

NUEVOS AMBITOS DE INTERVENCIÓN; e-SOCIAL WORK EL ACOMPAÑAMIENTO PARA LA CAPACITACION DE CUIDADORES

Resumen:

En el siglo XXI se ha convertido en todo un reto el proporcionar cuidados a las personas dependientes asumido como algo normal por las familias. Las transformaciones sociales y laborales de nuestro siglo hacen difícil que se lleve a cabo un cuidado constante. Pero la situación de crisis ha obligado a muchas familias a responsabilizarse de dicho cuidado afrontando la capacitación de la mejor manera posible.

En esta comunicación se presentan las líneas de investigación que analizan el proyecto educativo puesto en marcha por Cruz Roja en Zaragoza para afrontar la capacitación de cuidadores no profesionales aplicando el uso de las Tics dentro una visión renovada de ámbitos de intervención del Trabajo Social que se conoce como e-Social Work.

Palabras clave: *Cuidadores, webinars, Tercer Sector, TIC, e-Social Work.*

1. Objetivos o propósitos:

Cuidar es una conducta natural que todos los seres humanos desarrollan, ya que en el transcurso de nuestra vida es inevitable que ejerzamos este rol ya sea cuidando a un menor, a una persona de avanzada edad o por sufrir una enfermedad o discapacidad en un momento puntual que limite la actividad diaria.

El cuidado se asume en la mayoría de los casos como una pieza más de nuestra responsabilidad familiar (Imnsero, 2005). Sin embargo, este cuidado lleva consigo unas consecuencias psicológicas, físicas, biológicas y emocionales que se ven mejoradas cuando estas familias se forman en materia de cuidados.

Existen múltiples organismos de carácter público o privado que fomentan la realización de programas educativos para mejorar las situaciones personales y sociales de los cuidadores.

Pero en la actualidad, cuidar se ha convertido en todo un reto. Se ha cronificado el ámbito de los cuidadores desde la crisis del 2008, (Marcuello-Servós y Marcuello, 2015), con las reducciones producidas en materia de servicios estatales y no solo eso, sino que ha creado un fuerte impacto en las organizaciones sociales del Tercer Sector, que ha tenido que compensar de alguna manera las carencias que le ha supuesto de la forma más adaptada posible. Esto ha hecho que se busquen alternativas para ejecutar dichos programas educativos para reducir costes utilizando los avances tecnológicos que están

Organizado por:



transformando la realidad muy rápidamente, condicionada por distintos dispositivos de hardware y aplicaciones de software.

Estos cambios tecnológicos y las intervenciones que originan plantean nuevas realidades en las que se atienden a los cuidadores y sus problemas desde el enfoque del e-Social Work, sin perder de vista el Trabajo Social clásico.

2. Marco teórico:

El objetivo general de este trabajo se basaría en la capacitación de cuidadores informales a través de la prestación de acciones formativas con apoyo de las herramientas tecnológicas.

Desde hace unos años y debido a los recortes presupuestarios en todas las áreas se ha visto afectado el planteamiento, no tanto de información, pero sí de formación para los cuidadores y es por eso que una de las misiones de Cruz Roja en Zaragoza se ha centrado en desarrollar acciones encaminadas a apoyar al cuidador ofreciéndole un aprendizaje del uso del material para mejorar los cuidados.

Existe extensa información sobre cómo cuidar y enfrentarse a las actividades de la vida diaria (problemas de movilización, incontinencias, evolución de la enfermedad, caídas, búsqueda de apoyo formal...), como manejar las situaciones de estrés, como afrontar los distintos problemas a través de estrategias y recursos que pueden mejorar el problema (Goodman, 1990). El fin de estos programas educativos es que los cuidadores tengan mecanismos que les sirvan para hacer frente a los nuevos retos que les vayan surgiendo para mejorar la calidad de vida del cuidador y del cuidado (Dooley, 2004).

