responden.
2. Necesidades y uso actual de productos de apoyo en la provincia de Segovia (exceptuando la capital).
3. Características de los servicios de asesoramiento y préstamo de productos de apoyo.
4. La respuesta de los Servicios Sociales Básicos de la Diputación de Segovia a las necesidades de productos de apoyo.

Esta Fase se irá desarrollando de forma paralela a las fases 1, 2 y 3; y se finalizará entre el 27 de junio y el 8 de julio.