



ASOCIACIÓN
GRUPO DE MAYORES
Telefónica

NINGUN MAYOR SOLO NI DESATENDIDO

**P R O Y E C T O S O C I A L D E L A
A S O C I A C I Ó N G R U P O D E M A Y O R E S D E T E L E F Ó N I C A**

Enero 2004

Tema	Página
Introducción	3
Ámbito	3
Desarrollo	4
1 Las personas	4
1.1 Exposición	4
1.2 Tareas	5
1.3. Recursos	5
2 Atenciones y Servicios	5
2.1 Exposición	5
2.2 Tareas	6
2.3 Recursos	7
3 Quienes y cómo dan la atención.....	7
3.1 Exposición	7
3.2 Tareas	7
3.3 Recursos	8
3.4 Organización.....	8
4 Presupuesto.....	8
5 Programación	10

NINGUN MAYOR SOLO NI DESATENDIDO

Proyecto Social de la Asociación Grupo de Mayores de Telefónica

INTRODUCCIÓN

En el artículo 3 (Fines) de los Estatutos de la Asociación se establece: “ *La AGMT tiene un **fin de carácter social**, por ello carece de fines lucrativos, **siendo su objetivo la solidaridad humana** y el interés general y en especial de los **más necesitados**, fomentando el desarrollo personal pleno y **solidario**, con estricto respeto de las libertades individuales, religiosas, filosóficas y políticas*”.

Y al citar objetivos específicos menciona:

- a) *Promover la unión y fraternidad entre todos los prejubilados, desvinculados, jubilados, pensionistas, discapacitados y derechohabientes de Telefónica S.A. y su grupo de empresas **y acudir en su ayuda**.*
- b) ***Ofrecer asistencia y apoyo**, en acción de voluntariado, **a quien lo precise**, por su situación de edad y/o sus condiciones psíquicas, físicas o emocionales.*
- g) ***Establecer** en los marcos nacional, europeo e internacional, **relaciones con otras asociaciones o confederaciones** de jubilados y pensionistas, impulsados por un proceso constante de modernización.*
- h) *A partir de estas relaciones, **participar activamente** en cuantos foros sea posible, siempre **buscando la participación y mejora social de los mayores** en todos los sentidos.*

En resumen, una interpretación sencilla y práctica de lo expuesto es que una de las razones de la existencia de la Asociación (la fundamental, con toda seguridad) es la preocupación por los compañeros con mayor carencia de compañía, afecto o ayuda .

Por ello nace este proyecto que hemos titulado: “**Ningún mayor solo ni desatendido**”.

ÁMBITO

Con este título parece que el campo de acción no tiene límites. Como primera acción el proyecto atenderá a los asociados al Grupo de Mayores y, en la práctica, simultáneamente y en la medida de lo posible, a los mayores vinculados a la Corporación Telefónica; posteriormente, según las circunstancias, podrá extender su acción a colaboraciones con otras Organizaciones con el mismo fin de atención a los mayores.

Empezaremos por considerar el proyecto solamente en su primera etapa: **atención a los mayores en la Asociación Grupo de Mayores de Telefónica**. La razón de limitarnos a este conjunto es porque, por la legislación relativa a la protección de datos, no podemos tener acceso a informaciones de otros conjuntos. Sin embargo, si casualmente, se tiene conocimiento de una situación de necesidad dentro de la Corporación Telefónica, exterior al Grupo de Mayores, automáticamente se incorporará a la atención del proyecto.

En cuanto al ámbito territorial, por supuesto, que comprenderá a toda España, con las coordinaciones que resulten precisas para extender los avances en beneficio de los mayores, con independencia de su lugar de residencia. Esta llevará a la necesidad de contratar en las provincias, por horas o días, la asistencia social precisa.

DESARROLLO

Vamos a recorrer el proyecto, dividiendo su contenido en tres partes. La primera se refiere a **las personas**, es decir, aquellos a quienes el proyecto va a dar su atención. Una segunda parte será la que trata de **las atenciones y servicios** que precisan esas personas. Y, finalmente, la tercera parte **quienes y cómo hacen llegar los servicios a las personas**.

1.- LAS PERSONAS

En esta primera etapa del proyecto, como ya hemos dicho, nos ocuparemos de los asociados al Grupo de Mayores de Telefónica.

- 1.1 **Exposición.-** La primera condición para poder dar ayuda, es saber quien la necesita. Y si tratamos de organizar adecuadamente el sistema, no podemos estar esperando a enterarnos por circunstancias, más o menos casuales, de los casos que precisan atención. Esto nos podría llevar a que la atención llega demasiado tarde.

Por consiguiente, el primer paso es tener un censo de los mayores con definición de su situación de ninguna, o mayor o menor necesidad de atención. La única forma de llegar a tener este censo es por consulta directa a todos los asociados. Es decir preparar un cuestionario en el que los asociados, voluntariamente y con garantía de confidencialidad y respeto a la intimidad, puedan expresar su situación. El cuestionario puede prepararse de forma que se recabe no solo la información correspondiente a la manifestación de necesidad, sino toda la que se considere puede ser útil para la mejor atención de los asociados en todos los aspectos de su relación con la Asociación.