Los programas educativos propuestos desde Cruz Roja para este colectivo siempre han tenido en cuenta que no debían ser muy extensos en el tiempo y que debían realizarse en grupos (Zarit, 1990), ya que las personas que suelen participar suelen presentar el mismo tipo de problemáticas derivadas del cuidado.

El proyecto "Cuidados al Cuidador" mantiene estas líneas y las ejecuta de dos formas diferentes, por un lado, con las charlas-taller presenciales durante seis semanas en grupos máximos de 8 personas, y por otro, con la introducción de las tecnologías mediante la incorporación de los webinars en los programas educativos para cuidadores que facilitarían al cuidador no tener que desplazarse de su casa para recibirlas (Fernández, 2003). las Webinars son una combinación de palabras anglosajonas que hacen referencia a las palabras web y seminario. Se transmite por internet y su característica principal es la interactividad que se produce entre los participantes. Se da en tiempo real con una fecha y horario concreto, nos permite establecer una conexión directa y cercana con los usuarios, se pueden mostrar documentos y recursos y se atienden sus demandas y se aclaran dudas en el momento. En febrero de 2016, esto se está convirtiendo en una realidad a través de las videoconferencias online de plataformas gratuitas, como Google Hangouts, Appear.in, Webex, etc, donde se pueden programar las webinars.

Se puede participar desde cualquier ordenador o teléfono móvil conectado a internet, con unos altavoces o cascos para escuchar, un micrófono para hablar y en caso de no contar con él se puede interactuar por medio de mensajes de texto que proporciona el propio programa pudiendo acceder a las mismas de una forma simple. Cruz Roja en

Organizado por:



Zaragoza está apostando por la exploración de estos procesos innovadores, como es el caso de las herramientas tecnológicas que se adaptan para mejorar los procesos de intervención con los usuarios.

Estos procesos de intervención son a largo plazo, y las tecnologías juegan un papel importantísimo que nos brindan oportunidades para analizar, procesar y ampliar los procesos de atención y seguimiento de los usuarios. Son herramientas transversales que pueden englobar una atención integral de alta calidad junto con una respuesta personalizada sin encasillar al usuario dentro de un proyecto.

3. Metodología:

La elección de métodos de investigación en este trabajo está condicionada por diversos factores, algunos de carácter práctico para poder recoger toda la información necesaria y otros que requieren profundizar en la visión particular que se plantea en relación a la investigación social. Se entiende que la recopilación de información, tanto cuantitativa como cualitativa, junto con la capacidad de interpretación de esa información es lo que generara un verdadero conocimiento sobre el objeto estudiado.

Previamente se realizó una búsqueda en la nutrida bibliografía dentro de Cruz Roja Española relacionada con temas sobre salud y el cuidado a los cuidadores. Esos trabajos han servido para centrar la presente investigación, así como bibliografía externa de otros autores (Gomá, Subirats, Sastre, Schalock y Verdugo, 2003; Aramburu, Izquierdo, Rivera y Romo, 2001; Benach y Muntaner, 2010) en referencia a esta temática y que sirven como base inspiradora en las distintas actuaciones y líneas estratégicas que siguen los proyectos de Cruz Roja en Zaragoza.

El conjunto de técnicas que se han utilizado son de corte cualitativo-cuantitativo, para analizar si ha mejorado la calidad de vida de los cuidadores que han participado en la formación educativa online propuesta por el proyecto “Cuidando al cuidador”.

Se han utilizado ambos métodos, ya que tras analizar un anterior trabajo realizado se ha comprobado que la realidad es mucho más compleja, variada y difícil de interpretar. Con respecto a los elementos cuantitativos se intentará aportar información respecto al grado de implantación, las repercusiones en la calidad de vida y los efectos que dichos webinars tienen en los cuidadores y en los aspectos cualitativos en lo relacionado a los procesos, las relaciones y los actores que intervienen (Medina, 2005).

En primer lugar, se recogerán los datos obtenidos a través de la información acumulada en las historias sociales sobre información sociodemográficas de los participantes. Seguidamente el desarrollo de esta investigación continuará con el análisis exploratorio realizado a partir de una entrevista semi-estructurada inicial a los cuidadores participantes. Estas entrevistas suelen emplearse en un formato abierto no estructurado pero guiado en la conversación. Se caracteriza por ser flexible al aportar información por parte de los entrevistados, ya que permite obtener un amplio abanico de respuestas que van a enriquecer la investigación. La entrevista semi-estructurada permite variar las preguntas conforme transcurre la misma, pero se establecerá un guión diseñado y basado en el concepto de calidad de vida de Schalock y Verdugo (2003), adaptando a las necesidades de nuestra investigación. Se han explotado la base de datos, estadísticas, memorias y programaciones realizadas por Cruz Roja en Zaragoza desde el inicio del proyecto, a través de su servicio de organización de sistemas de información Oracle

Organizado por:



2007, propia de la institución, el cual recoge los datos de forma diaria y fidedigna de todos los usuarios. Se ha consultado la información interna recogida en las memorias anuales dentro del propio proyecto en los años 2001, 2006, 2012, 2014, 2016 así como la base de datos propia que tiene el servicio.

Este análisis exploratorio nos proporciona diversas líneas de investigación que sirven de base para el diseño de un cuestionario dirigido a los participantes, una vez que hayan terminado el ciclo de formación de los talleres. En él se plantean cuestiones dirigidas a analizar más detenidamente el efecto de las videoconferencias online. Para finalizar se volverá a realizar una segunda entrevista semiestructurada para observar si ha habido mejoras en cuanto a la calidad de vida de los cuidadores en relación a su bienestar emocional, físico y social.

El procedimiento de selección no ha sido aleatorio, el perfil escogido fue el de cuidadores con una experiencia en el cuidado de al menos de un año y que hubieran completado todo el ciclo de talleres programadas en el primer trimestre por video conferencia. Para esta investigación se opta por elegir a cuatro usuarios que hayan concluido todo el ciclo de charlas-taller, realizándoles dos entrevistas semiestructuradas de unos 60 minutos y un cuestionario, para poder mantener un proceso de comunicación directo, con el que se pretende obtener una serie de informaciones basadas en las vivencias del entrevistado antes y después de las talleres online, así como de sus experiencias a la hora de poner en práctica los conocimientos adquiridos en las mismas en su vida diaria y si estos han favorecido en alguna forma a mejorar su calidad de vida.

4. Discusión de los datos, evidencias, objetos o materiales:

El presente trabajo se ha dividido en dos partes, por un lado, se ha procedido a analizar si el proceso formativo ha mejorado las dimensiones planteadas por Schalock y Verdugo, (2003) en cuanto a calidad de vida de los cuidadores y por otro, si el funcionamiento de las clases a través de los cuidadores y por otro, si el funcionamiento de las clases a través de la implantación de los webinars ha servido para mejorar la organización del tiempo para los cuidadores.

5. Resultados y/o conclusiones:

Los resultados obtenidos han sido evaluados a partir de una perspectiva individual. Por un lado, los efectos que la formación recibida en los webinars ha tenido en los cuidadores ha sido altamente positiva, sirviendo para mejorar y producir cambios en la calidad de vida de los participantes. Disfrutar de una buena calidad de vida contribuye a que el cuidado sea más eficiente y completo.

En relación a si el funcionamiento de las clases online ha ayudado con la organización y gestión del tiempo disponible por los cuidadores, destaca que los beneficios logrados son muchos permitiendo una comunicación más personal y directa con los cuidadores para conocer su estado y centrarse en una atención individual o colectiva según demanda del momento.

El uso tecnológico ha permitido gestionar la información de una manera más rápida, acceder a los recursos de una forma más eficiente, efectiva y personalizada según el

perfil del cuidador. Destaca el bajo coste de implantación, tanto para la organización como para el usuario, dando pie a servicios y recursos dinámicos e interactivos.