Cuando se prepara una toma de datos como la que se propone, es importante definir al mismo tiempo el procedimiento de actualización de la información, ya que por lo que se refiere a la atención de que estamos hablando, la situación puede ir cambiando con el tiempo.

Además este cuestionario, en lo relativo al aspecto asistencial, debe ser preparado, seguido y ordenados sus resultados, con una acción profesional; es decir el Grupo

de Mayores deberá contratar a un asistente social especializado en temas de Gerontología y Geriatria.

La buena relación del Grupo de Mayores con la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología y el acuerdo de colaboración que tenemos establecido nos permite contar con su ayuda y colaboración para conseguir los mejores resultados en este tema.

Y también debemos tener presente el Convenio de Colaboración que tenemos establecido con ATAM, evidentemente interesada en este tema por sus posibles acciones sobre este conjunto de personas.

1.2 **Tareas.-** Tenemos así las primeras tareas concretas del proyecto, con indicación estimada del tiempo en días necesario para cada acción.:

- **Gestión de la Contratación de asistente social (20 días)**
- **Preparación del cuestionario (20 días)**
- **Envío del cuestionario (7 días)**
- **Recepción de cuestionarios y ordenamiento de resultados (90 días)**
- **Definición del sistema de mantenimiento y actualización de datos.(30 días)**

Los plazos de días son sucesivos, excepto los del último item que pueden estar superpuestos con el resto. Este conjunto de tareas puede estar terminado según esto en 6 meses.

1.3 **Recursos.-** En cuanto a los recursos necesarios podemos considerar:

- **Asistente social, contratado fijo**
- **1 auxiliar administrativo, contratado por el tiempo de los 6 meses**
- **1 persona de soporte informático para la estructura de las bases de datos, temporal por los 6 meses**
- **Colaboradores voluntarios del Grupo.**

2.- ATENCIONES Y SERVICIOS

Pasamos a **las atenciones y servicios** que pueden precisar los mayores. Comprendemos en este concepto, absolutamente todo aquello que pueda servir de ayuda a los mayores en situación de enfermedad, soledad, discapacidad o dependencia, para cubrir los dos aspectos del proyecto: ningún mayor **solo** ni **desatendido**.

2.1 Exposición.- Hay un cúmulo de informaciones procedentes de muchas y variadas fuentes. De Instituciones Públicas (Ministerios, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos); de Empresas privadas (atención domiciliaria, atención sanitaria, servicios sociales, equipamiento diverso de uso personal o local,

acondicionamiento especializado de viviendas, teleasistencia, ...)de Residencias, de Centros de Día, Informaciones con recomendaciones de salud, ejercicio, formas de vida, ...en resumen acciones de prevención para un mejor envejecimiento.

Normalmente el mayor o sus familiares no tienen conocimiento de esta información; puede que sepan que algo debe existir, pero no saben qué ni dónde buscarlo. Se trata de disponer de esta información ordenadamente, con facilidades de acceso, tanto para informar fácilmente sobre ella, como para que el propio mayor o sus familiares puedan acceder a ella y seleccionar la más adecuada.

Y tenemos así la segunda gran tarea del proyecto. **Organizar toda la información citada** en bases de datos racionalmente distribuidas que permitan el conocimiento de lo que hay y el mejor asesoramiento a los compañeros.

También en esta tarea será precisa la aportación del asistente social contratado. Ayudará eficazmente a la ordenación de toda esta información y a aplicar la relación de los medios de ayuda con las necesidades detectadas en el censo.

La recogida de información de las diferentes fuentes podría hacerse con voluntarios del Grupo, pero creemos que es más eficaz hacerlo con la participación de alguien que coordine la captura de información y organice el mantenimiento de las bases de datos y la contratación de personal que busque, recoja física y virtualmente todas las informaciones y haga la toma de datos en el soporte informático adecuado, con las conexiones de red que sean precisas.

Las bases de datos tendrán en unos casos la información de que se trate, disponiendo de conexión a la página web del proveedor siempre que la tenga.

Estas bases de datos de información serán dispositivos permanente abiertos, para crecer en sus contenidos, disminuir por desaparición del servicio en alguna ocasión y recoger nuevos proveedores.

Lógicamente, a los proveedores de servicios que figuren en las bases de datos, se les demandarán condiciones especiales de trato a los socios de la Asociación.

2.2 Tareas.- En concreto las fases de esta tarea serán las indicadas a continuación con expresión del número de días estimado en cada caso:

- **Gestiones de contratación de las personas adecuadas (20 días)**
- **Definición de la estructura de la información de los proveedores a volcar en las bases de datos. (servicios, prestaciones, tarifas, condiciones, etc) (15 días)**
- **Preparación de los programas informáticos y estructuras de Bases de Datos.(30 días)**
- **Búsqueda de la información: contactos con Instituciones, empresas y proveedores de servicios.(90 días)**
- **Vuelco de datos de servicios en las bases correspondientes (90 días)**
- **Determinación de las operaciones de explotación de las bases de datos. (30 días)**

Teniendo en cuenta la posible superposición de algunas de estas tareas, el plazo global para esta segunda parte se estima en 90 días.

En este apartado se exponen las acciones y recursos para la puesta en marcha del proyecto. Como es natural, cuando esté operativo, serán necesarias las acciones y recursos de mantenimiento y actualización de la información a lo largo del año, lo que se podrá hacer con contrataciones temporales concretas. Así se hace figurar en el apartado 4 (Presupuesto)

2.3 Recursos.- Por considerar absolutamente preciso contar con el Asistente Social para empezar la estructura de la información de servicios, esta fase no podrá comenzar hasta la contratación del mismo; en caso contrario los 90 días pueden trabajarse en paralelo con la fase anterior relativa a las personas.

- **Colaboración de 1 informático contratado para los aspectos técnicos de esta fase.(90 días)**
- **1 persona contratada para captura inicial de datos de proveedores y servicios (6 meses). La contratación puede ser por la duración de la captura de datos.**
- **1 persona para volcar la toma de datos y constitución de las bases de datos. (6 meses)**

3.- QUIENES Y CÓMO HACEN LLEGAR LOS SERVICIOS A LAS PERSONAS.-

Finalmente pasamos a la tercera fase del proyecto: quienes y cómo hacen llegar los servicios a las personas.

3.1 Exposición.- Nos referimos a los voluntarios, las personas del Grupo de Mayores que, desinteresadamente, atenderán a los compañeros de los que, como consecuencia de la primera fase, se tenga conocimiento de algún tipo de necesidad, así como las peticiones de información y ayuda sobre prestaciones y servicios existentes.

No asignamos coste directo a la actuación de estos voluntarios. Sí aparecen una serie de costes indirectos: gastos de transporte, gastos generados por las atenciones dispensadas en su acción de voluntariado; y dos conceptos más adicionales que son fundamentales. Por un lado los costes de formación, con separación clara de sus tareas y las funciones del Asistente Social, pero con una íntima y eficaz colaboración. Por otra parte, es necesario contar con un seguro que cubra posibles accidentes e incidentes que pudieran surgir en el desarrollo de su misión.

3.2 Tareas.- Las acciones de esta tercera fase, por lo que se refiere a las personas voluntarias son:

- **Para la motivación y captación de los voluntarios (con independencia del grupo ya activo en la actualidad) son necesarias campañas de exposición y divulgación del proyecto con una extensión y un soporte adecuados, preparadas con ayuda de profesionales. (45 días)**
- **Cursos de formación para los voluntarios actuales y los que surjan de las campañas de captación. Aprovechar las acciones conjuntas posibles con el plan de Voluntariado Corporativo de Telefónica. (30 días)**
- **Gestión para el Seguro de protección a los voluntarios (30 días)**

Los ítem primero y segundo son secuenciales, el tercero se puede simultanear; por lo tanto esta tercera fase da un global de dos meses y medio, pero se pueden llevar a cabo simultáneamente con las fases 1 y 2. No alarga los plazos del proyecto.

3.3 Recursos.-

- **Profesorado para los cursos de formación (30 días)**
- **Seguro de Protección para los voluntarios**
- **Estructura de costes de operación del sistema**
- **Diseño e imprenta de soporte de la campaña**

3.4 Organización.- Esta tercera fase, tiene un segundo matiz. **La organización operativa que marca la relación entre los socios que precisan la ayuda, el Asistente Social, los Voluntarios y los proveedores de ayuda.**

Es un matiz sencillo pero que conviene tener perfectamente determinado y dominado por todos quienes intervienen en el proceso porque no podemos olvidar que los defectos en la gestión pueden llevar a resultados o demoras no deseados y siempre los sujetos pacientes de esos resultados incorrectos o tardíos, serán socios, compañeros nuestros en una situación de cierta dificultad.

No vamos a incluir en este documento las normas operativas; simplemente hacemos constar la importancia de su preparación. Pueden estar preparadas en 30 días y hacerse simultáneamente con el resto del proceso.

4.- PRESUPUESTO.-

Para cerrar el proyecto en esta primera exposición nos queda hablar de los aspectos económicos, tanto de arranque como de mantenimiento y vida. Hagamos unas estimaciones.

Concepto	Coste anual	Primer año		Años sucesivos	
		meses	importe	meses	importe
Asistente Social	36.000	12	36.000	12	36.000
Asistencia social provincias	36.000	30	90.000	30	90.000
Informático (cuest.)	25.000	6	12.500	1	2.080
Captura datos	18.000	6	9.000	2	3.000
Informático (serv.)	25.000	3	6.250	1	2.080
Captor servicios	22.000	6	11.000	3	5.500
Toma de datos	18.000	6	9.000	3	4.500
Seguro voluntarios	1.000	12	1.000	12	1.000
Formación	500 /(unidad)	1	500	1	500
Campaña	2.500 (unidad)	3	2.500		
Costes operación	1.500	12	1.500	12	1.500
Total			179.250		146.160