6. Contribuciones y significación científica de este trabajo:

Los usuarios se sienten satisfechos con lo aprendido en el arte de cuidar y ven utilidad y ventajas en la aplicación de las TICs para mejorar todos estos procesos. Otro aspecto importante a tener en cuenta han sido los resultados sobre aspectos a cambiar o mejorar. Se observa la tendencia en los resultados obtenidos de la petición de los usuarios de hacer las webinars más personalizadas.

Esto daría pie más a un servicio de video-atención en el que la interacción es entre dos personas y el usuario se puede conectar siempre que lo requiera sin ajustarse a un horario fijo. El problema sería la pérdida de la dimensión grupal.

Se abre pues una línea de futuro para nuevos trabajos de investigación. También plantea que aunque estemos en la era de la información y del conocimiento, la labor de los equipos interdisciplinarios es importante, entre los que se encuentran los trabajadores sociales, que son capaces de unir la formación de los usuarios, integrar los mecanismos típicos de nuestra disciplina, y a esto añadirle las posibilidades que se despliegan con el uso de las tecnologías abriendo nuevas vías de innovación para el trabajo social.

7. Bibliografía:

Aramburu, I. (2001). Análisis comparativo de necesidades psicosociales de cuidadores informales de personas afectadas de Alzheimer y ancianos con patología no invalidante. *Multidisciplinar de Gerontología* (11), 64-71

Benach Y Muntaner. (2010). Empleo, trabajo y desigualdades en salud: una visión global. España: Icaria

Cruz Roja Española. (2014). Memoria 2014. Mimeo.

Cruz Roja Zaragoza. (2013) El Centro de Contacto en Zaragoza. Documento interno, Zaragoza, mimeo.

Cruz Roja Española. (2013) Programa Altitude Agents y su desarrollo. Documento interno, Madrid, mimeo.

Cruz Roja Española. (2013) El Servicio de Video atención y su desarrollo. Documento interno, Madrid, mimeo.

Cruz Roja Española (2014). Préstamo de productos técnicos y apoyo al cuidador en Zaragoza. Documento interno, Zaragoza, mimeo.

Cruz Roja Española. (2015). Documento Marco para el periodo 2015-2019. En VII Asamblea de Cruz Roja Española. Madrid: Cruz Roja Española.

Cruz Roja Española (2016) El Servicio de Video atención y su desarrollo. Documento interno, Madrid, mimeo.

Dooley, N. (2004). Improving quality of life for persons with Alzheimer's disease and their family caregivers: brief occupational therapy intervention. in *American Journal of Occupational Therapy*, (58), 561-569.

Organizado por:





#CIMIE18

LA MARCHA DE LAS CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Zaragoza, 5 y 6 de julio de 2018

Góma, R y Subirats, J. (2003). Estado de Bienestar y Comunidades Autónomas. La descentralización de las políticas sociales en España. Madrid: Tecnos.

Goodman, C. (1990). A model telephone information and support program for caregivers of Alzheimer's patients. *Gerontologist*, (30), 339-404

Imsero. (2005). Libro Blanco de la atención a las personas en situación de dependencia en España. Madrid: Instituto de Mayores y Servicios Sociales, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Marcuello-Servós, Ch. Marcuello, C (2015) Cuando vuelva a salir el sol: poscrisis, participación y sociedad civil. En Fundación Encuentro (2015) Informe España, 2015. Homenaje a JM^a Martín Patino, Madrid, Fundación Encuentro, pp.465-486.

Rivera, J. (2001). Redes familiares en el cuidado del anciano con demencia. Análisis evolutivo de un estudio poblacional. Madrid: Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid.

Sastre, MJ. (2003). Indicadores de calidad de vida, un retrato del bienestar en España. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas

Schalock, R y Verdugo, MA. (2003). Calidad de vida: manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales. Madrid: Alianza.

Zarit S. H. (1990). Interventions with frail elders and their families: are they effective and why? In M.A. P. Stephens, J. H. Crowther, S. E. Hobfoll y D. L. Tennenbaum (Eds.), *Stress and coping in life families*. Nueva York: Hemisphere.

Organizado por:

