



PROTOCOLO

PARA LA DETECCIÓN DE LA
SOLEDAD NO DESEADA
EN PERSONAS MAYORES

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA DE LAS PERSONAS MAYORES EN ANDALUCÍA

Edición y dirección facultativa:

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.
Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas.

Redacción, diseño y maquetación:

Grupo CONSIDERA S.L.

Fotografía:

Freepik.

Diciembre de 2021



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales y Conciliación



05

1. JUSTIFICACIÓN

1.1. LA SOLEDAD NO DESEADA: UN PROBLEMA SOCIAL Y SANITARIO

PÁG. 08

1.2. LA SOLEDAD EN CIFRAS

PÁG. 11

18

2. MARCO JURÍDICO

2.1. CONTEXTO INTERNACIONAL

PÁG. 19

2.1. CONTEXTO ESTATAL

PÁG. 20

2.1. CONTEXTO AUTONÓMICO

PÁG. 21

22

3. OBJETIVOS Y COMPROMISOS

25

4. CONCEPTOS Y FACTORES DE RIESGO DE SITUACIONES DE SOLEDAD

34

5. PRINCIPIOS GENERALES

38

6. ÁMBITOS DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

43

7. MODELO DE INTERVENCIÓN

7.1. FASE DE ACCIONES TRANSVERSALES

PÁG. 52

7.2. FASE INICIAL: COMISIÓN TÉCNICA DE SOLEDAD NO DESEADA Y MESAS RADAR

PÁG. 57

7.3. FASE DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE SITUACIÓN DE SOLEDAD NO DESEADA

PÁG. 68

83

8. EVALUACIÓN Y CONTROL

86

9. RETOS DE FUTURO

90

10. ANEXO DE MODELOS DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

96

11. GLOSARIO DE TÉRMINOS

99

12. BREVE RESEÑA METODOLÓGICA

ILUSTRACIONES

- Ilustración 1. Pirámide población de Andalucía. 2020
- Ilustración 2. Evolución de la población por tramos de edad. 2020-2010
- Ilustración 3. Porcentaje de sobre envejecimiento (mayores de 80 sobre mayores de 65). 2020
- Ilustración 4. Porcentaje de hogares unipersonales de personas mayores de 65 años. 2020
- Ilustración 5. Factores de riesgo de situaciones de soledad no deseada en personas mayores
- Ilustración 6. Principios generales de aplicación del Protocolo de Detección de Soledad No Deseada
- Ilustración 7. Ámbitos de aplicación del Protocolo De Detección De Soledad No Deseada
- Ilustración 8. Modelo mixto de intervención
- Ilustración 9. Esquema del protocolo de detección de la soledad no deseada en personas mayores
- Ilustración 10. Actuaciones transversales del Protocolo
- Ilustración 11. Mapa de Servicios Sociales de Andalucía
- Ilustración 12. Estructura territorial y funcional para la aplicación del protocolo
- Ilustración 13. Composición de la Mesa Radar
- Ilustración 14. Funciones de las entidades de la Mesa Radar
- Ilustración 15. Acciones para la constitución de la Mesa Radar
- Ilustración 16. Fases de implementación del protocolo de detección de situaciones de soledad no deseadas
- Ilustración 17. Escala Este II de Soledad Social
- Ilustración 18. Escala Este-R
- Ilustración 19. Modelo de ficha de casos
- Ilustración 20. Modelo de Informe de Valoración del caso
- Ilustración 21. Modelo de Plan de Intervención Individualizado (PII)
- Ilustración 22. Modelo de Seguimiento del Plan de Intervención Individualizado (PII)
- Ilustración 23. Modelo de Cierre de caso
- Ilustración 24. Flujograma de aplicación del Protocolo de detección de soledad no deseada
- Ilustración 25. Esquema de evaluación para la mejora del protocolo
- Ilustración 26. Retos de futuro en la detección de situaciones de soledad no deseada



1. JUSTIFICACIÓN

Es un hecho constatable que cada vez se vive más y, por tanto, más personas llegan a envejecer. No se trata de un hecho aislado, sino que su impacto es en el mundo entero. Según la última revisión del informe Perspectivas de la Población Mundial de Naciones Unidas (2019), la población mayor de 65 años crece a un ritmo más rápido que el resto de los segmentos de la población, estimándose que para el 2050 una de cada seis personas tendrá más de 65 años.

Aunque la soledad no deseada no es un fenómeno ligado a una etapa concreta de la vida, la evidencia es que la persona mayor es donde más prevalece (Yanguas et al. 2018), ya que por diversos factores personales, familiares y contextuales conviven con esta desagradable situación. Así, según el Observatorio de Personas Mayores la soledad no es una situación buscada, sino impuesta por las circunstancias de quien la sufre, incrementadas con la edad y condicionadas por el género –las mujeres, al ser más longevas, están más predispuestas a vivir solas durante la vejez.

Tampoco se puede considerar como un fenómeno nuevo, siempre ha existido, de manera invisible y silenciosa, incluso la Organización Mundial de la Salud (OMS) advierte de que la soledad es un problema de salud, pero la irrupción de la



pandemia mundial del coronavirus ha plasmado la magnitud de la situación, tal y como nos señala Martínez Pascual (2020) a nadie le sorprende conocer que los que empezaron el confinamiento con menos apoyo emocional, con más soledad no deseada, han sido muchas personas mayores que ya se sentían solas en su día a día.

La soledad no deseada, así como su detección temprana, es uno de los principales problemas abordado en el **I Plan Estratégico Integral para personas mayores de Andalucía 2020-2023**, siendo una de las Líneas Estratégicas a desarrollar La Lucha contra la soledad no deseada para poder diseñar e implementar medidas eficaces para paliar esta llamada epidemia del siglo XXI.

La identificación de la población objetivo que puede padecer potencialmente los efectos adversos de la soledad no deseada, las distintas manifestaciones y síntomas que puede inducir este estado de ánimo, el papel que debe tener la administración pública, así como las circunstancias excepcionales de pandemia que han modificado la percepción y sensibilidad sobre algunos aspectos de la sociedad que habían permanecido invisibilizados, justifican que desde la Junta de Andalucía se actúe y se realice el encargo del **Servicio de elaboración del borrador de un**

1. JUSTIFICACIÓN

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



protocolo para la detección de la soledad no deseada de las personas mayores en Andalucía.

Con ello, se da cumplimiento al desarrollo del Objetivo estratégico 5.1. *Reducir el porcentaje de personas mayores que sufren soledad no deseada*, y al Objetivo General *Establecer mecanismos y criterios para la detección, intervención, seguimiento y protección sobre la soledad no deseada y el aislamiento social entre las personas de 55 y más años residentes en Andalucía*, al poner en marcha la medida M5_1_5: **Diseño de un protocolo de detección de personas**

de 55 y más años en situación de soledad no deseada, para profesionales de atención en el entorno más próximo.

No obstante, el diseño del protocolo, como se podrá comprobar más adelante, tiene un alcance más amplio al de las personas profesionales de atención en el entorno más próximo, ya que se ha comprobado a partir del estudio de otros modelos que es clave la implicación de otros agentes sociales y comunitarios.



1. JUSTIFICACIÓN

1.1. LA SOLEDAD NO DESEADA: UN PROBLEMA SOCIAL Y SANITARIO

Podía pensarse que la vejez es una etapa de la vida tranquila, sin preocupaciones y de disfrute, pero el proceso de deterioro que causa envejecer produce sentimientos de inutilidad, improductividad, carga y aislamiento, apoyado por los prejuicios y estereotipos sociales, afectando directamente en la propia salud mental de las personas mayores, y generando sensaciones de soledad (Chaparro, et al, 2019).

La soledad se encuentra entre los miedos analizados en la sociedad española, y es la preocupación mayoritaria entre mayores de 65 años, personas adultas que a veces resultan invisibles social, ética y estéticamente frente al discurso juvenilista, aunque muchas contribuyan anónima y subsidiariamente al bienestar familiar mediante prestaciones económicas y atenciones familiares.

El proceso de envejecimiento para cada persona es distinto y, en este aspecto, es importante centrar el trabajo en el sentimiento de soledad de las personas mayores, pues con la sucesión de cambios que se producen en esta etapa, como el fin de la vida laboral, y con ello el cambio de participación en la vida social, o la viudedad, puede llevar a las personas mayores a sentirse solas, independientemente

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



de que estén rodeadas de otras personas o no.

Además, en el caso de los dispositivos residenciales, el entrar a vivir a un entorno institucional, puede suponer para las personas mayores un cambio que puede aumentar el sentimiento de soledad por las reticencias y prejuicios que existen sobre ingresar en este tipo de centros, el miedo al cambio, a sentirse el abandono por la familia, o el propio régimen residencial.

En definitiva, el aumento de la esperanza de vida, los cambios sociales y los cambios en la estructura familiar hacen que cada vez sean más y durante más tiempo las personas mayores que prefieren o tienen que vivir solas, incluso cuando necesitan cuidados.

Diferentes estudios científicos confirman que el sentimiento de soledad que acompaña la ausencia de vínculos personales incrementa los riesgos para la salud física, psíquica y, más en general, la calidad de vida de las personas (S. Cacioppo et al. 2015). Entre dichos riesgos, se destacan los siguientes:

- Riesgos en la salud física: problemas cardiovasculares, descenso del sistema inmune, incremento del riesgo de mortalidad prematura.

1. JUSTIFICACIÓN

- Riesgos en la salud psíquica: ansiedad, depresión, senilidad, pensamientos suicidas.
- Empeoramiento de la calidad de vida: sedentarismo, tabaquismo, consumo de alcohol, mala alimentación, peor calidad del sueño.

Además de sus efectos sobre la salud y el bienestar de las personas, es imprescindible tener presente que **la soledad no deseada debilita el tejido comunitario y afecta profundamente a la cohesión social.**

Cuando se afirma que **la soledad no deseada está convirtiéndose en una de las nuevas epidemias del primer mundo** (Cacioppo, J.T., 2017) no se tiene en cuenta únicamente el creciente número de personas afectadas y sus graves efectos sobre la salud, sino también el impacto que tiene sobre la cohesión social y la resiliencia comunitaria.

Los resultados de las investigaciones, así como las recomendaciones de personas expertas en la materia, plantean la necesidad de desarrollar intervenciones capaces de fomentar y dar sostén a procesos socio comunitarios con un doble objetivo:

1. Facilitar el encuentro y la generación de vínculos afectivos

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



duraderos y de calidad, ya que de esta manera podemos prevenir procesos de aislamiento y aumentar la cohesión social.

2. Reducir el sentimiento de soledad subjetivo de las personas que lo sufren.

Teniendo en cuenta, además, que la soledad no deseada guarda relación con dimensiones tan diferentes (género, situación económica, situación de pareja, edad, etc.), abordarla desde una perspectiva multidimensional e intersectorial se hace imprescindible.

Por ello, los fundamentos que guían la elaboración de este Protocolo son los siguientes:

- La soledad no deseada, además de ser una problemática social asociada a procesos que evolucionan con gran rapidez y que afectan a nuestro entorno y a la forma de relacionarnos, es un problema de salud pública.
- La administración, autonómica y local, tiene que prepararse para actuar en este nuevo contexto social, económico y tecnológico en el que emergen, a gran velocidad, nuevos



riesgos sociales (como el de la soledad no deseada), al tiempo que se transforman algunos de los ya conocidos.

- En el espacio de lo cotidiano, las actuaciones deben ser universales, transversales, e intersectoriales (incorporando a los actores comunitarios), afrontando el reto de la coordinación de las diferentes administraciones y los distintos agentes comunitarios clave.
- La función esencial de la administración, de cara a la

prevención de la soledad no deseada, es fomentar que personas y comunidades puedan tomar decisiones saludables, dotándolas de los recursos necesarios para llevarlas a la práctica.

- El empoderamiento comunitario, la capacitación de profesionales y la implicación activa de los actores son elementos esenciales en el abordaje de la dimensión cotidiana de la vida en común, en general, y de la soledad no deseada, en particular.



1. JUSTIFICACIÓN

1.2. LA SOLEDAD EN CIFRAS

La población andaluza se enfrenta a dos retos importantes, por un lado la caída de la natalidad y, por otro, el envejecimiento progresivo, lo que provocará que un tercio de la población tenga más de 65 años en un horizonte de 50 años, según la Proyección de la Población de Andalucía y Provincias 2016-2070 publicada por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía (IECA), con los desafíos que suponen para el sostenimiento del estado

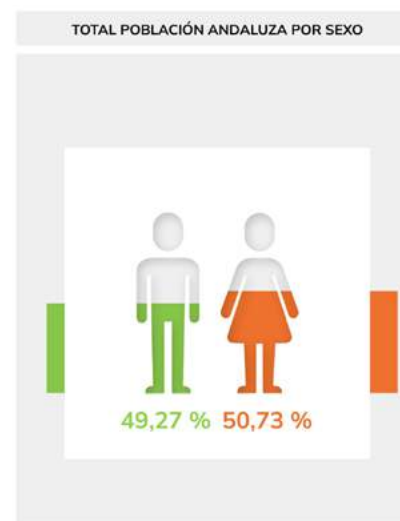
PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



del bienestar, las pensiones, y un modelo de envejecimiento activo.

La distribución por edad de la población andaluza responde a un modelo regresivo, típico de territorios envejecidos con baja natalidad y mortalidad, en que el grupo de edad de personas entre 65-84 años (1.385.104 personas en Andalucía, 17,69% del total), es mayor que el de la población más joven (menos de 14 años, 15,25%), especialmente por la mayor proporción de mujeres mayores respecto a las jóvenes (18,3% frente al 14,8%).

Ilustración 1. Pirámide población de Andalucía. 2020



Fuente: Padrón Municipal de Habitantes. Cifras oficiales de población municipal. IECA.

1. JUSTIFICACIÓN

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES

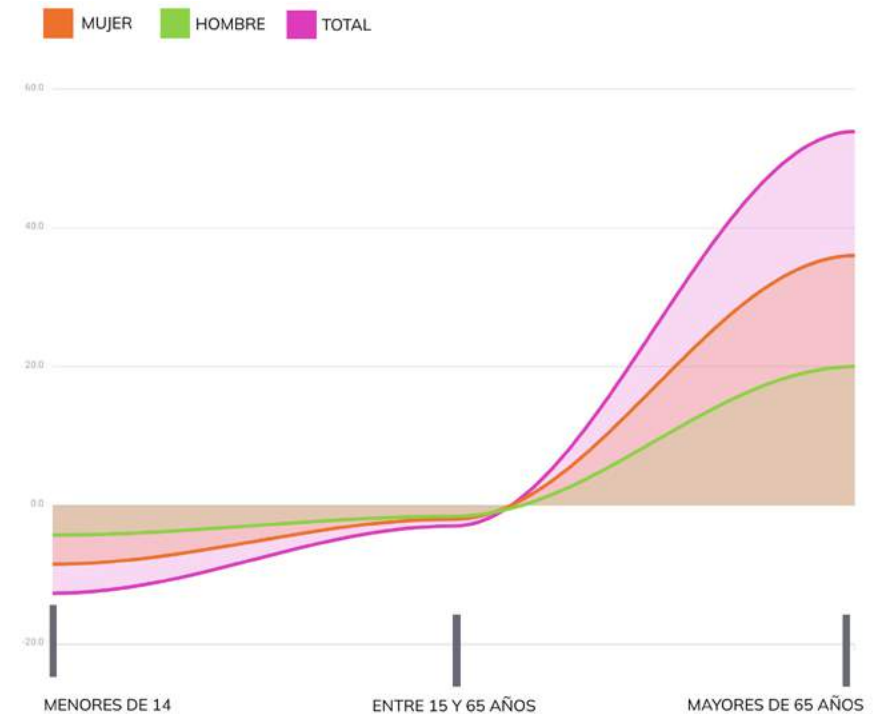


La esperanza de vida al nacer en Andalucía se sitúa en el 2020 en los 84,2 años para las mujeres y 78,9 años para los hombres, ligeramente inferior a la media española (85,1 y 79,7 respectivamente), aunque aún superior a la media de la Unión Europea, y en constante crecimiento.

La longevidad, junto a la baja tasa de natalidad, hace que la leve tendencia de crecimiento de la población andaluza se dé por la evolución positiva del grupo de personas con mayor edad (mayores de 65 años que crece un 17,9% en esos 10 años, en este caso más hombres que mujeres).



Ilustración 2. Evolución de la población por tramos de edad. 2020-2010

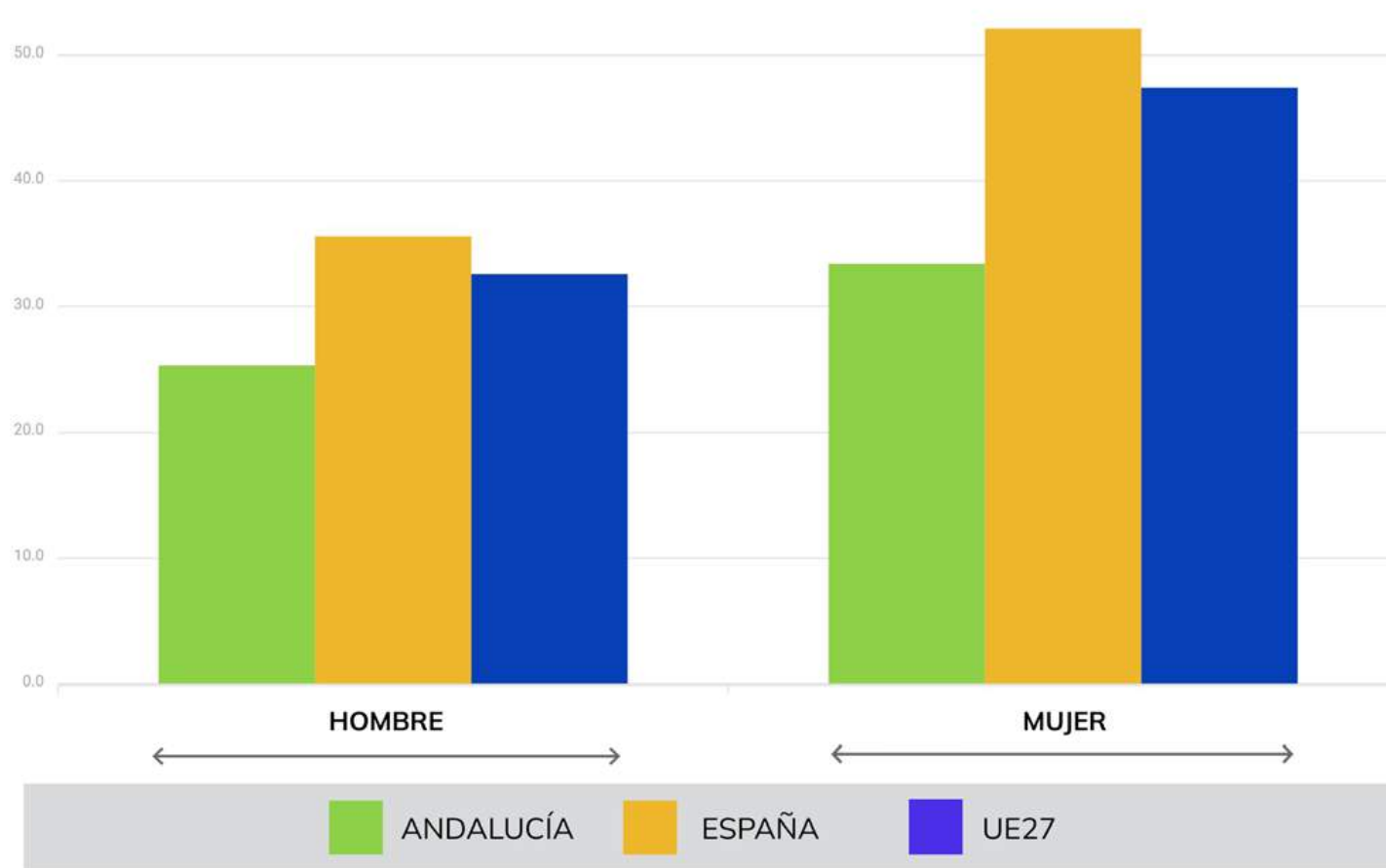


Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes. IECA.



No obstante, en Andalucía el porcentaje de población super-envejecida (relación entre el número de mayores de 80 años y el número de mayores de 65), aún está muy por debajo de la media estatal y de la Unión Europea.

Ilustración 3. Porcentaje de sobre envejecimiento (mayores de 80 sobre mayores de 65). 2020



Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes. IECA.

1. JUSTIFICACIÓN

Otra variable que afecta al modelo de vida de las personas es la configuración de los hogares. En Andalucía, un 12,7% del total de hogares lo constituyen unidades de una sola persona mayor de 65 años, especialmente en el caso de mujeres, siguiendo una distribución similar a la media nacional.

Ilustración 4. Porcentaje de hogares unipersonales de personas mayores de 65 años. 2020



Fuente: Encuesta Continua de Hogares (ECH). INE.

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



De esta población de mayor edad, 784.469 mujeres y 600.635 hombres mayores de 65 años, que se eleva a 1.329.872 mujeres y 1.120.431 hombres mayores de 55 años en 2020, se puede inferir que un 47% se encuentran en soledad emocional o en soledad social, tal y como pone de relieve el Estudio sobre soledad no deseada en personas de 55+ años en Andalucía, de García González, J.M. et al (2020), de la Universidad Pablo de Olavide, Sevilla, y financiado por la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas de la Consejería de Igualdad y Políticas Social.

Otra variable que influye en la situación de soledad no deseada es la pobreza. Los datos sobre la Tasa AROPE, indicador de intersección entre las poblaciones que se encuentran en riesgo de pobreza, carencia material severa y baja intensidad en el empleo, muestran que un 20,5% de las personas mayores de 65 años se encuentran en esta situación, y que además es el grupo que presenta una evolución más desfavorable (aumenta un 4,5%, frente al 1% del resto de grupos de edad).

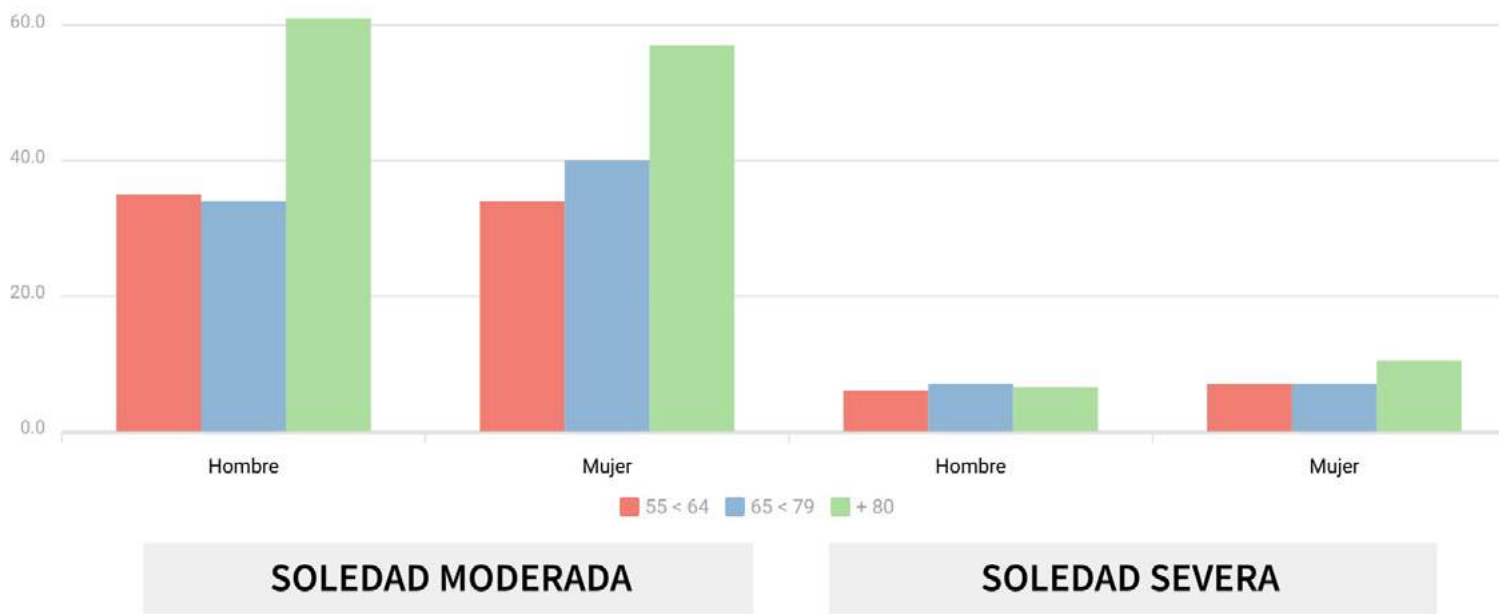
Estos datos se refuerzan con otros indicadores de carencia material, como que la población de más de 65 años es la que en menor proporción puede tener vacaciones al menos 1 semana al año (48,8% de las personas mayores), especialmente las mujeres, ni afrontar gastos imprevistos (47% del total de mayores).



CONCLUSIONES DEL ESTUDIO SOBRE SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS DE 55+ AÑOS EN ANDALUCÍA (García González, J.M. et al.2020).

El 47% de las personas andaluzas de 55 y más años se encuentra en soledad no deseada, con un 40% en soledad moderada y un 7% en soledad severa. El sentimiento de soledad aumenta con la edad, siendo especialmente preocupante a partir de los 80 años.

PORCENTAJE DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE SOLEDAD NO DESEADA MODERADA Y SEVERA EN LA POBLACIÓN 55+ AÑOS EN ANDALUCÍA

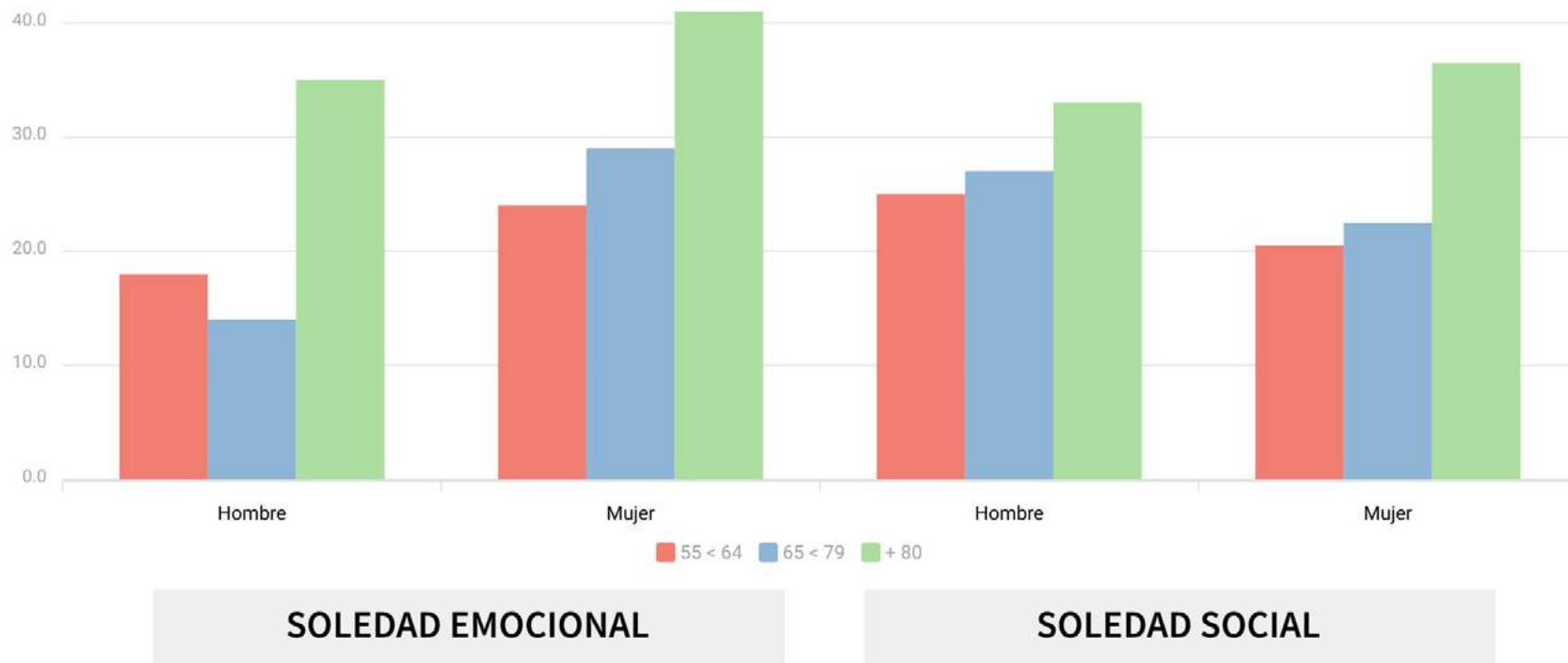




CONCLUSIONES DEL ESTUDIO SOBRE SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS DE 55+ AÑOS EN ANDALUCÍA (García González, J.M. et al.2020).

La prevalencia de soledad emocional es mayor que la de soledad social, siendo la primera más frecuente entre las mujeres y la segunda más frecuente entre los hombres, aumentando ambas igualmente en los grupos de edades más avanzadas.

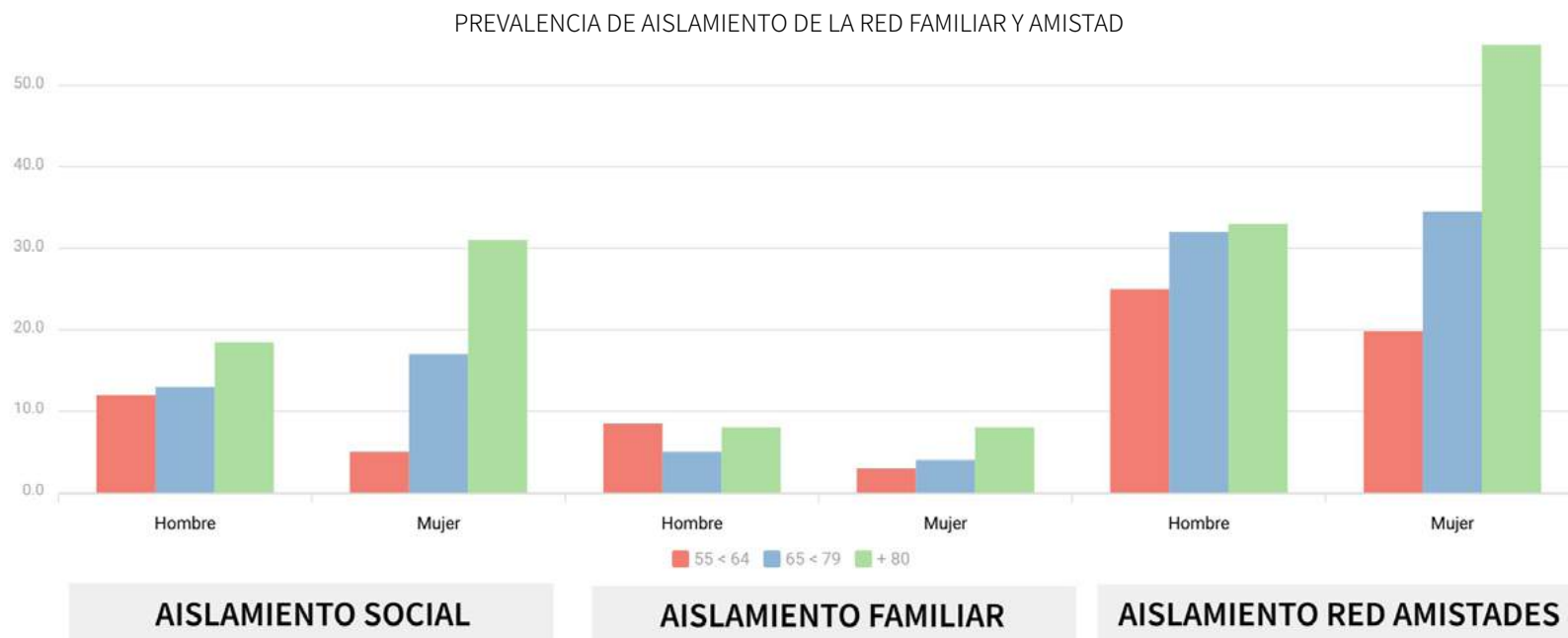
PORCENTAJE DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE SOLEDAD NO DESEADA EMOCIONAL Y SOCIAL EN LA POBLACIÓN DE 55+ AÑOS EN ANDALUCÍA.





CONCLUSIONES DEL ESTUDIO SOBRE SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS DE 55+ AÑOS EN ANDALUCÍA (García González, J.M. et al.2020).

Además, un 15% se encuentra en riesgo de aislamiento social, cifras que aumentan entre los grupos de mayor edad como consecuencia de la rotura y pérdida de la red de amistades y una menor frecuencia de contactos, alcanzando el riesgo de aislamiento de la red de amistades a casi un tercio de la población de 55 y más años.



En cambio, el riesgo de aislamiento de la red familiar se encuentra en torno al 5%. Los datos apuntan a que la red social y de amistades de las mujeres es más sólida y amplia que la de los hombres en el grupo de edad de 55 a 64 años, mientras que a los 65 años los riesgos se equiparan y se dispara entre las mujeres de 80 y más años.

2. MARCO JURÍDICO





2.1 CONTEXTO INTERNACIONAL

La protección jurídica de las personas mayores es de especial relevancia, por ello es clave tener en cuenta el marco internacional, nacional y autonómico a la hora de desarrollar este protocolo de detección de soledad no deseada.

Principal normativa de referencia internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, de 10 de diciembre de 1948.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, de 16 de diciembre de 1966 de la ONU.
- Pacto Internacional sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, de 16 de diciembre de 1966, de la ONU.
- Resolución de la I Asamblea Mundial de Viena (Naciones Unidas), que originó el Plan de Acción Internacional de Viena sobre el Envejecimiento.
- Resolución 45/106 de la Asamblea General de Naciones Unidas, de 14 de diciembre de 1990, designó el 1 de octubre como Día Internacional de las Personas de Edad.
- Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad, de 16 de diciembre de 1991.
- Resolución de la II Asamblea Mundial de Madrid (Naciones Unidas), donde se adoptó el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre Envejecimiento.
- Red Municipal y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, OMS, 2010.
- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, ONU, 2015.

Principal normativa de referencia de la Unión Europea

- Convenio Europeo para la protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales (1950).
- Carta Social Europea (1962).
- Hacia una Europa para todas las edades: Fomentar la prosperidad y la solidaridad entre las generaciones. Comisión Europea. 1999.
- Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, de 7 de diciembre de 2000.
- Año Europeo del Envejecimiento Activo y de la Solidaridad Intergeneracional. Parlamento y el Consejo Europeo. 2012.
- Pilar Europeo de Derechos Sociales. 2017.



2.2 CONTEXTO ESTATAL

Principal normativa de referencia nacional:

- Constitución Española.
- Código Civil (artículos 200 y siguientes).
- Código Penal (artículo 153).
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad.
- La Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO):

- Consejo Estatal de Personas Mayores.
- Libro Blanco del Envejecimiento Activo, 2011.

Instrumentos:

- Plan de Acción para las Personas Mayores 2003-2007.
- Conferencia Europea sobre Envejecimiento Activo y Saludable (2010), organizado por España durante su presidencia Europea.

2. MARCO JURÍDICO

2.3 CONTEXTO AUTONÓMICO

Principal normativa de referencia autonómica:

- Estatuto de Autonomía de Andalucía.
- Consejo Andaluz de Mayores, Decreto 165/1997, de 24 de junio, por el que se modifica el artículo 13 del Decreto 277/1995, de 7 de noviembre, por el que se regulan el Consejo Andaluz y los Consejos Provinciales de Mayores.
- Ley 6/1999, de 7 de julio, de atención y protección a las personas mayores.
- Decreto 23/2004, de 3 de febrero, por el que se regula la protección jurídica a las personas mayores.
- Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía.
- IV Plan Andaluz de Salud.
- Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.
- I Plan Andaluz de Promoción de la Autonomía Personal y Prevención de la Dependencia (2016 – 2020).
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.
- Orden de 11 de febrero de 2008, por la que se regula el procedimiento y requisitos para el ingreso en Centro Residencial de Personas Mayores en situación de exclusión social.

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



- Libro Blanco del Envejecimiento Activo, Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, Junta de Andalucía (2010).
- Ley de 2/2014, de 8 de julio, integral para la no discriminación por motivos de identidad de género y reconocimiento de los derechos de las personas transexuales de Andalucía.
- Ley 8/2017, de 28 de diciembre, para garantizar los derechos, la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI y sus familiares en Andalucía.
- Ley 7/2017, de 27 de diciembre, de Participación Ciudadana de Andalucía.
- Ley 4/2018, de 8 de mayo, Andaluza del Voluntariado.
- I Estrategia de Alzheimer de Andalucía (2018 - 2019).
- Agenda por el Empleo. Plan Económico de Andalucía 2014-2020. Estrategia para la competitividad.
- I Plan Estratégico Integral para Personas Mayores en Andalucía 2020-2023.
- Teléfono de Atención a Personas Mayores, Dirección General de Personas Mayores y Pensiones No Contributivas, de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.
- Protocolo de Detección de Mujeres Víctimas de Violencia de Género. Servicio Andaluz de Teleasistencia 2021.
- Protocolo de atención específico a Mujeres Mayores Víctimas de Violencia de Género. 2021.

3. OBJETIVOS Y COMPROMISOS



3. OBJETIVOS Y COMPROMISOS

La finalidad de elaborar el Protocolo para la Detección de la Soledad No Deseada en Personas Mayores de 55 y más años en Andalucía es contar con un instrumento que dé respuesta a los problemas, necesidades y retos que supone la dificultad de detectar las situaciones de soledad no deseada en las personas mayores de Andalucía.

Para ello, se establece el siguiente **OBJETIVO GENERAL**:

Romper el aislamiento y la situación de soledad no deseada que viven muchas personas mayores andaluzas, favoreciendo la promoción del envejecimiento activo y mejora de la calidad de vida y bienestar emocional.

Este objetivo se pretende alcanzar mediante los siguientes **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**:

- Atender a los nuevos retos de envejecimiento de la población, y a situaciones como en las provocadas por las posibles pandemias, como ha ocurrido con la COVID-19.
- Coordinar y visibilizar todos los recursos e iniciativas, públicas y privadas que pueden suponer oportunidades de encuentro para las personas mayores que se sientan solas, y ejercer un efecto positivo sobre su calidad de vida y bienestar emocional.

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



- Desarrollar redes sociales de apoyo y facilitar la vinculación de las personas mayores que se sienten solas con la red social de proximidad, promoviendo su participación en los recursos públicos y privados.
- Posibilitar la integración social de personas mayores sin apoyo familiar que se encuentran confinadas en sus domicilios por barreras arquitectónicas.
- Establecer un control y seguimiento de las personas mayores identificadas que se encuentran en situación de aislamiento y soledad.
- Sensibilizar sobre la soledad no deseada que puede afectar a personas de diferentes edades, género u origen.

Para la consecución efectiva de este compromiso social, desde la **Dirección General Personas Mayores y Pensiones No Contributivas**, de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, de la Junta de Andalucía, **se impulsarán programas de atención a las personas mayores a través de los diferentes dispositivos de Servicios Sociales**, como punto de partida de la coordinación institucional.

3. OBJETIVOS Y COMPROMISOS

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



Para ello se asumen los siguientes **COMPROMISOS**:

- **TRATAR** de comprender y dar respuesta a todas las personas mayores que sientan soledad no deseada, con el máximo respeto hacia la diversidad individual, en beneficio de la calidad de vida y la mejora del bienestar emocional.
- **PALIAR** situaciones de dependencia y, en su caso, reducir la gravedad de esta, incidiendo en la autonomía personal y, en la medida de las posibilidades, en el mantenimiento de las personas en sus domicilios y en su entorno sociofamiliar.
- **ACTUAR** adecuadamente frente a situaciones de soledad no deseada de las personas mayores andaluces, sobre todo, cuando convergen situaciones de pobreza, exclusión, discriminación, maltrato, violencias de género o violencias machistas, incidiendo profesional, coordinada y estructuradamente para evitar que se mantengan comportamientos, actitudes y/o acciones que perjudiquen a las personas mayores.





4. CONCEPTOS Y FACTORES DE RIESGO DE SITUACIONES DE SOLEDAD

4. CONCEPTOS Y FACTORES DE RIESGO DE SITUACIONES DE SOLEDAD

Para el diseño del Protocolo de Detección de Soledad no Deseada en las personas mayores es necesario definir dos dimensiones clave:

- Conceptos relacionados con las situaciones de soledad en personas mayores.
- Factores de riesgos de situaciones de soledad en personas mayores.

Conceptos relacionados con la situación de soledad

La evidencia científica muestra diversos criterios para la clasificación de las situaciones de soledad, hecho que también se ha corroborado en el trabajo de campo realizado con las personas expertas y responsables, así como con diversas entidades especializadas en personas mayores.

De forma general, se puede emplear la siguiente definición:

SOLEDAD: Hace referencia a la experiencia individual en la que la persona siente una carencia en la cantidad y/o calidad de las relaciones con otras personas. No todas las personas la viven y/o experimentan de la misma forma, pero quien la padece refiere sentimientos de angustia, tristeza, miedo y dolor.

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



En general, la soledad debe considerarse como una situación compleja y multicausal, y es precisamente por ese motivo que se señalan diferentes tipos de soledad:

- Soledad objetiva, que es el tipo de soledad más fácil de detectar puesto que se trata de la soledad que se escoge o se impone, implicando falta de compañía.
- Soledad subjetiva, cuya presencia depende de las circunstancias y aspiraciones de cada persona, y está vinculada a sus sentimientos, emociones y percepciones particulares, no tanto a la compañía.
- Soledad emocional, que se presenta cuando se carece de relaciones cercanas íntimas o de especial confianza, como los apegos.
- Soledad social, que se caracteriza por la falta de relaciones sociales presenciales o de proximidad, siendo el resultado de la carencia de un círculo amistoso y familiar satisfactorio.
- Soledad no deseada, o percepción de que las relaciones interpersonales mantenidas son insuficientes o no son de la calidad o intensidad que se desean que fueran.



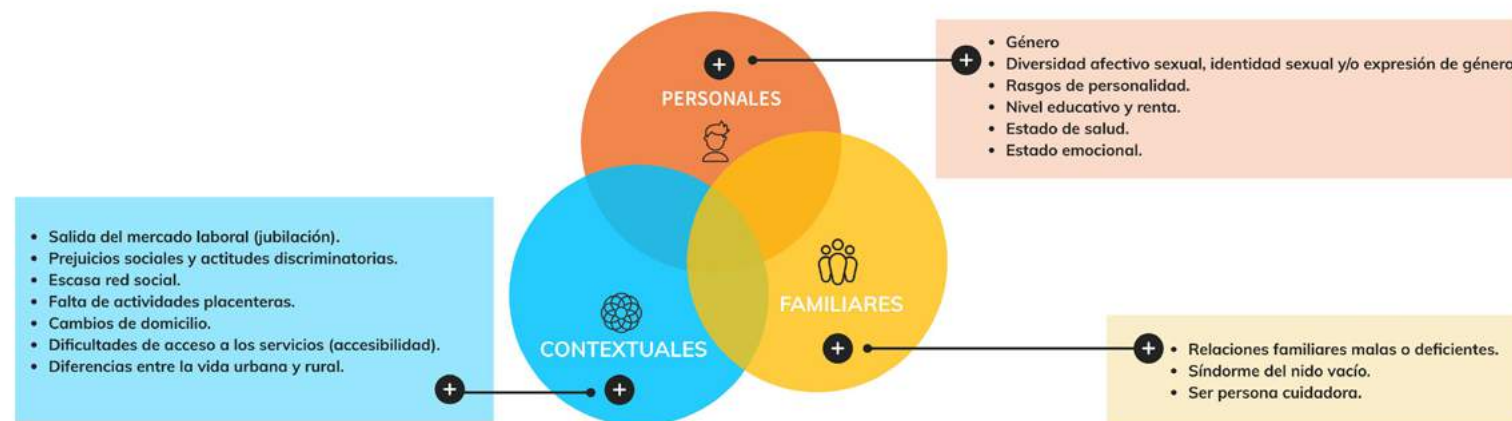
Factores de riesgo de situaciones de soledad en personas mayores

La soledad, como se ha definido, es una situación compleja y multicausal en la que interactúan diversos factores de riesgo acentuando su intensidad, como pone de manifiesto la evidencia científica, así como las diferentes entrevistas realizadas a personas expertas en el trabajo de campo.

Estos factores o determinantes que inciden en la soledad de las personas mayores son más prevalentes en algunos grupos poblacionales, especialmente los más vulnerables (personas con discapacidad, con problemas de salud, dependientes, en riesgo de exclusión, migrantes, etc.), y se encuentran directamente vinculados a episodios biográficos de la persona, que a su vez están determinados por su intensidad, temporalidad y vivencia.

Los factores de riesgos de situaciones de soledad se pueden agrupar en tres ejes: **personales**, **familiares** y **contextuales**.

Ilustración 5. Factores de riesgo de situaciones de soledad no deseada en personas mayores



Fuente: Elaboración propia.



A. FACTORES PERSONALES:

- **Género:** El proceso de socialización diferenciada, con sus roles y estereotipos de género, basado en la educación tradicional que asigna un reparto desigual de tareas entre mujeres y hombres, mayores dificultades de acceso a la educación y trabajo remunerado de las mujeres, hace que estas sufran una mayor soledad en el colectivo de personas mayores.
- **Diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género:** Las personas del colectivo LGTBI tienen unas características específicas y propias que cuando se cruzan con la variable edad hacen que aumente su vulnerabilidad: muerte de la pareja, cónyuge, amigos, la ausencia de hijos o hijas, el alejamiento de la familia y la discriminación. Esta realidad provoca que estas personas sean más propensas a presentar mayores niveles de soledad no deseada que el resto de la población.
- **Rasgos de personalidad:** La autoestima, las estrategias de afrontamiento no eficaces o los bajos niveles de responsabilidad pueden ocasionar crisis de identidad en las personas. En este sentido, el sentimiento de soledad

es una experiencia negativa que se percibe como una carencia emocional, ya sea porque las relaciones sociales que mantiene la persona son menores de las que serían deseables, o porque no percibe el apoyo emocional suficiente de estas.

Este sentimiento tiene una elevada prevalencia entre la población mayor, lo que implica, a su vez, múltiples consecuencias negativas en la salud, existiendo una asociación entre este sentimiento doloroso y la aparición de problemas de salud mental, así como su identificación como factor predictor de deterioro cognitivo.

- **Nivel educativo y nivel de renta:** Un nivel educativo y de renta baja en las personas mayores conlleva a un mayor número de casos de soledad a causa de las dificultades para afrontar el día a día de la vida. Se agrava la angustia ante la incertidumbre de poder hacer frente a los gastos básicos necesarios (luz, agua, comida, etc.), se limitan las opciones de ocio y cuidado, se dificulta la comprensión y entendimiento de las nuevas formas de interacción con el entorno, como el acceso a determinados servicios, la brecha digital, etc.

4. CONCEPTOS Y FACTORES DE RIESGO DE SITUACIONES DE SOLEDAD

- **Estado de Salud:** Aunque es difícil medir el aislamiento social y la soledad de manera precisa, existe una fuerte evidencia de que muchas personas mayores están socialmente aisladas o se sienten solas en maneras que ponen en riesgo su salud.
 - La soledad aumenta significativamente el riesgo de una persona de morir prematuramente, un riesgo que podría rivalizar con el del tabaquismo, la obesidad y la inactividad física.
 - El aislamiento social se asocia a un aumento importante del riesgo de demencia.
 - Las relaciones sociales escasas (caracterizadas por el aislamiento social o la soledad), se asocian a un aumento del riesgo de enfermedad cardíaca y de accidente cerebrovascular. La soledad en las personas con insuficiencia cardíaca se asocia a un riesgo de muerte casi 4 veces mayor.
 - La soledad se asocia a mayores tasas de depresión, ansiedad y suicidio.

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



En este sentido, la discapacidad en todas sus versiones, las limitaciones, como los problemas de movilidad, los problemas auditivos, de la vista, de la capacidad de entendimiento, los problemas de salud mental y, en definitiva, la dependencia, generan una crisis de la autonomía personal que condiciona el sentimiento de soledad de las personas que lo sufren.

- **Estado emocional:** Tener pareja amortigua considerablemente el riesgo de padecer soledad no deseada, por lo que en las personas solteras este sentimiento de soledad aparece antes de la media y se sostiene durante mucho más tiempo. En este sentido, uno de los acontecimientos más traumáticos para las personas mayores es la muerte del cónyuge y, cuanto más unida esté la pareja, mayor es este tipo de impacto. Aunque el duelo es un proceso natural de aceptación y superación, en las personas mayores aparecen otros sentimientos como la culpa, el enojo, el ostracismo o el miedo.

B. FACTORES FAMILIARES:

- **Síndrome del nido vacío:** Hace referencia a una etapa familiar caracterizada por la presencia de unos síntomas emocionales y físicos que aparecen después de que las hijas e hijos abandonan la vivienda familiar. De forma general, se puede describir como una sensación de tristeza y soledad pronunciadas relacionada con la pérdida de la unidad familiar. Las consecuencias del nido vacío afectan negativamente a la calidad de vida de quienes lo padecen, debido a que experimentan un dolor emocional constante y



una incapacidad de experimentar placer en las actividades de la vida diaria.

- **Relaciones familiares malas o deficientes:** El deterioro o la ausencia de los lazos familiares puede ser una causa de la aparición de soledad en cualquier persona, pero se acentúa considerablemente en el último tramo de la vida, en el que las necesidades de ayuda y apoyo son más apremiantes. La necesidad de buscar los apoyos fuera del ámbito familiar supone, en muchos casos, un conflicto en la persona mayor, que muestra resistencias en aceptar que la familia no está o no puede responder a sus demandas vitales y debe buscar en la sociedad inmediata o los servicios destinados a mayores.
- **Ser persona cuidadora:** La dura experiencia que supone cuidar a alguien en muchas personas cuidadoras genera sentimientos de aislamiento y soledad causados por el cambio en el estilo de vida anterior a la enfermedad, cambio de hábitos, modificación de las rutinas, etc., provocando aislamiento y agotamiento físico y psicológico. En el caso de las personas mayores cuidadoras, se multiplican y agrava, uniéndose la preocupación por el bienestar de la persona cuidada en caso de su ausencia.

4. CONCEPTOS Y FACTORES DE RIESGO DE SITUACIONES DE SOLEDAD

C. FACTORES CONTEXTUALES:

- **Salida del mercado laboral** (pérdida del trabajo, enfermedad y jubilación). Las personas pueden verse obligadas a abandonar de forma anticipada su carrera profesional por enfermedad o pérdida del trabajo, derivando en situaciones de la soledad no deseada.



PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



Además, tras la salida del mercado laboral por jubilación las personas mayores pueden experimentar una pérdida de autoestima, sumado a una reducción de poder adquisitivo, además de un duelo por el cambio brusco de la situación vital.

De esta forma, cuando se acaba la etapa laboral, se abandonan las relaciones sociales vinculadas al trabajo y con las que se ha convivido durante tantos años. La falta de contacto con amistades laborales y de recursos económicos empeora el aislamiento social y percepción de soledad.

- **Prejuicios sociales y actitudes discriminatorias:** La sociedad, en general, ensalza la juventud y niega el proceso natural de envejecimiento invitando a disimular sus efectos sobre el aspecto físico y a realizar actividades de ocio que transmitan una imagen juvenil. Muchas veces se espera que las personas mayores se comporten con dinamismo pero, paralelamente, en el orden moral, se les imponen obligaciones, en el modo de vestir, respeto a las apariencias y una importante represión en el terreno sexual. Esta situación genera que muchas personas mayores se sientan excluidas de la sociedad, inútiles y una carga para el sistema social.

4. CONCEPTOS Y FACTORES DE RIESGO DE SITUACIONES DE SOLEDAD

Por otro lado, el maltrato a las personas mayores es un fenómeno complejo, multifactorial, serio y muy grave. En este sentido, es crucial la información, formación y capacitación, así como contar con los recursos adecuados, para la intervención de las y los profesionales. El silencio, tanto de las propias víctimas como de la sociedad, en general, es cómplice de los malos tratos

Teniendo en cuenta que la persona mayor no suele denunciar esta realidad a causa de su falta de información, de su capacidad limitada de comunicación, de la débil posibilidad de ser creída, y también por la desconfianza en el proceso jurídico, entre otros factores, esta situación no deseada desencadena un proceso interno que agrava el sentimiento de soledad no deseada y de la que es muy difícil salir o intervenir.

- **Escasa red social:** Las relaciones sociales en las personas mayores se van perdiendo, cambiando y transformándose hasta su desaparición en muchos casos. Intervienen factores como la reducción del contacto directo, los cambios de residencia, las limitaciones físicas que impiden la presencia en los ambientes de intercambio social, los cambios de carácter que inciden en el deterioro de las relaciones, etc.

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



- **Falta de actividades placenteras:** Si tenemos en cuenta que las actividades que nos generan placer (de ocio, de tiempo libre, familiares, deportivas, culturales, musicales, sociales, etc.) son elementos de especial protección porque suponen el equilibrio psicológico frente a las adversidades de la vida, cuando este equilibrio se rompe en las personas mayores, favorecen sentimientos de insatisfacción, de aislamiento y de tristeza.
- **Cambios de domicilio:** Los cambios residenciales afectan, habitualmente, de manera negativa en la persona mayor, porque le aleja del espacio conocido, seguro y controlado, desplazándola al reto de aprender a desenvolverse en un nuevo espacio que le resulta desconocido y, muchas veces, adverso. Si el cambio se produce a un entorno residencial, el propio sistema de funcionamiento puede llegar a sobrepasarle ante la falta de elementos equilibradores.
- **Dificultades de acceso a los servicios (accesibilidad):** El mundo digital y de las nuevas tecnologías hoy son barreras de participación y acceso para las personas mayores, ya que las habilidades para aprovechar las oportunidades

4. CONCEPTOS Y FACTORES DE RIESGO DE SITUACIONES DE SOLEDAD

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



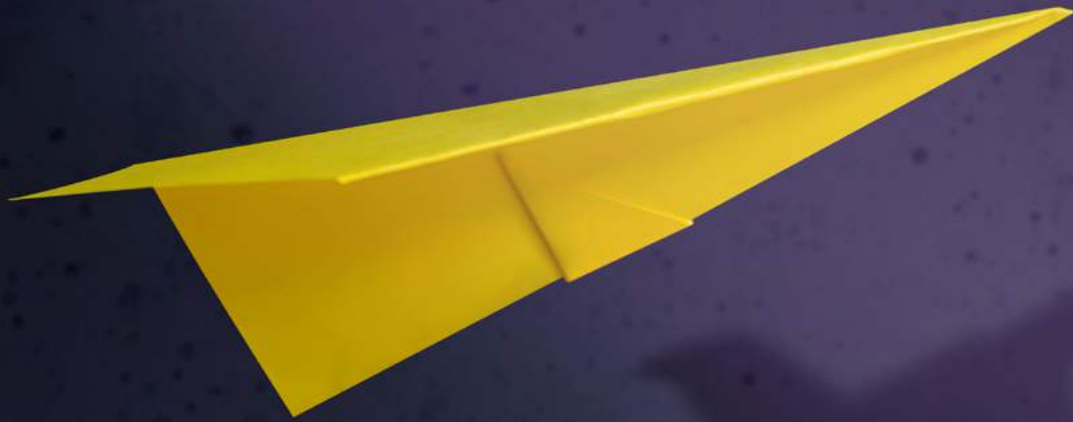
que brinda la transformación digital son relativamente más bajas que las de los colectivos más jóvenes. No obstante, durante la pandemia se han dado pasos importantes para reducir la brecha digital de las personas mayores.

- **Diferencias entre la vida urbana y rural:** Las diferencias del lugar de residencia habitual está ligada al entorno, los servicios, los recursos existentes y la red social. La vida en el ámbito urbano favorece el acceso a una mayor cantidad

de recursos a todos los niveles, frente a las relaciones y vínculos sociales, que suelen ser más fuertes y consolidadas en el ámbito rural.

Aquellas localidades envejecidas que sufren el éxodo a las ciudades, o que están más dispersas o aisladas, pueden suponer un factor de riesgo de soledad no deseada en las personas mayores.





5. PRINCIPIOS GENERALES



Como garantía de aplicación del protocolo se establecen los siguientes **PRINCIPIOS GENERALES**:

Ilustración 6. Principios generales de aplicación del Protocolo de Detección de Soledad No Deseada



Fuente: Elaboración propia.



- **Transversalidad**, que se fundamenta en el compromiso por trabajar con una nueva visión o enfoque que acepta que la realidad de las personas es multidimensional, y debe ser atendida desde una perspectiva global que fomente los principios de garantía y justicia social. Bajo el principio de transversalidad se genera un entorno donde se trabaja con un objetivo común.
- **Participación**, como proceso dinámico e integral que posibilita a la ciudadanía y comunidad tomar parte en las decisiones y gestión de asuntos relativos a la sociedad. La implicación del tejido asociativo y social, así como la ciudadanía en general, en las situaciones de soledad no deseada de las personas mayores redundan en el beneficio y desarrollo de su propia comunidad, teniendo como eje principal mejorar las condiciones y la calidad de vida de las personas.
- **Interdisciplinariedad**, basada en el trabajo en equipo de diferentes profesionales y actores de la comunidad que permitirá integrar, desde un enfoque que pone en valor los conocimientos específicos de cada ámbito de actuación profesional, las estrategias y soluciones a problemas complejos, como es la soledad no deseada de las personas

mayores. Desde la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, a través de esta Dirección General de Personas Mayores y Pensiones No Contributivas se generará y potenciará una cultura organizativa abierta a la interdisciplinariedad y al trabajo en equipo interinstitucional e interorganizacional con las entidades de la comunidad.

- **Responsabilidad**, que ha de regir todo el trabajo entre personas y con las personas, favoreciendo el compromiso, creando valores y ayudando a la creación de un entorno comunitario que se preocupa por el bienestar de las personas mayores.
- **Igualdad, no discriminación y diversidad**, entre mujeres y hombres, con independencia de la orientación afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género, raza, etnia, clase social y cualquier otra circunstancia que concurran en la persona. Este principio pone en el centro de la intervención a la persona con la independencia de las circunstancias y/o características personales que puedan concurrir.
- **Interseccionalidad**, principio directamente relacionado con el anterior, como el marco donde se exploran las

5. PRINCIPIOS GENERALES

dinámicas entre rasgos que coexisten en una persona y los sistemas conectados que provocan situaciones de no igualdad y discriminación.

- **Prevención y sensibilización**, sobre la problemática que viven las personas mayores con respecto a las situaciones de soledad no deseada. La prevención se erige como principio que ha de articular el presente documento para evitar futuras situaciones, complementado con el principio de sensibilización a través de las diferentes acciones que se desarrollan en la comunidad con el objetivo de dar a

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



conocer la realidad de las personas mayores en situación de soledad no deseada.

- **Transferencia**, de conocimientos y de resultados obtenidos a las partes implicadas: Administración, entidades y a la propia ciudadanía.
- **Transparencia**, como instrumento para facilitar el conocimiento de las acciones que se proponen en el protocolo como ejercicio de apertura, comunicación y responsabilidad.



6. ÁMBITOS DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO





Para la aplicación del Protocolo para la Detección de la Soledad No Deseada en personas mayores en Andalucía se diferencian dos ámbitos: la **población objetivo** y los **agentes clave** para la detección:

Ilustración 7. Ámbitos de aplicación del Protocolo De Detección De Soledad No Deseada



Fuente: Elaboración propia.

POBLACIÓN OBJETIVO: que son las personas mayores que perciben o se encuentran en situación de soledad no deseada, con independencia de las redes de apoyo que pueda tener a su disposición.

Estas personas responden a algunos de los conceptos de soledad analizados anteriormente, y están afectadas por los factores de riesgo personales, familiares y contextuales que determinan esta situación.

AGENTES CLAVE PARA LA DETECCIÓN:

Para establecer los agentes clave de detección se han realizado las siguientes tareas:

- Identificación de las organizaciones y entidades que actualmente trabajan en la detección de situaciones de soledad no deseada en las personas mayores.
- Análisis de las iniciativas, servicios y actuaciones que estas entidades desarrollan.
- Valoración del impacto de los diferentes procesos de atención.



De esta forma, y en coherencia con el modelo de intervención que se propone, se incluyen en el protocolo la siguiente tipología de agentes para la detección:

- **Ámbito Familiar:** La familia por razones de parentesco es el agente con más valor para la detección de la situación de soledad no deseada. Si bien es cierto que la realidad familiar es múltiple, en aquellos casos en los que las relaciones familiares son lejanas, no presenten una estructura sólida en los cuidados o los lazos familiares estén deteriorados o inexistentes, será aconsejable apoyarse en otros agentes que puedan aportar mayor valor para la detección.
- **Ámbito Vecinal:** Las relaciones vecinales pueden ser del mismo nivel y/o profundidad que las relaciones familiares.
- **Ámbito de Proximidad:** Se incluyen en este ámbito las personas que por su relación de proximidad a la persona mayor pueden detectar una posible situación de soledad no deseada. Entraría en este ámbito personas anónimas que, por coincidir en espacios comunes (gimnasios, actividades, autobuses y/o transporte público, etc.), dispongan de información relevante que pueda llevar a detectar un problema de soledad no deseada.

- **Ámbito Socio-comunitario:** Este ámbito se presenta como el escenario donde se prestan los recursos sociales y asistenciales a la comunidad. Dispositivos como Servicios Sociales Comunitarios, Centros de Participación Activa, Servicios Residenciales, Centros Municipales y Provinciales de la Mujer, Servicio de Teleasistencia y el Servicio de Ayuda a Domicilio del SAD, que disponen de la mayor experiencia y despliegue en la comunidad en materia de personas mayores.

Los Servicios Sociales Comunitarios son el referente por excelencia de atención a colectivos vulnerables y/o en riesgo de exclusión, siendo las personas mayores el grueso mayor de su atención. Debido a su participación en la valoración y tramitación de las prestaciones contempladas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, conocen de primera mano a las personas mayores de su ámbito de ejecución, aportan una mirada profunda de la realidad social, familiar, económica, etc. de las personas mayores.

- **Ámbito Sanitario:** La realidad de las personas mayores está condicionada por los propios síntomas del envejecimiento, por lo que es muy frecuente la visita a los Servicios de Atención Primaria de Salud y/o de Salud Mental-por revisión, analíticas, recetas, nuevos síntomas, etc.-, motivo por el cual,



tanto el personal médico como el de enfermería poseen un alto conocimiento, no sólo en su esfera estrictamente sanitaria, sino de los sentimientos que confluyen y de la red de apoyo cercana a la persona. Este conocimiento es crucial para el trabajo de detección de la soledad no deseada de las personas mayores que atienden dentro de su zona geográfica competencial.

- **Ámbito Farmacéutico:** Debido a que un porcentaje muy elevado de las personas mayores presentan problemas de salud asociados al proceso de envejecimiento, las visitas a las farmacias son habituales y recurrentes, creando relaciones de cercanía y apoyo con los dispositivos farmacéuticos. Por esta razón, por el trato directo y frecuente pone de manifiesto el papel que juegan en los cuidados de las personas mayores, siendo agentes de confianza dentro de la comunidad.
- **Ámbito Asociativo:** Teniendo en cuenta el trabajo que vienen desarrollando muchas entidades del Tercer Sector que están especializadas en personas mayores, o en otros ámbito de especial incidencia (salud mental, colectivo LGTBI, asociaciones de mujeres, etc.), es preciso considerar su conocimiento y su acreditada especialización. Además, aportan un valor destacado por el trato directo con las

6. ÁMBITOS DE APLICACIÓN DE PROTOCOLO

personas, sus familias, su entorno y por el voluntariado que ponen a disposición de las personas mayores que atienden.

- **Ámbito del Ocio:** Existen muchos lugares de ocio o recreativos -como bares y cafeterías- que pueden considerarse puntos de reunión que frecuentan las personas mayores, razón por la cual se puede considerar que pueden intervenir para detectar situaciones de soledad no deseada.
- **Ámbito del comercio local y minorista:** Al igual que el anterior, los comercios de zona son muy frecuentados por las personas mayores debido a la proximidad a sus domicilios y, lo más importante, por las relaciones que se crean cuando son comercios de confianza para la persona. Debido a esta última circunstancia, las personas trabajadoras conocen, muchas veces, la realidad de las personas mayores, sirviendo de apoyo y confianza en las situaciones de soledad no deseada en personas mayores que acuden habitualmente a sus establecimientos.
- **Ámbito Laboral:** teniendo en cuenta que este Protocolo abarca a las personas mayores de 55 y más años y que el trabajo es uno de los lugares en los que más tiempo ocupa la persona en edad laboral, es un espacio de convivencia en el

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



que otras personas cercanas pueden detectar una soledad no deseada y ofrecer información que pueda ayudar a la persona.

Por otro lado, los agentes sociales, sobre todo en edades más tempranas pero aún laboral, pueden actuar como agentes clave en detección de situaciones de soledad no deseada, sobre todo en los casos más vulnerables de enfermedad, despido, jubilación anticipada no deseada, etc.

- **Ámbito de Seguridad:** Donde se encuentran las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la Policía Local, Protección Civil, etc., como servicios públicos que velan por el mantenimiento de la seguridad ciudadana, y conocedores de la realidad de las personas mayores en el ejercicio de sus funciones.





7. MODELO DE INTERVENCIÓN

7. MODELO DE INTERVENCIÓN

El resultado del trabajo de campo y la revisión de la evidencia científica sobre soledad en personas mayores pone de manifiesto la no existencia de un procedimiento unificado con criterios homogéneos para aplicar en la detección de situaciones de soledad no deseada de las personas mayores en Andalucía.

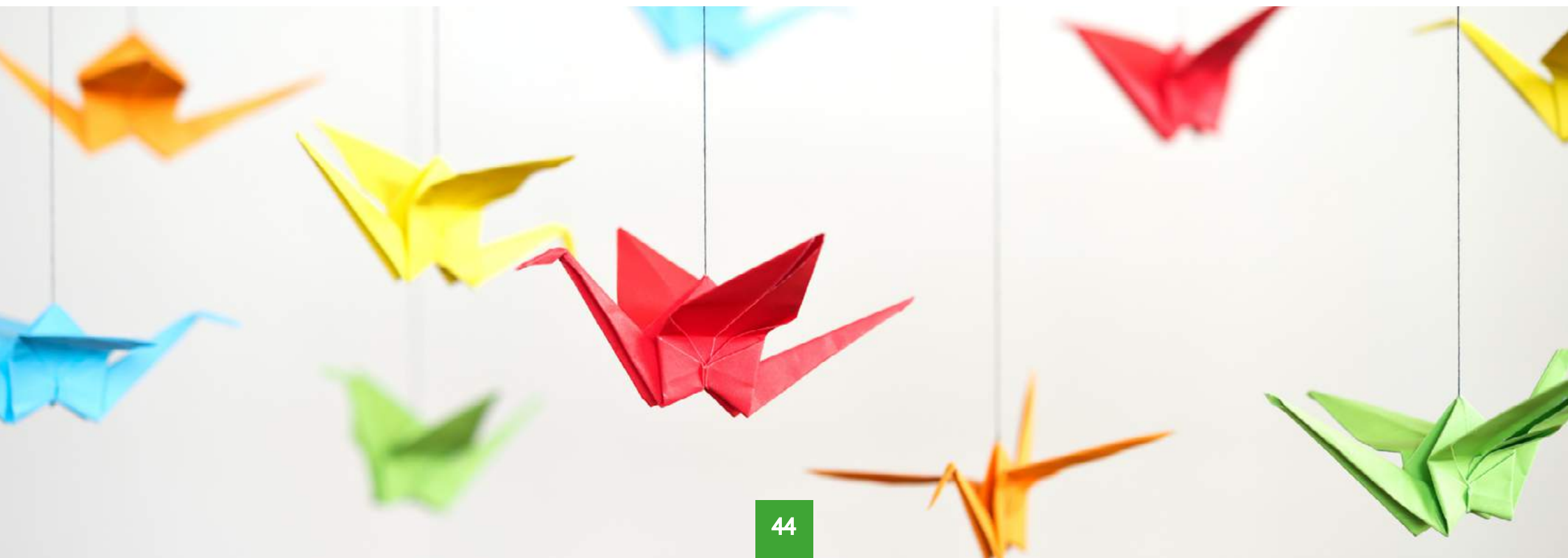
En el momento actual, además, hay que tener en cuenta la situación generada por la COVID-19, que ha afectado de manera desproporcionada a la población de personas adultas mayores. En este sentido, para paliar esta situación provocada por el

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



coronavirus se ha promovido por la administración local, junto a entidades del Tercer Sector y su red de voluntariado, iniciativas para abordar la situación de soledad no deseada de sus vecinas y sus vecinos.

Debido al aislamiento y al confinamiento las personas más mayores han desarrollado secuelas psicológicas difíciles de superar... además en muchos casos los mayores han experimentado un importante deterioro físico.





En España existe una diversidad de proyectos de intervención sobre la situación de soledad no deseada, entre los que se encuentran los siguientes:

- **Asociación AMU**, Mayores Universitarios para la Información y Formación de Pensionistas, Jubilados y Mayores. **“Contigo en casa – Acompañamiento a la soledad”**. Compañía a domicilio a las personas mayores que viven solas. Proyecto desarrollado en 9 municipios de Extremadura: Berrocalejo, Casar de Cáceres, Casas de Castañar, Guadalupe, Higuera de Vargas, Puebla de la Calzada, Villanueva del Fresno, Zarza Capilla y Guareña.
- **Asociación Grandes Amigos. “Grandes Vecinos”**. Red vecinal de 3 o 4 personas del mismo barrio para compartir actividades: quedar para tomar algo, hacer recados, ir al teatro, telefonearse, etc. Estos grupos, a su vez, quedan con participantes de Grandes Vecinos del mismo vecindario para ampliar el círculo vecinal. Se desarrolla en:
 - Madrid: Lavapiés, Chueca, Malasaña, Chamberí, Retiro, Tetuán, Villaverde, Arganzuela, Usera, Embajadores, Salamanca y Chamartín.
 - Donostia y Pasaia (Gipuzkoa).
 - Cantabria: Nansa, Valles de San Vicente y Saja Corona.
- **Asociación Vasca Nagusilan. “Hilo de Plata”**. Servicio de acompañamiento telefónico gratuito (900713771) a personas mayores de lunes a jueves de 10:30 a 13:00 y de 15:30 a 17:00 y los viernes de 10:30 a 13:00.
- **Ayuntamiento de Barcelona. Proyecto “Radars”**. Proyecto comunitario impulsado por Servicios Sociales para paliar los efectos de la soledad no deseada y prevenir situaciones de riesgo de las personas mayores. Trabaja conjuntamente con vecinos y vecinas, comercios, farmacias, personas voluntarias, entidades y equipamientos, con el objetivo de transformar los barrios en comunidades humanas, seguras, participativas y solidarias.
- **Ayuntamiento de Córdoba y Granada. Proyecto “Soledad Zero”**. Implicará a las delegaciones municipales de Servicios Sociales, Igualdad y Participación, así como a las farmacias, comercios, centros de salud y vecinos de los diferentes barrios de la ciudad, para que actúen como «observadores de la soledad no deseada» y puedan detectar a personas mayores en esta situación. El proyecto supone:
 - Elaborar un censo por barrios de personas mayores en soledad no deseada y su situación social y sanitaria.



- Plan comunitario de actuación para derribar barreras arquitectónicas, físicas y materiales que fomentan el aislamiento de la tercera edad.
- Refuerzo de la oferta cultural y de ocio, así como una red de voluntariado que puedan acompañar a las personas mayores para poder disfrutar de estos eventos.
- **Cáritas Galicia. “AcompáñOTE”.** Personas voluntarias. Personas voluntarias que además de acompañamiento y asesoramiento, hacen un seguimiento de las personas mayores con llamadas semanales y la ayuda del comercio del proximidad.
- **Universitat Politècnica de Valencia. Proyecto “DIAL”.** Desarrollo de una solución amigable e innovadora basada en Tecnologías Asistivas de Voz Multiplataforma.
- **Teléfono de la Esperanza.** Programa de prevención e intervención de la soledad a través de un **servicio de acompañamiento telefónico** realizado por personas voluntarias. Este programa se desarrolla en:
 - Comunidad Valenciana: “Escuchando a mayores”.
 - Málaga: “La brújula de la Esperanza”.
 - León: Programa de acompañamiento telefónico a personas que vivan solas y se sientan aisladas, especialmente mayores de 65 años.
 - Almería. “Escuchando a los mayores” en convenio con la Diputación y Ayuntamiento de Almería.
 - Jaén: “Escuchando a los mayores”, programa de acompañamiento telefónico a personas mayores
 - Sevilla: “Llamada de Esperanza en Soledad”, programa de acompañamiento telefónico a personas que se sientan solas.
 - Canarias: “Escuchando a las personas mayores”.
 - Murcia: Programa mayores.
 - Córdoba: “No estás solo, cerca de ti con una llamada”.
 - La Rioja: “A Tu lado” programa de acompañamiento telefónico a personas que se sienten solas.

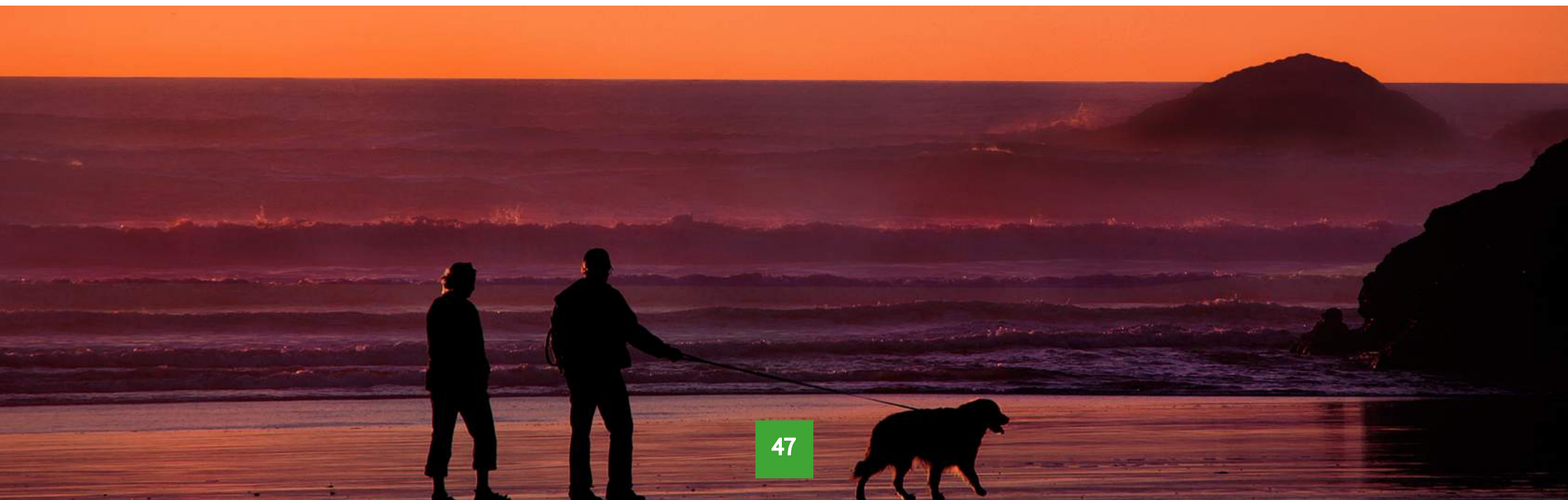


Además, a raíz de la pandemia mundial, se han puesto en marcha de forma específica los siguientes proyectos:

- **Centros de Participación Activa.** Estrategias de contacto y acompañamiento entre sus socias y socios, a través de llamadas telefónicas, creación de grupos de chats y videoconferencias, utilizando las nuevas tecnologías. Igualmente se ha ofrecido un servicio de catering a domicilio para continuar dando la prestación de comedor a las personas mayores que lo utilizaban en los Centros.
- **Asociación Amigos de los Mayores.** Observatorio de la Soledad: Guía para las llamadas ante la crisis COVID19. Facilita parámetros de conversación

(clarificando informaciones y pautas de prevención), acerca recomendaciones para el bienestar psicológico (a partir de indicaciones de colegios profesionales) y propone recomendaciones para la dinamización (planteando actividades realizables por teléfono que eviten la centralidad temática de la pandemia).

- **Ayuntamiento de San Bartolomé de la Torre, Huelva.** En colaboración de Cruz Roja y Cáritas ha habilitado una línea telefónica para contactar y acompañar a todas las personas mayores del municipio que se encontraban solas en sus domicilios, y a través de personal voluntario se han organizado para realizar la compra y distribución de suministros básicos como los alimenticios.





Todas estas iniciativas, como otras existentes en el territorio, tienen como base la concienciación vecinal y la solidaridad para trabajar en la detección de la situación de soledad no deseada, mostrando una especial sensibilidad a esta problemática, sin embargo, se hace necesario la existencia de un procedimiento homogéneo que guíe la detección e intervención.

En ese sentido, es necesario aprovechar este momento de mayor sensibilidad para asegurar que se apliquen los cambios necesarios para que la sociedad e instituciones ofrezcan a las personas mayores la transformación necesaria en su cuidado para que puedan mantener y optimizar una vida más larga y saludable.

Para el diseño del modelo de intervención se parte de la premisa de que las políticas que realmente han sido evaluadas como eficaces para el trabajo con personas mayores son las que reúnen, al menos, tres de las siguientes características en su diseño:

- Desarrollar **acciones positivas** ante el envejecimiento de la población.
- La **continuidad y sostenibilidad en el tiempo**.

- **Acciones transversales de coordinación y trabajo en red** entre diferentes actores públicos y privados que están presentes en el espacio comunitario.

Estas características se contemplan en el **I Plan Estratégico Integral para Personas Mayores en Andalucía (2020-2023)**, al poner el énfasis en la coordinación los recursos y servicios de los sistemas públicos de servicios sociales, de salud y de autonomía y atención a la dependencia, que es el documento estratégico que da respaldo a la elaboración de este Protocolo.

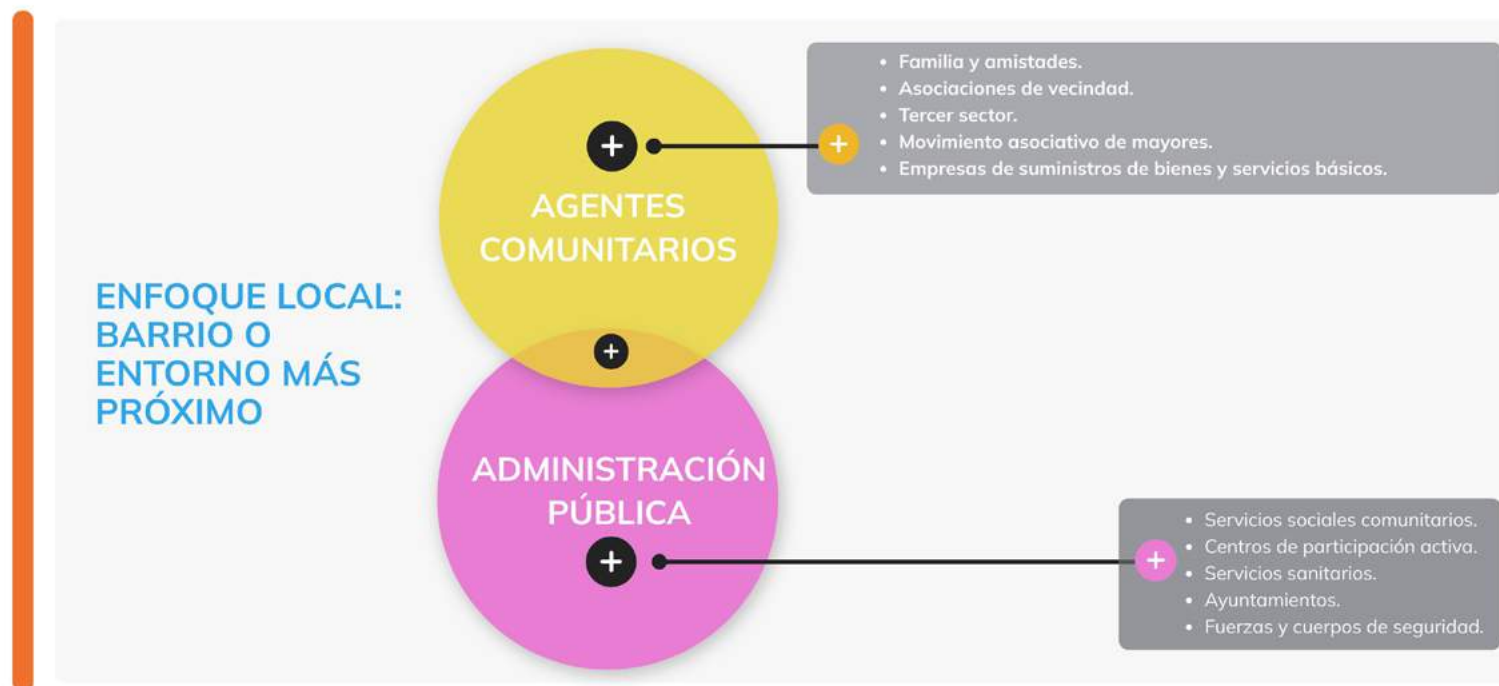
La detección de esta soledad no deseada en las personas mayores de 55 y más años andaluzas es el principal paso para poder plantear cualquier intervención especializada al respecto. Pero no es suficiente el conocimiento de la realidad de las personas mayores en general ni, incluso, los factores de riesgo que favorecen el padecimiento de aislamientos y soledades no deseadas en la persona mayor, sino que es inexcusable individualizar, enfocar en la persona para descubrir cómo afectan las realidades de la vida de manera diferenciada, porque la premisa principal es que cada persona es única: su sentir, sus vivencias, la manera en que han ido ocurriendo los sucesos propios de la vida, los avatares sociales, familiares, económicos, hacen que cada persona, aun habiendo vivido los mismos sucesos que otras, les afecten de

una manera distinta, lo expresen de manera diversa y les cause una huella de diferente calado que puede, o no, afectarle en su potencial de autonomía personal.

Por todo ello, se considera que la mejor estrategia de abordar la problemática de detección de la soledad no deseada es a

través de implementar un **protocolo mixto con un enfoque local**, donde, tanto la administración pública como los agentes sociales comunitarios trabajen de manera conjunta para abordar este problema de soledad no deseada de las personas mayores de Andalucía.

Ilustración 8. Modelo mixto de intervención



Fuente: Elaboración propia



- **La Administración Pública,** como promotora, coordinadora y garante de la implantación territorial del modelo de intervención, a través de la propia Dirección General de Personas Mayores y Pensiones No Contributivas, y como ejecutora y canalizadora de procesos comunitarios a través de las diferentes administraciones que tienen implantación territorial en el ámbito local: Servicios Sociales Comunitarios, Centros de Salud, Centros de Participación Activa, Servicio de Teleasistencia y de Atención Domiciliaria, Centros de la Mujer, Ayuntamientos, etc.
- **Agentes comunitarios.** Es importante poner en valor el gran potencial que tiene la comunidad en atender los problemas que surgen en ella bajo las garantías del trabajo profesional y con la riqueza de las personas que trabajan y/o viven en el entorno.

La colaboración entre familia, amistades, entidades del tercersector, empresas de bienes y servicios de proximidad (farmacias, comercios, bancos, etc.), y de la ciudadanía, en general, para la detección de la soledad no deseada se hace fundamental para llegar a aquellos espacios donde es

posible que personas mayores estén en situaciones de la soledad no deseada.

- **Enfoque local.** Se parte como unidad de acción el entorno más cercano e inmediato de las personas: pueblo, barrio, zona o distrito.

El espacio natural donde las personas viven, se relacionan, trabajan, estudian, acceden a servicios, disfrutan del ocio, etc., constituye el mejor escenario para la acción tanto de las entidades públicas y/o privadas, como de la ciudadanía.



Con el objetivo de ofrecer una herramienta útil para detectar, intervenir y prevenir casos de soledad no deseada en personas mayores de la Comunidad Autónoma de Andalucía, se desarrolla este protocolo, conforme a las siguientes fases:

Ilustración 9. Esquema del protocolo de detección de la soledad no deseada en personas mayores



Fuente: Elaboración propia.

En la aplicación del Protocolo se velará de forma especial por el cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. En todos los modelos que se proponen se especificará:

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no contributivas, cuya dirección es Avda. de Hytasa, 14, 41071-Sevilla.
- Los datos personales que nos proporciona son necesarios para la detección de la soledad no deseada de personas mayores de 55 y más años en Andalucía, cuya base jurídica es la Ley 6/1999, de 7 de julio, de atención y protección a las personas mayores.
- En cualquier momento, de conformidad con lo establecido en los artículos 13 a 18 de la citada Ley Orgánica 3/2018, usted podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad y oposición sobre los datos tratados ante el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.cipsc@juntadeandalucia.es.
- La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentran disponibles en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>.



7.1. FASE DE ACCIONES TRANSVERSALES

De forma transversal se proponen tres tipos actuaciones para la aplicación de las fases en las que se organiza el protocolo:

Ilustración 10. Actuaciones transversales del Protocolo



Fuente: Elaboración propia.



1.- Creación del Mapa de la zona de trabajo

El mapa incluirá a todas las entidades públicas y privadas que operan en la delimitación territorial de trabajo de la Mesa Radar Provincial/Local (instrumento principal de aplicación del protocolo), conforme a la tipología de agentes establecida en el ámbito de actuación del protocolo.

Las entidades, servicios y/o establecimientos susceptibles de incluirse en el mapa de la zona de trabajo son todas aquellas localizadas, o que actúen en la zona territorial de referencia y que sean frecuentadas o usadas habitualmente personas mayores de la comunidad:

- Recursos públicos de servicios sociosanitarios: Centros de día, de noche, de participación activa y residenciales, Servicio de Teleasistencia y el Servicio de Ayuda a Domicilio del SAAD, Centros Municipales de la Mujer y los Centros Provinciales de la Mujer del IAM, centros de atención primaria y de salud mental.
- Entidades Públicas: Centros Municipales o Supramunicipales, bibliotecas, escuelas de adultos,

Bomberos, Policía Nacional, Local y Guardia Civil, etc.

- Entidades Privadas sin ánimo de lucro: Asociaciones de mayores, asociaciones vecinales, de mujeres, centros residenciales, etc., y asociaciones representantes de las personas trabajadoras.
- Servicios y/o establecimientos: Farmacias, entidades bancarias, supermercados, fruterías, carnicerías, pescadería, panaderías, droguerías, mercerías, cafeterías, restaurantes, bazares, tiendas de moda, papelerías, estancos, peluquerías, centros de estéticas, podólogos, Iglesias, etc.



7. MODELO DE INTERVENCIÓN

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



Para su construcción se consultará el Mapa de Servicios Sociales del Portal de Servicios Sociales de Andalucía de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía, completando esta información con las aportaciones que realicen las personas integrantes de la Comisión Técnica de Soledad o Mesa Radar gracias a su conocimiento del entorno.

La finalidad de este mapa, además de proporcionar una imagen actualizada del tejido de entidades que pueden formar parte del mecanismo de detección de situaciones de soledad no deseada en el ámbito de trabajo de la Mesa Radar, es facilitar el desarrollo de las siguientes acciones en esta fase: Agentes Claves y las acciones de prevención.

Ilustración 11. Mapa de Servicios Sociales de Andalucía



Fuente: Elaboración propia.

Los contenidos que han de recabarse de cada agente son los siguientes:

- Tipo (si es una entidad pública o de iniciativa privada o es un servicio/establecimiento).
- Nombre.
- Persona responsable.
- Teléfono de contacto.
- Correo electrónico.
- Descripción de la actividad que realiza.

Este Mapa de la zona de trabajo será un documento vivo, que requiere actualizaciones periódicas según la propia dinámica de la zona. Lo recomendable sería poder construir una herramienta web interactiva, pero dependerá de los recursos disponibles.



2.- Captación y contacto con Agentes Comunitarios de la zona territorial de la Mesa Radar.

Se entiende en este protocolo Agentes Comunitario como toda aquella entidad, servicio o establecimiento de la zona de trabajo de la Mesa Radar Provincial y/o Local que no están presentes formalmente en dicha estructura, pero que pueden constituirse como una fuente relevante de información para detectar y notificar posibles casos de soledad no deseada en las personas mayores que viven en la zona.

Estas entidades, servicios y/o establecimientos han de dar consentimiento para formar parte del protocolo como Agentes Comunitarios y aparecer en el mapa.

Una vez contactadas las entidades, se les explicará el procedimiento del protocolo y, si deciden sumarse, se les facilitará las herramientas (fichas de caso), para que puedan notificar las situaciones de soledad no deseada en personas mayores que detecten.

La creación de una red de Agentes Comunitarios en la zona de trabajo de la Mesa Radar es un instrumento que posibilita y amplía las redes comunitarias del entorno más cercano de las

personas mayores, generando nuevos lazos de convivencia, así como sensibilizando sobre la problemática de las personas mayores con respecto a la soledad.

A toda entidad, servicio y/o establecimiento que se adhieran como Agente Comunitario se le podría otorgar un **distintivo** como **Establecimiento Amigable con las Personas Mayores**, que estuviera en un lugar visible.

3.- Realización de acciones de comunicación y sensibilización.

Se propone el diseño de una estrategia de comunicación y sensibilización sobre la problemática de la soledad no deseada de las personas mayores a la población en general, y sobre la existencia del protocolo. Para ello, se propone que la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones No Contributivas, a través de la Comisión Técnica de Soledad y en colaboración con las Mesas Radar Provincial y/o Local, desarrolle las siguientes acciones:

- **Diseño de material divulgativo** (carteles, trípticos, dípticos, etc.), con información sobre soledad no deseada y cómo detectarla que se distribuiría en puntos estratégicos



de la zona de actuación de la Mesa Radar (farmacias, centro de salud, grandes superficies, centros de participación activa, asociaciones, etc.).

- **Acciones comunitarias de información:** mesas redondas, charlas, talleres en lugares y recursos comunitarios claves de los diferentes barrios, distritos o zonas de actuación.
- **Realización de campaña** publicitaria en los medios de comunicación y en las redes sociales, con especial incidencia en el Día Internacional de la Persona Mayor (1 de octubre).
- **Formación y sensibilización de profesionales** de los recursos de atención a personas mayores, como a otras entidades pertenecientes al ámbito de trabajo de la Mesa

Radar, que permitan crear un espacio de diálogo y reflexión en torno a la soledad, promoviendo una visión común y el diseño de nuevas estrategias individuales, grupales y comunitarias para su prevención y afrontamiento desde el trabajo conjunto y en red.

- **Impulsar** que los Ayuntamientos que participen en las Mesas Radar se adhieran a la obtención de la distinción del proyecto Ciudades Amigables de las Personas Mayores, iniciativa de la OMS ¹, que promueve la adaptación de las ciudades y pueblos a las necesidades de las personas mayores.

¹ Las Ciudades Amigables de las Personas Mayores es una iniciativa global y local que pone el foco en las personas mayores, tanto en el análisis de las problemáticas como en las propuestas de mejora, además, de promover el envejecimiento activo. La entidad afiliada desde el territorio español a esta iniciativa es el IMSERSO, responsable de difundir, asesorar y coordinar este proyecto.





7. MODELO DE INTERVENCIÓN

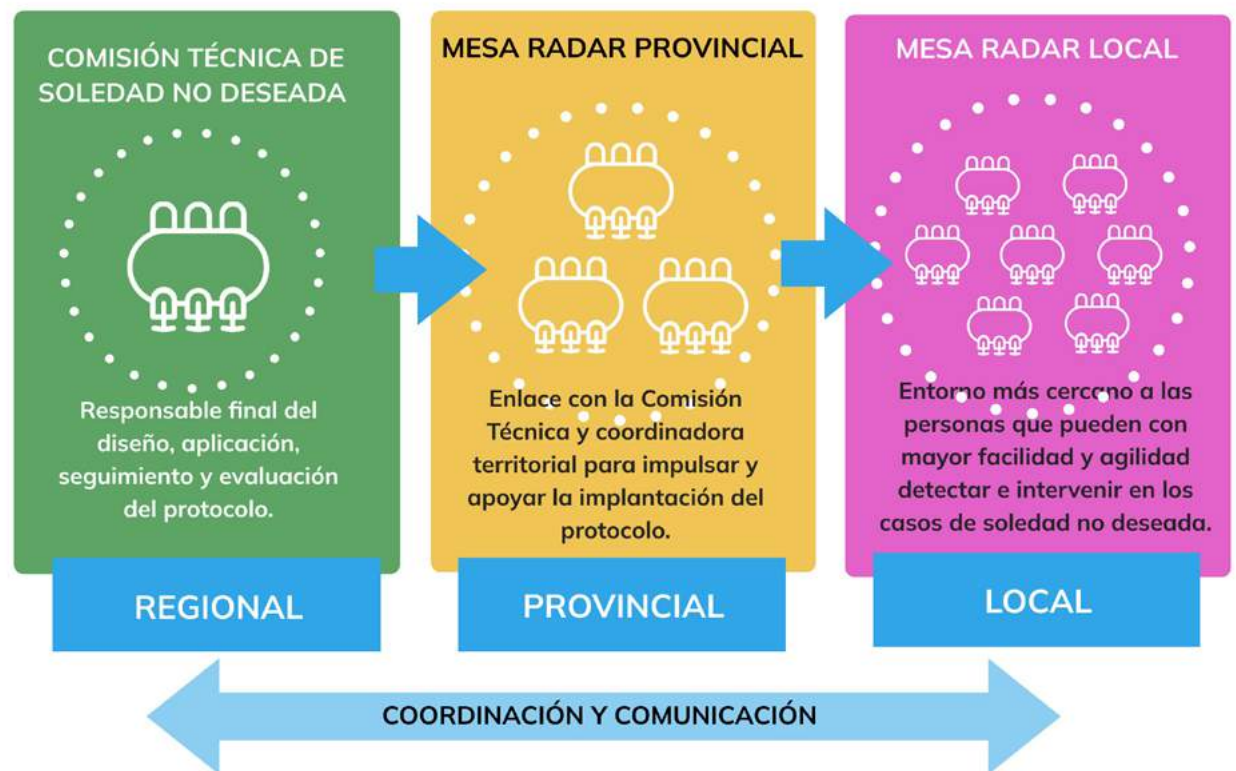
PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES

7.2. FASE INICIAL: COMISIÓN TÉCNICA DE SOLEDAD NO DESEADA Y MESAS RADAR

En coherencia con el modelo mixto de enfoque local que se plantea, se debe impulsar un trabajo interdisciplinario comunitario

que permita reunir y coordinar en un mismo escenario a los actores más relevantes con acceso directo e indirecto a las personas mayores. Para ello se propone, como punto de partida la creación de estructuras a tres niveles:

Ilustración 12. Estructura territorial y funcional para la aplicación del protocolo



Fuente: Elaboración propia.



1.- Comisión Técnica de Soledad No Deseada.

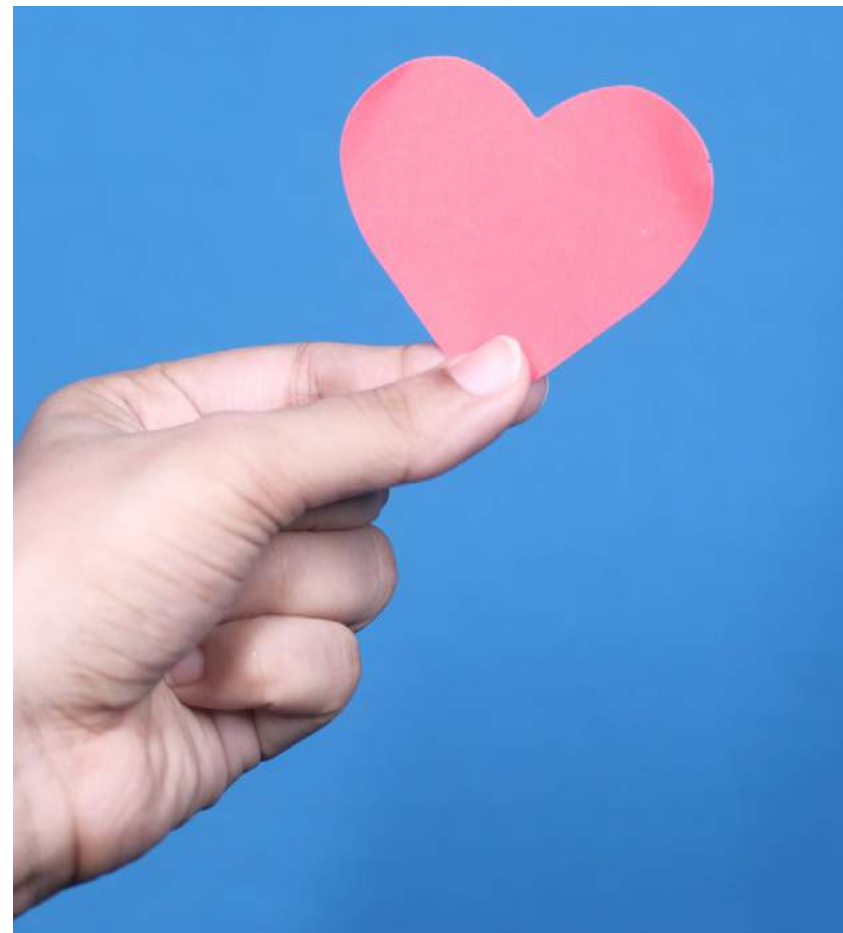
La primera acción que se propone acometer para el desarrollo de este protocolo es la constitución de una **Comisión Técnica de Soledad No Deseada**, como instrumento de coordinación y dirección de las acciones que se detallan en este procedimiento.

Composición

La Comisión Técnica de Soledad No Deseada se constituirá en la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones No Contributivas, de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, de la Junta de Andalucía, y estará integrada por una jefatura de servicio o de gabinete y al menos dos personas con titulación técnica en el ámbito de intervención social de dicha Dirección General.

Igualmente, formará parte de esta Comisión la Dirección General de Servicios Sociales, a través de la designación de al menos una persona con conocimientos de los trabajos ya realizados, y por realizar, de la Historia Social Única (HUSeA) y del nuevo Sistema Integrado de Servicios Sociales de Andalucía (PROGRESSA).

Se podrá contar con una persona profesional del ámbito jurídico para determinados planteamientos que así lo requieran.





Las funciones de la **Comisión Técnica de Soledad No Deseada** serán las siguientes:

- a. Diseñar un plan de implantación territorial del Protocolo de Detección de Soledad no Deseada en personas mayores en Andalucía: plan de formación de agentes, estrategia



de comunicación y sensibilización y dotación de las herramientas (formatos, mail, teléfono, etc.).

- b. Validar, apoyar y supervisar el funcionamiento de las Mesas Radar provinciales.
- c. Impulsar la aplicación del Protocolo de Detección de Soledad no Deseada a través de espacios de coordinación y trabajo común con las Mesas Radar Provincial.
- d. Analizar los informes anuales sobre el trabajo desempeñado en las Mesas Radares Provinciales, y difusión de los resultados. Identificación de áreas de mejora, nuevos agentes, factores y evolución de la situación de soledad no deseada en personas mayores en Andalucía.
- e. Apoyar a la investigación aplicada y la generación de conocimiento sobre soledad no deseada en personas mayores.
- f. Evaluar la aplicación del protocolo, necesidad de ajustes y mejoras.



Funcionamiento

Durante la fase inicial de implementación del protocolo (que podrá durar un año), la Comisión Técnica de Soledad no Deseada se reunirá de forma ordinaria mensualmente, así como de forma extraordinaria cuando las circunstancias lo requieran, quedando constancia en acta el resultado de dichas reuniones.

Una vez implementado el protocolo, se reunirá anualmente para acciones de seguimiento y evaluación. Igualmente se elaborará un acta resumen de los temas tratados en esas reuniones.

Para la aplicación del Protocolo se proponen crear otros espacios operativos de trabajo conjunto y común que favorezcan el desarrollo del enfoque local de acercamiento a las personas para conocerlas y poder detectar si se trata de un caso de soledad no deseada, o corresponde a otra circunstancia que no sería objeto de este protocolo.

2.- Mesa Radar Provincial.

Constituida la Comisión Técnica de Soledad no Deseada, se promoverá la creación de la Mesa Radar Provincial, como nivel

intermedio, que se constituirá en las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, de la Junta de Andalucía. Esta Mesa Radar Provinciales será el enlace con la Comisión Técnica, como instrumento de coordinación territorial para impulsar y apoyar la implantación del protocolo.

Composición

La Mesa Radar Provincial se constituirá en cada Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, de la Junta de Andalucía, y estará integrada por una jefatura de servicio y, al menos, dos personas con titulación técnica del ámbito biopsicosocial de dicha Delegación Territorial.

NOTA: Cada Mesa Radar Provincial deberá tener el número adecuado de integrantes que asegure el funcionamiento de todas las posibles mesas locales que se configuren, y en proporción a las Zonas Básicas de Servicios Sociales.

Las **funciones** de la Mesa Radar Provincial serán las siguientes:

- a. Asegurarla implantación local del Protocolo de Detección de Soledad no Deseada en Personas Mayores en Andalucía



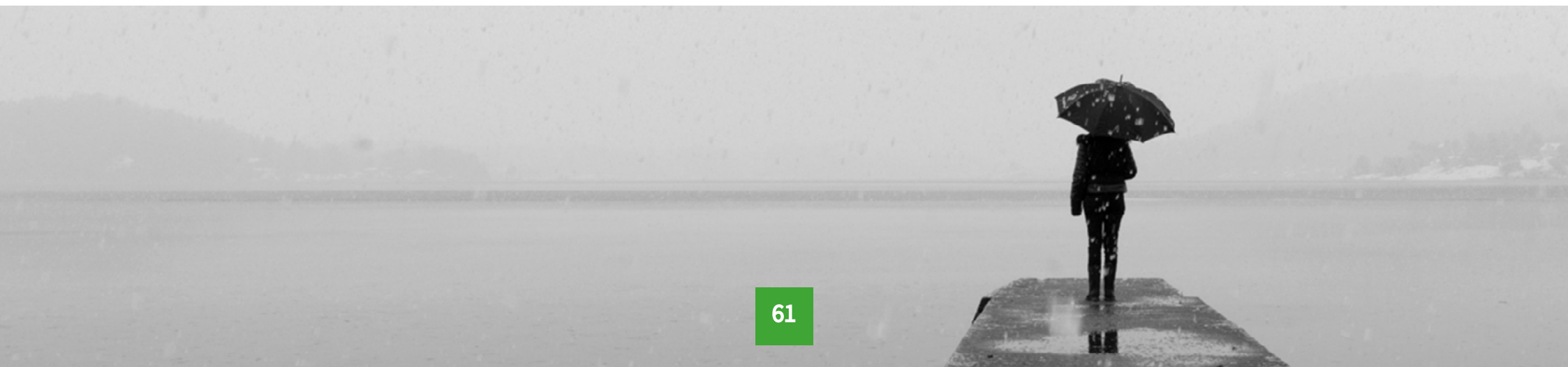
- a través de las Mesas Radar Locales lideradas por ayuntamientos o diputaciones.
- b. Evaluar y aprobar las propuestas de creación de Mesas Radar Locales: composición, perfiles, formación y experiencia, ámbito de intervención, etc., informando a la Comisión Técnica.
 - c. Facilitar los instrumentos desarrollados y validados en la Comisión Técnica para implementar el Protocolo: plan de formación de agentes, estrategia de comunicación y sensibilización y dotación de las herramientas (formatos, mail, teléfono, etc.).
 - d. Participar, vía presencial o telemática, en las sesiones de trabajo de las Mesas Radar Locales para la aplicación del Protocolo, promoviendo el diálogo y el trabajo colaborativo

y coordinado entre las partes integrantes de las Mesas.

- e. Elaborar informes anuales sobre el trabajo desempeñado en las Mesas Radar Locales, para su traslado a la Comisión Técnica de Soledad no Deseada. Identificación de áreas de mejora, nuevos agentes, factores y evolución de la situación de soledad no deseada en personas mayores en el territorio de actuación.

Funcionamiento.

La Mesa Radar Provincial se reunirá de forma ordinaria mensualmente, así como de forma extraordinaria cuando las circunstancias lo requieran, quedando constancia en acta el resultado de dichas reuniones. En esas reuniones mensuales se evaluará el avance en la constitución de las Mesas Radar Locales y su funcionamiento.





3.- Mesa Radar Local.

Las Mesas Radar Local se crearán siguiendo la distribución territorial de los Servicios Sociales Comunitarios ², que se configuran como el primer nivel de referencia para la valoración de las necesidades, la planificación, la intervención, tratamiento, seguimiento, evaluación de la atención y coordinación con otros

agentes, garantizando la universalidad en el acceso al mismo y su proximidad a las personas usuarias, familias, unidades de convivencia y grupos de la comunidad.

Composición

Las Mesas Radar Locales estarán integradas por representantes de los siguientes agentes:

Ilustración 13. Composición de la Mesa Radar

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	<ul style="list-style-type: none"> Entidad referente de la intervención socio comunitaria que cuenta con profesionales que conocen la realidad de las personas mayores de su ámbito de actuación, las diferentes entidades que operan en el territorio, y los recursos públicos y privados existentes.
AYUNTAMIENTO. ÁREA CON COMPETENCIAS EN PERSONAS MAYORES	<ul style="list-style-type: none"> Como órgano encargado del gobierno y la administración del municipio desde el que se fomenta diversas acciones y se prestan diversos servicios para las personas mayores.
CENTRO DE SALUD DE LA ZONA	<ul style="list-style-type: none"> Servicio público en el que la asistencia de la persona mayor suele ser regular (por las patologías que padecen, por renovación de recetas, etc.). Las y los profesionales de la medicina y enfermería de los centros de salud son referentes de qué les ocurre a las personas mayores de su ámbito de actuación. Se incluye el centro de atención primaria y de salud mental, así como centro especializados.
CENTRO DE PARTICIPACIÓN ACTIVA	<ul style="list-style-type: none"> Como centros de promoción del bienestar de las personas mayores tendentes al fomento de la convivencia, la integración, la participación, la solidaridad y la relación con el medio social, lo que supone un lugar de encuentro de las personas mayores donde poder detectar situaciones específicas de soledad no deseada, así como incorporarla a las diferentes acciones que ofrece el centro, como acción en la intervención.
CENTROS MUNICIPALES DE LA MUJER Y LOS CENTROS PROVINCIALES DEL IAM	<ul style="list-style-type: none"> Con centros, sobre todo en las zonas rurales, a los que acuden muchas mujeres, también las mayores, y son clave en la detección de situaciones de soledad. Igualmente actúan como instrumento para que esa soledad deje de serlo, ya que desarrollan actividades grupales y programación para empoderamiento, impulso asociacionismo mujeres y atiende a mujeres con itinerarios que abarcan la violencia de género.
ORGANIZACIONES DEL TERCER SECTOR	<ul style="list-style-type: none"> Se podrán unir las que trabajan con personas mayores así como otras generalistas pero con experiencia en la materia, como complemento a los recursos y acciones de la administración pública (salud mental, mujeres, colectivo LGTBI, etc.). Su planteamiento de trabajo, con un fuerte componente de voluntariado, les concede un papel relevante y sostenido en el tiempo para el abordaje de la soledad no deseada de las personas mayores.

Fuente: Elaboración propia

² La Zona Básica de Servicios Sociales es el ámbito territorial en el que se estructuran las prestaciones y recursos de los Servicios Sociales Comunitarios y de aquellos otros recursos que, por su complejidad y necesidad, requieran una mayor cercanía al lugar de residencia de las personas que los precisen. Su delimitación se hace teniendo en cuenta criterios demográficos, geográficos, de organización, de comunicación y sociales. La ordenación de las zonas básicas de servicios sociales se establece a través del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.



En cada provincia se asegurará la puesta en marcha de al menos una Mesa Radar Local, y para la selección de las personas se tendrán en cuenta los siguientes requisitos:

- Configuración de una Mesa con una distribución equilibrada entre mujeres y hombres y entre tipología de entidades.
- Que las personas tengan unos conocimientos mínimos sobre el trabajo con personas mayores y situación de soledad.
- Que se manifieste voluntariamente la disposición e interés a participar en la aplicación del protocolo.

Funciones

De forma general, la Mesa Radar Local ejercerá las siguientes funciones:

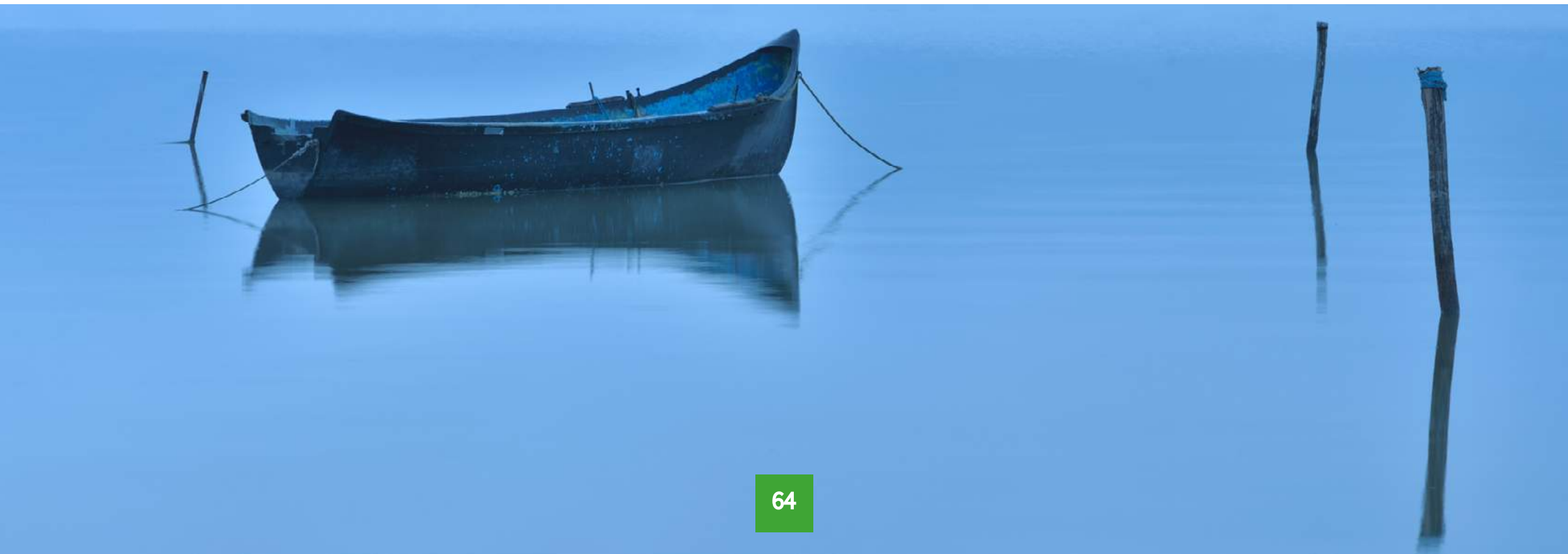
- Elaborar un censo en su zona de intervención de personas mayores en riesgo o en situación de soledad no deseada, y análisis de su situación social y sanitaria.

- Detectar, evaluar y establecer el plan de intervención para los casos de soledad no deseada de las personas mayores de la zona que favorezca un análisis individualizado y el consenso plural y multidisciplinar.
- Estudiar la evolución de los casos detectados de personas en situación de soledad no deseada mediante el seguimiento y control de la aplicación de las medidas acordadas en el Plan de Intervención Individualizada.





- Verificar la efectividad y correcta aplicación de los Planes de Intervención Individualizados, así como su eficacia en la resolución de las situaciones de soledad no deseada detectadas.
- Desarrollar acciones de formación, sensibilización y prevención en el ámbito territorial de actuación sobre cuestiones relativas a la persona mayor, en general, y la soledad no deseada, en particular, a posibles agentes comunitarios y a la ciudadanía en general.
- Impulsar planes de actuación para derribar barreras arquitectónicas, físicas y materiales que fomentan el aislamiento de las personas mayores, así como para reforzarla oferta cultural y de ocio ajustada a las necesidades de las personas mayores.
- Elaborar informes trimestrales de actuación para la Mesa Radar Provincial, para que esta integre las diversas actuaciones desarrolladas por las Mesas Radar Locales de cara a informar anualmente a la Comisión Técnica de Soledad No Deseada.





De forma específica, se identifican las siguiente funciones:

Ilustración 14. Funciones de las entidades de la Mesa Radar Local.

ENTIDADES	FUNCIONES
MESA RADAR PROVINCIAL	<p>De Gestión y Coordinación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobar la constitución de la Mesa Radar Local. • Dotar de la metodología e instrumentos diseñados para la implementación del Protocolo. • Informar a la Comisión Técnica.
AYUNTAMIENTO	<p>De Coordinación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secretariado de la Mesa Radar Local: convocar a las diferentes entidades de la zona territorial (preferente por correo electrónico). • Elaborar orden del día y selección del lugar y formato de la reunión (presencial y/o online, según se decida). • Recibir notificaciones de casos y poner en conocimiento al resto de personas integrantes de la Mesa. • Coordinar la Mesa Radar y levantar acta de las sesiones.
SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	<p>De Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad de elaborar los informes que se propone en el protocolo.
SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS CENTRO DE SALUD CENTROS MUNICIPALES DE LA MUJER Y LOS CENTROS PROVINCIALES DE LA MUJER AYUNTAMIENTO ENTIDADES DEL TERCER SECTOR CENTRO DE PARTICIPACIÓN ACTIVA	<p>Fase de Implementación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aportar información sobre los casos a evaluar conforme al protocolo, para elaboración de la Ficha de casos. • Recabar, en el supuesto de no disponer de suficientes datos, la información referente al caso a través de una visita al domicilio o residencia de la persona objeto de valoración haciendo uso de diferentes instrumentos (entrevista y observación participante) y escalas estandarizadas para detectar la soledad en personas mayores, con el objetivo de obtener la mayor información de la situación de la persona. • Valorar y contribuir a la elaboración del Informe de Valoración conjunto de los casos notificados. • Proponer acciones para el Plan de Intervención Individual, así como participar en su elaboración conjunta con el resto de personas integrantes de la Mesa. • Realizar el seguimiento y control de los casos. • Participar en la elaboración del informe evaluativo de resultados que se trasladará a la Comisión Técnica de Soledad No Deseada. <p>Fase transversal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en la construcción del Mapa de la zona de trabajo • Facilitar la localización de agentes claves de la comunidad. • Contribuir a la definición y ejecución de las acciones de prevención en materia de soledad no deseada.

Fuente: Elaboración propia.

Funcionamiento

Las y los profesionales de referencia de los Servicios Sociales Comunitarios serán las personas encargadas de configurar y

dinamizar las Mesas Radar Local de cada territorio. Para ello, realizará las siguientes acciones, que estarán soportadas por las acciones transversales previstas para la implantación de este Protocolo:

Ilustración 15. Acciones para la constitución de la Mesa Radar



Fuente: Elaboración propia.



Una vez constituida la Mesa Radar Local, con el visto bueno de la Provincial, se ha de comunicara la Comisión Técnica de Soledad No Deseada, que será la responsable de su validación, conforme a los perfiles y requisitos exigidos.

Cada Mesa Radar Local podrá elaborar un reglamento interno de funcionamiento para gestionar las bajas, ausencias, orden del día de las sesiones, dinámicas de participación, etc., que igualmente será validado por la Mesa Provincial y, en última instancia, por la Comisión Técnica de Soledad No Deseada para asegurar la coherencia en la implementación del Protocolo.

Por otro lado, cada Mesa Radar Local deberá habilitar un espacio online de trabajo en red (espacio de almacenamiento online “nube”) al que puedan acceder todas las personas integrantes de la Mesa, para gestionar toda la información (modelos y documentos).

Además, deberá contar con una cuenta de correo electrónico y número de teléfono, que serán gestionados por la persona de los Servicios Sociales Comunitarios.

Estos espacios y recursos estarán coordinados por la Mesa Provincial, que asegurará su disponibilidad.

Una vez constituida, la Mesa funcionará en sesiones de trabajo, aconsejable de 1 o 2 veces al mes, en función del volumen de casos, donde se tratarán en el orden del día los siguientes puntos:

- Evolución de los casos abordados en la reunión anterior.
- Análisis de nuevos casos detectados y valoración para su incorporación a programas.
- Plan de Intervención Individualizado (PII).
- Planificación y ejecución de acciones transversales.
- Fijar fecha, hora y lugar de la próxima reunión.

Para casos de extrema urgencia se contempla la convocatoria de reunión de manera extraordinaria.

Las reuniones se podrán realizar de forma presencial u online, siendo en ambos casos responsabilidad de la persona de los Servicios Sociales Comunitarios asegurar su disponibilidad y accesibilidad, en coordinación con la persona responsable de la Mesa Radar Provincial.



7. MODELO DE INTERVENCIÓN

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES

7.3. FASE DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE SITUACIÓN DE SOLEDAD NO DESEADA

Con carácter general, para la implementación del Protocolo de detección de la situación de soledad no deseada se diseña se parte de las dos premisas siguientes:

- Todo el personal que compone la Comisión Técnica de Soledad no Deseada y las Mesas Radar Provinciales y Locales debe estar formado e implicarse en la prevención, localización de agentes claves de la comunidad, y detección de casos.

- Los casos que constituyan situaciones de soledad no deseada en las personas mayores serán tratados por la Mesa Radar Local de la zona geográfica de actuación.

El esquema general de la fase de detección se estructura en torno a tres elementos: activación, intervención y seguimiento.

Se tiene previsto integrar todos los modelos de este Protocolo en la Historia Social Única, que entre otros fines, pretende lograr que no se dupliquen y solapen modelos de intervención social.

Ilustración 16. Fases de implementación del protocolo de detección de situaciones de soledad no deseadas.

ACTIVACIÓN		INTERVENCIÓN		SEGUIMIENTO	
QUIÉN	<ol style="list-style-type: none"> Propia persona mayor que padece soledad. Familiar y amistades de la persona mayor. Agentes clave de la zona de trabajo de la Mesa Radar Local. Profesional de una entidad componente de la Mesa Radar Local. 	VALORACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> El Informe de Valoración por parte de la Mesa Radar Local. 	CÓMO	<ol style="list-style-type: none"> Seguimiento y control del Plan Individualizado de Intervención. Informe final.
CÓMO	<ol style="list-style-type: none"> Verbalmente. Telefónicamente. Por escrito. Ficha de casos de la Mesa Radar. 	INTERVENCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> Plan Individualizado de Intervención. 		
A QUIÉN	<ol style="list-style-type: none"> Entidades componentes de la Mesa Radar. 				

Fuente: Elaboración propia.

Se tiene previsto integrar todos los modelos de este Protocolo en la Historia Social Única, que, entre otros fines, pretende lograr que no se dupliquen y solapen modelos de intervención social.



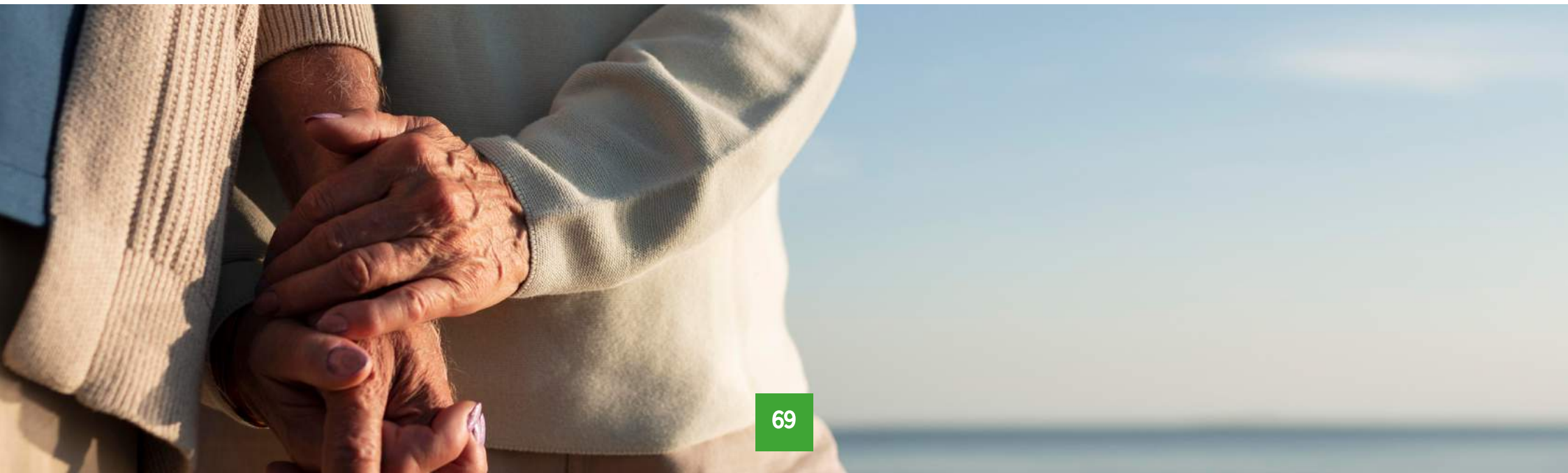
1.- Activación del protocolo.

El protocolo se podrá iniciar por la persona que se sienta en la situación de soledad no deseada por los factores de riesgo recogidos en este protocolo, o por las siguientes personas, siempre con el consentimiento y/o autorización de la persona afectada:

- Familia y amistades de la persona en situación de soledad no deseada.
- Personal profesional de la Mesa Radar Local de su entorno.
- Agente Comunitario de la zona de trabajo de la Mesa Radar Local.

La figura de Agentes Comunitario se han detallado en la Fase de Acciones Transversales de este Protocolo.

Para el caso de los agentes clave y profesionales de la Mesa Radar Local la detección se debe realizar empleando una misma metodología de medición de la soledad no deseada, frente a la familia y propias personas, que solo deben tener indicios o sentimientos de soledad. Para ello, es clave que estas personas cuenten con la formación adecuada en materia de soledad no deseada y desarrollo comunitario, así como de aquellos contenidos que, en una búsqueda constante de producción de conocimiento útil para la prevención de la soledad no deseada, favorezcan el análisis, la reflexión y el aprendizaje.



7. MODELO DE INTERVENCIÓN

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



Considerando el concepto de soledad no deseada definido para el protocolo se proponen dos formas de aproximación a la medición de la soledad no deseada para agentes clave y profesionales de la Mesa Radar Local:

La Escala Este II de Soledad Social. (Rubio Herrera, R. et al, 2009). Universidad de Granada. La Escala Este II está compuesta por 15 ítems en tres grupos de factores con tres alternativas de respuesta: Siempre, A veces y Nunca.

Ilustración 17. Escala Este II de Soledad Social

FACTOR 1: PERCEPCIÓN DE APOYO SOCIAL			
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. ¿Tiene a alguien con quien puede hablar de sus problemas cotidianos?	0	1	2
2. ¿Cree que hay personas que se preocupan por usted?	0	1	2
3. ¿Tiene amistades o familiares cuando le hacen falta?	0	1	2
4. ¿Siente que no le hacen caso?	2	1	0
5. ¿Se siente triste?	2	1	0
6. ¿Se siente solo/sola?	2	1	0
7. ¿Y por la noche, se siente solo/sola?	2	1	0
8. ¿Se siente querido/querida?	0	1	2

Fuente: Rubio Herrera, R. et al, 2009.



Ilustración 17. Escala Este II de Soledad Social

Factor 2: Uso de Nuevas tecnologías			
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
9. ¿Utiliza el teléfono móvil?	0	1	2
10. ¿Utiliza el ordenador (consola, juegos de la memoria)?	0	1	2
11. ¿Utiliza Internet?	0	1	2
Factor 3: Índice de Participación social subjetiva			
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
12. Durante la semana y los fines de semana ¿le llaman otras personas para salir a la calle?	0	1	2
13. ¿Le resulta fácil hacer amistades?	0	1	2
14. ¿Va a algún parque, asociación, centro de participación activa en la que se relacione con otras personas mayores?	0	1	2
15. ¿Le gusta participar en las actividades de ocio que se organizan en su barrio/pueblo?	0	1	2

Fuente: Rubio Herrera, R. et al, 2009.

Del resultado de aplicar este cuestionario se diferencian tres niveles de Soledad Social en función de la puntuación obtenida: bajo, medio y alto

NIVELES	PUNTUACIÓN
Bajo	0 a 10 puntos
Medio	11 a 20 puntos
Alto	21 a 30 puntos



Escala Este-R, Revisión de la Escala ESTE I, que mide cuatro factores: la soledad conyugal, la soledad familiar, la soledad existencial y la soledad social. (Rubio Herrera, R. 2010) Universidad de Granada.

Ilustración 18. Escala Este-R

	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNA VEZ	A MENUDO	SIEMPRE
1. Me siento solo/sola					
2. ¿Con qué frecuencia siente que no hay nadie cerca?					
3. ¿Siente que tiene a alguien que comparta su vida?					
4. Tengo un compañero/a sentimental que me da el apoyo y aliento que necesito					
5. Siento que estoy enamorado/a de alguien que me ama					
6. Tengo a alguien que llena mis necesidades emocionales					
7. Contribuyo a que mi pareja sea feliz					
8. Me siento solo/a cuando estoy con mi familia					
9. Mi familia se preocupa por mí					
10. Siento que en mi familia no hay nadie que me preste apoyo aunque me gustaría que lo hubiera					
11. Realmente me preocupo por mi familia					
12. Siento que pertenezco a mi familia					
13. Me siento cercano a mi familia					
14. Lo que es importante para mí no parece importante para la gente que conozco					
15. No tengo amistades que compartan mis opiniones aunque me gustaría tenerlos					
16. Siento que mis amistades entienden mis intenciones y opiniones					
17. Me encuentro a gusto con la gente					
18. Tengo amistades a los que puedo recurrir cuando necesito consejo					
19. Me siento aislado/aislada					
20. ¿Con qué frecuencia sientes que hay gente que realmente te comprende?					

Fuente: Rubio Herrera, R. et al, 2010.



Ilustración 18. Escala Este-R

	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNA VEZ	A MENUDO	SIEMPRE
21. Siento que mi familia es importante para mí					
22. Me gusta la gente con la que salgo					
23. Puedo contar con mis amistades si necesito recibir ayuda					
24. Me siento satisfecho/a con las amistades que tengo					
25. Tengo amistades con las que comparto mis opiniones					
26. Estoy preocupado/a porque no puedo confiar en nadie					
27. Me siento sin apoyo o comprensión cuando cuento mis problemas					
28. Siento que soy importante para la gente					
29. Siento que no soy popular					
30. Siento que a medida que me voy haciendo mayor se ponen las cosas peor para mí					
31. Siento que las cosas pequeñas me molestan ahora más que antes					
32. Siento que conforme me voy haciendo mayor, soy menos útil					
33. A veces siento que la vida no merece la pena ser vivida					
34. Tengo miedo de muchas cosas					

Fuente: Rubio Herrera, R. et al, 2010.



7. MODELO DE INTERVENCIÓN

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES

Normas de corrección: La puntuación en cada uno de los factores se obtiene sumando los valores de los ítems correspondientes al factor, teniendo en cuenta que los ítems sombreados tienen la puntuación invertida, de manera que las puntuaciones serán desde Nunca=5 hasta Siempre=1 en esos casos (la modificación de los ítems condujo a su inversión).

Factor	Ítems	Puntuación
Soledad Familiar	1,2,8, 9,10,11,12,13 1, 18,	
	19,20,21,28	
Soledad Conyugal	3, 4, 5, 6, 7	
Soledad Social	15,16,18,22, 2, 24 25	
Crisis existencial	14,26,27,29,30,31,32,33,34	

Puntos de corte para evaluar el grado de soledad en cada factor

	Soledad Familiar	Soledad Conyugal	Soledad Social	Crisis existencial
Baja	14 a 32	5 a 11	7 a 16	9 a 20
Media	33 a 51	12 a 18	17 a 26	21 a 33
Alta	52 a 70	19 a 25	27 a 35	36 a 45

Esta primera valoración se incluirá en la ficha de casos que se empleará como primer documento de activación del protocolo.



El siguiente paso es la comunicación de los casos detectados. Es fundamental que la situación de soledad no deseada sea puesta en conocimiento de las personas responsables de la Mesa Radar, o de la Dirección General de Persona Mayores y Pensiones No Contributivas para su derivación, y para ello, cualquiera de estas personas identificadas puede activar el procedimiento uno de los siguientes canales de comunicación:

- **Verbalmente:** Se comunica la situación detectada de soledad en la persona mayor a cualquiera de las personas de referencia Mesa Radar o de la Dirección General de Persona Mayores y Pensiones No Contributivas, dando lugar a la activación del presente protocolo y su consiguiente apertura de ficha de casos.
- **Telefónicamente:** A través del Teléfono de Atención a las Personas Mayores de la Junta de Andalucía: **900 858 381**. Se trata de un servicio gratuito, cuyo objetivo es contribuir a la prevención y detección de posibles situaciones de riesgo que puedan sufrir las personas mayores. Esta línea está activa durante las 24 horas del día, y es un servicio abierto a cualquier persona que resida en Andalucía.

Las notificaciones telefónicas darán como consecuencia la activación del presente protocolo y su consiguiente apertura de ficha de casos.

- **Por escrito:** Se facilitará una dirección de correo electrónico por parte de la Dirección General de Persona Mayores y Pensiones No Contributivas y un formulario online en la web de la Consejería.



7. MODELO DE INTERVENCIÓN

Las notificaciones por escrito darán como consecuencia la activación del presente protocolo y su consiguiente apertura de ficha de casos

Con independencia del modo de la activación del protocolo ante la situación de soledad no deseada de la persona mayor (telefónica, verbal y/o por escrito), la persona que redacte el caso hará uso del documento Ficha de Casos y la firmará.

El documento está disponible en pdf descargable en la web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía y en los espacios de trabajo que se acuerden para el funcionamiento de las Mesas Radar Locales.

Los recursos de atención a personas mayores públicos y las entidades del Tercer Sector que forman parte, bien de la Mesa Radar Local o bien como Agente Clave de la Comunidad, también lo podrán tener en sus webs.

La comunicación de la situación de soledad no deseada de la persona mayor será derivada a la persona que ostenta el cargo de coordinación de la Mesa Radar Local (profesional de los Servicios Sociales Comunitarios), que informará al resto de la Mesa de la

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES

entrada del caso, con el objeto de recabar la mayor información posible para su tratamiento en la reunión de la Mesa.

En todo este proceso no se debería tardar más de 1 mes, salvo en casos urgentes en los que se requiera intervención inmediata porque la persona esté en peligro de sufrir su salud y/o integridad.

Ilustración 19. Modelo de ficha de casos

FICHA DE CASOS

Nº de Expediente:

DATOS DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE SOLEDAD NO DESEADA

NOMBRE	APELLIDOS	LUGAR DE RESIDENCIA
DNI:	TÍTULO DE CAMPO	

BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO

PERSONAS / ORGANISMO / ENTIDAD / AGENTE QUE DETECTA/INFORMA

- Persona en situación de soledad no deseada.
- Familiares y/o amistades de la persona.

Modelo 1

Fuente: Elaboración propia.



2.- Implementación.

La fase de implementación se articula en torno a dos fases: valoración e intervención

Valoración

Finalizada la comunicación sobre el caso de soledad no deseada a la Mesa Radar Local, se pondrá a disposición de las personas integrantes de la Mesa toda la información recabada del caso para su valoración en la sesión de trabajo, cuyas conclusiones quedarán recogidas en un Informe de Valoración del Caso.

En el caso de no existir suficiente información, serán las personas representantes de la Mesa Radar Local, en su ámbito competencial, las responsables de recabar esa información a través de una visita al domicilio o residencia de la persona objeto del caso.

Se hará uso de diferentes instrumentos de la visita domiciliaria (entrevista y observación participante) y escalas estandarizadas para detectar la soledad en personas mayores (conforme a los modelos expuestos), con el objetivo de obtener la mayor información de la situación de la persona. Recabada esta

información se traslada al resto de componentes de la Mesa Radar para elaborar el informe.

En el Informe de Valoración, que se elaborará como máximo en 1 mes desde que la situación haya sido tratada por primera vez en la Mesa Radar, se describirá la situación de la persona mayor en soledad no deseada, así como los resultados de la visita domiciliaria, en su caso.

El Informe de Valoración puede concluir con una de las tres situaciones siguientes:

- **Se estima que la persona no se encuentra en situación de soledad no deseada.** En el caso de que el Informe de Valoración concluya que no existe situación de soledad no deseada en la persona mayor, se archiva la notificación y se cierra el procedimiento.

Si se considera que se dan otras situaciones que pueden afectar al normal desarrollo de la vida de la persona, se derivará a los servicios, recursos o áreas que se consideren (malos tratos, violencia, problemas de salud, etc.).

7. MODELO DE INTERVENCIÓN

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES

- **Se estima que la persona sí se encuentra en situación de soledad no deseada.** En caso de que el Informe de Valoración concluya que, efectivamente, existe un caso de soledad no deseada, se activará la siguiente acción del Protocolo: intervención.
- **Se estima que existen determinados factores de riesgo que pueden desembocar en una situación de soledad no deseada en la persona.** En este caso igualmente se activará la siguiente acción del Protocolo: intervención, ya que pese a no haber constancia de la situación de soledad no deseada en el momento, se detectan riesgos que hacen muy probable que así suceda.

Intervención

Confirmada la existencia de situación de soledad no deseada de una persona mayor, o de alto riesgo a medio plazo, se procede a

Ilustración 20. Modelo de Informe de Valoración del caso

Junta de Andalucía
Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación
Nombre completo del Organismo de 2º nivel

INFORME DE VALORACIÓN DEL CASO

Nº de Expediente:
Recogida y analizada la información por parte de la Mesa Radar compuesta por:

1. EQUIPO DE VALORACIÓN (MESA RADAR)

NOMBRE Y APELLIDOS	DNI	CATEGORÍA PROFESIONAL

2. ACTORES PERSONALES

- Género
- Diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género.
- Rasgos de personalidad.
- Nivel educativo, nivel de renta.
- Estado de salud.

3. FACTORES FAMILIARES

- Síndrome del nido vacío.
- Defunción de la pareja.
- Relaciones familiares malas o deficientes.
- Es persona cuidadora.

Modelo 2

Fuente: Elaboración propia.



7. MODELO DE INTERVENCIÓN

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



poner en marcha el Plan de Intervención Individualizado (PII), que será propuesto por la Mesa Radar.

El Plan de Intervención Individualizado (PII) ha de ser abordado y consensado con la propia persona mayor, como parte activa del Plan, salvo en aquellos casos en los que se considere que la persona no está en disposición de tomar estas decisiones, en cuyo caso se hará conforme al criterio de las y los profesionales y las personas representantes legales, velando por el interés superior de la persona mayor.

De esta forma, el PII constituirá la hoja de ruta de la intervención en materia de soledad no deseada de la persona mayor, en el que se alinearán todos los recursos comunitarios existentes para trabajar la problemática detectada. Esto es, el PII es el instrumento que facilita la intervención en la comunidad, ya que siguiendo lo establecido en dicho Plan cada persona integrante de la Mesa Radar Local conoce los objetivos marcados, los recursos aplicables y las cuestiones básicas que atienden a cada persona.

Los contenidos que pueden contener el PII son:

- Datos de la persona mayor.

- Problemática detectada y los factores de riesgo presentes
- Propuesta de acciones y recursos que se aplicarán.
- Agentes responsables de su aplicación.
- Estimación inicial del calendario de intervención.

Su aprobación dará curso al inicio del programa de intervención adoptado en los términos previstos orientados a paliar la situación de soledad no deseada de la persona.

Ilustración 21. Modelo de Plan de Intervención Individualizado (PII).

Junta de Andalucía
Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación
Nombre completo del Organismo de 1º nivel

INFORME DE VALORACIÓN DEL CASO
Nº de Expediente:

1. DATOS PERSONALES		
Identificación número:	Fecha de año:	Identificación número:
Apellidos:		
Nombre:	D.N.I.:	Nombre:
Fecha de nacimiento:	Lugar de nacimiento:	Fecha de nacimiento:
Domicilio particular:	Teléfono:	Domicilio particular:

2. DATOS SOCIO-SANITARIOS	
1. Número de S.I.:	
2. Centro de salud:	
3. Medición de atención primaria:	7. Indicación:
4. Situación de discapacidad: SI: _____ NO: _____	8. Grado de dependencia:

Modelo 3

Fuente: Elaboración propia.

7. MODELO DE INTERVENCIÓN

Nota: Las personas de la Mesa Radar Local, bajo la coordinación de los Servicios Sociales Comunitarios, determinarán de forma consensuada las acciones a desarrollar en el PII asignándolas entre las distintas entidades, en función de su ámbito de competencia o especialización. Además, serán responsables del seguimiento, control e información al resto de la Mesa y de la de la firma de los documentos adicionales que se generen durante el desarrollo de las acciones encomendadas.

3.- Seguimiento y control.

Como se indicó en la fase de inicio una de las funciones de las reuniones de la Mesa Radar Local es la de estudiar la evolución / seguimiento de los casos detectados de personas en situación de soledad no deseada.

Por tanto, la Mesa Radar Local será responsable del seguimiento y control de la aplicación de las medidas acordadas en el Plan de Intervención.

En las reuniones de la Mesa Radar Local cada agente informará de la evolución de la persona sobre la que interviene, aportando, en su caso, propuestas de cambio de recursos o acciones, si lo estima necesario, previo acuerdo con la persona interesada y de la propia Mesa Radar.

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES

Los resultados del seguimiento se recogerán en un modelo, también con el objetivo de homogeneizar todas las intervenciones y facilitar posteriormente el seguimiento y evaluación de la aplicación del Protocolo.

Ilustración 22. Modelo de Seguimiento del Plan de Intervención Individualizado (PII)

Logo of the Junta de Andalucía and the Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. The form is titled 'SEGUIMIENTO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUALIZADO (PII)'. It includes a field for 'Nº de Expediente:' and a note: 'Recogida y analizada la información por parte de la Mesa Radar compuesta por:'. Below this is a table with the following structure:

1. SEGUIMIENTO	
Profesional de referencia:	
Fecha de revisión:	
Evaluación:	
Modificaciones acordadas:	

The form also features a signature line: 'Firmado (Coordinación de la Mesa Radar Local, Persona de los Servicios Sociales Comunitarios: Nombre y apellidos, teléfono y mail de contacto y Servicios Sociales Comunitarios)'. An orange box labeled 'Modelo 4' is positioned at the bottom right of the form.

Fuente: Elaboración propia.

7. MODELO DE INTERVENCIÓN

Se mantendrá el caso de la persona mayor en situación de soledad no deseada durante, al menos, el año siguiente de activarse el protocolo. Este periodo podrá ser ampliado de forma anual, según las características y evolución de la situación de la persona.

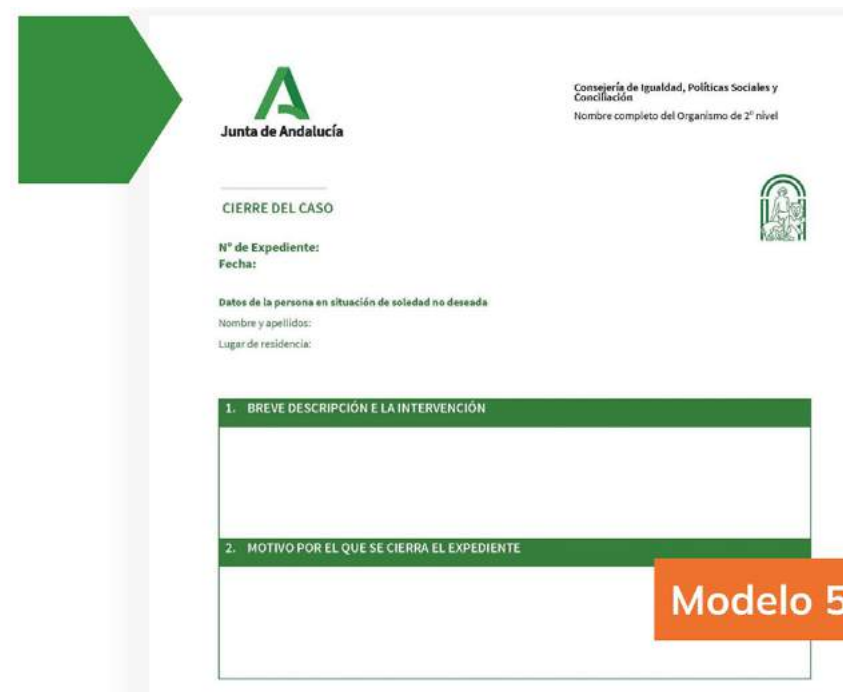
El objetivo del seguimiento será verificar la efectividad y correcta aplicación de las medidas acordadas y/o adoptadas por el PII, así como eficacia con el objetivo de comprobar si resuelven o atenúan los elementos causantes de la situación de soledad no deseada.

Se deberá emitir un informe final cuando se dé por cerrada la situación como no objeto del protocolo, en la que se detalle todo el procedimiento seguido, medidas adoptadas y resultados logrados.

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



Ilustración 23. Modelo de Cierre de caso



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación
Nombre completo del Organismo de 2º nivel

CIERRE DEL CASO

Nº de Expediente:
Fecha:

Datos de la persona en situación de soledad no deseada:
Nombre y apellidos:
Lugar de residencia:

1. BREVE DESCRIPCIÓN E LA INTERVENCIÓN

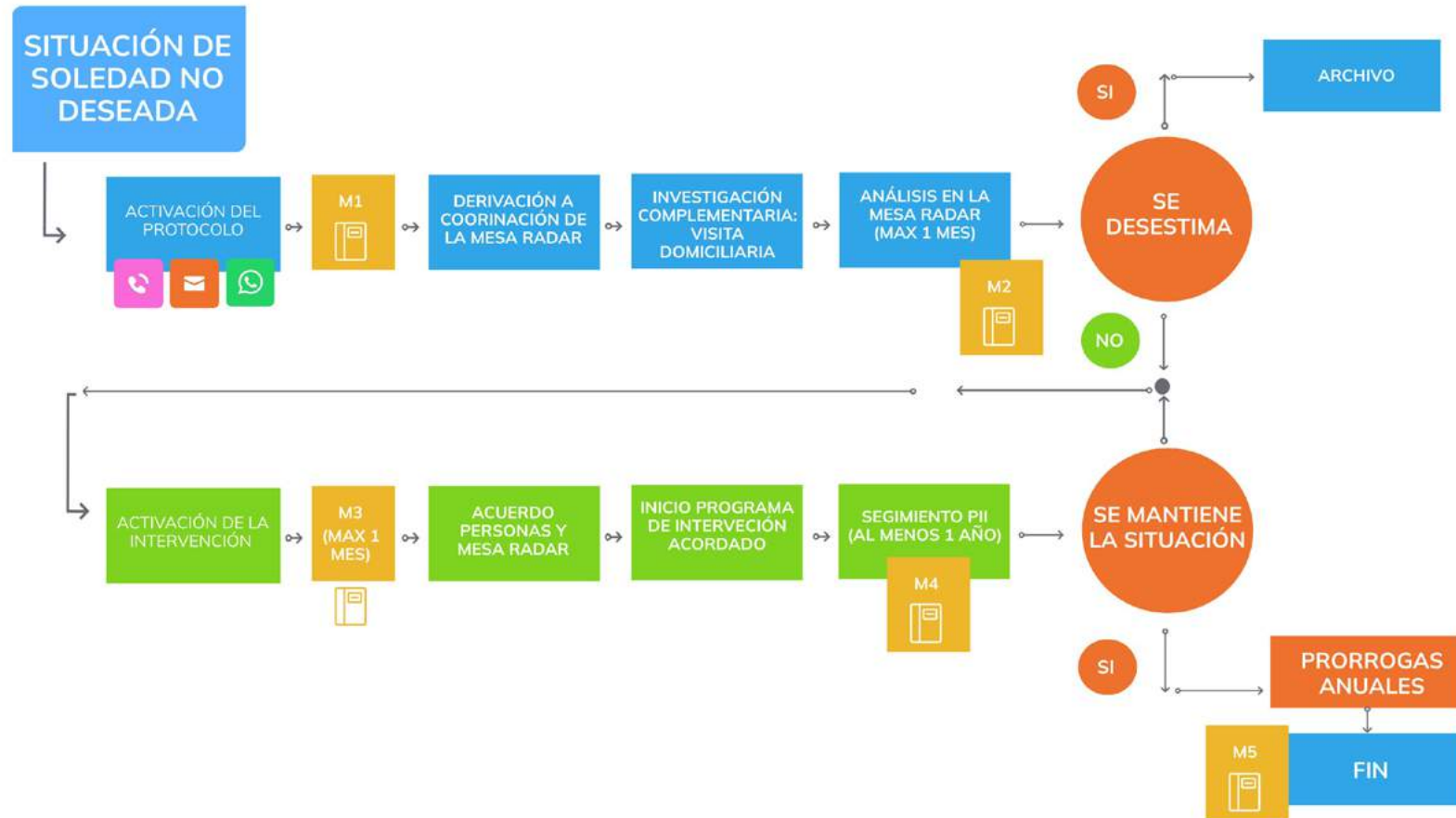
2. MOTIVO POR EL QUE SE CIERRA EL EXPEDIENTE

Modelo 5

Fuente: Elaboración propia.



Ilustración 24. Flujo de aplicación del Protocolo de detección de soledad no deseada



Fuente: Elaboración propia.

8. EVALUACIÓN Y CONTROL



8. EVALUACIÓN Y CONTROL

El seguimiento y control de este Protocolo servirá a los dos propósitos siguientes:

- Como instrumento de apoyo para mejorar la eficiencia y efectividad del modelo propuesto.
- Como proceso de crecimiento y mejora, mediante el cual las partes integrantes toman conciencia e incrementan su comprensión de los diferentes factores que influyen en la soledad no deseada de las personas mayores.

El seguimiento y control permitirá examinar y conocer el progreso e impacto del propio Protocolo, establecer la viabilidad de los objetivos, e identificar y anticipar los problemas, permitiendo así tomar las medidas necesarias para evitarlos o resolverlos.

Por todo ello, este proceso de seguimiento y control estará ligado a la toma de decisiones y permitirá redefinir sus objetivos y realizar ajustes en las acciones planificadas, cuando sea necesario.

Dada la metodología propuesta se plantea una matriz cuya base son los objetivos marcados, en relación con los siguientes elementos analíticos:

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



- **Indicadores:** entendidos como unidades de medición que permiten evaluar el rendimiento de los procesos internos.
- **Instrumentos de medición:** con los que se emplearán para obtener los valores de los indicadores y que deben generar un resultado eficaz, fiable y válido sobre los que analizar los resultados.
- **Periodicidad:** o cadencia de medición para conocer los resultados de la intervención.





Ilustración 25. Esquema de evaluación para la mejora del protocolo.

OBJETIVOS	INDICADOR	INTRUMENTOS DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD ANUAL
Atender a retos nuevos o modificados de envejecimiento de la población, y a situaciones como en las provocadas por las posibles pandemias, como ha ocurrido con la COVID-19.	Número de retos nuevos o modificados identificados en general, derivados de la pandemia.	Derivaciones a la Mesa Radar Local de casos de soledad no deseada.	●
Coordinar y visibilizar todos los recursos e iniciativas, públicas y privadas que pueden suponer oportunidades de encuentro para las personas mayores que se sienten solas, y ejercer un efecto positivo sobre su calidad de vida y bienestar mental.	Número de recursos sociales que se coordinan y movilizan para los casos detectados de personas con soledad no deseada.	Planes Individualizados de Intervención (PII) Derivaciones a la Mesa Radar Local de casos de soledad no deseada	●
Desarrollar redes sociales de apoyo y facilitar la vinculación de las personas mayores que se sienten solas con la red social de proximidad, promoviendo su participación en los recursos públicos y privados.	Número de agentes/ instituciones/ entidades/organismos que han formado parte de la Mesa Radar.	Informes de valoración de casos.	●
Posibilitar la integración social de personas mayores sin apoyo familiar que se encuentran confinadas en sus domicilios por barreras arquitectónicas.	Número de personas mayores que acaban revirtiendo su situación de soledad no deseada.	Planes Individualizados de Intervención (PII)	●
Establecer un control y seguimiento de las personas mayores identificadas que se encuentran en situación de aislamiento y soledad.	Número de personas detectadas con soledad no deseada a las que se le ha realizado el seguimiento del PII	Planes Individualizados de Intervención (PII)	●
Sensibilizar sobre la soledad no deseada, y que puede afectar a personas de diferentes edades, género u origen.	Número actividades de sensibilización por colectivo prioritario.	Informes de actividades de las acciones transversales	●

Fuente: Elaboración propia.

La Mesa Radar Provincial recabará todos los resultados obtenidos en cada una de las Mesas Radar Locales, remitiendo informe anual de resultados a la Comisión Técnica de Soledad No Deseada con, al menos, un mes de antelación de la celebración de la reunión anual.

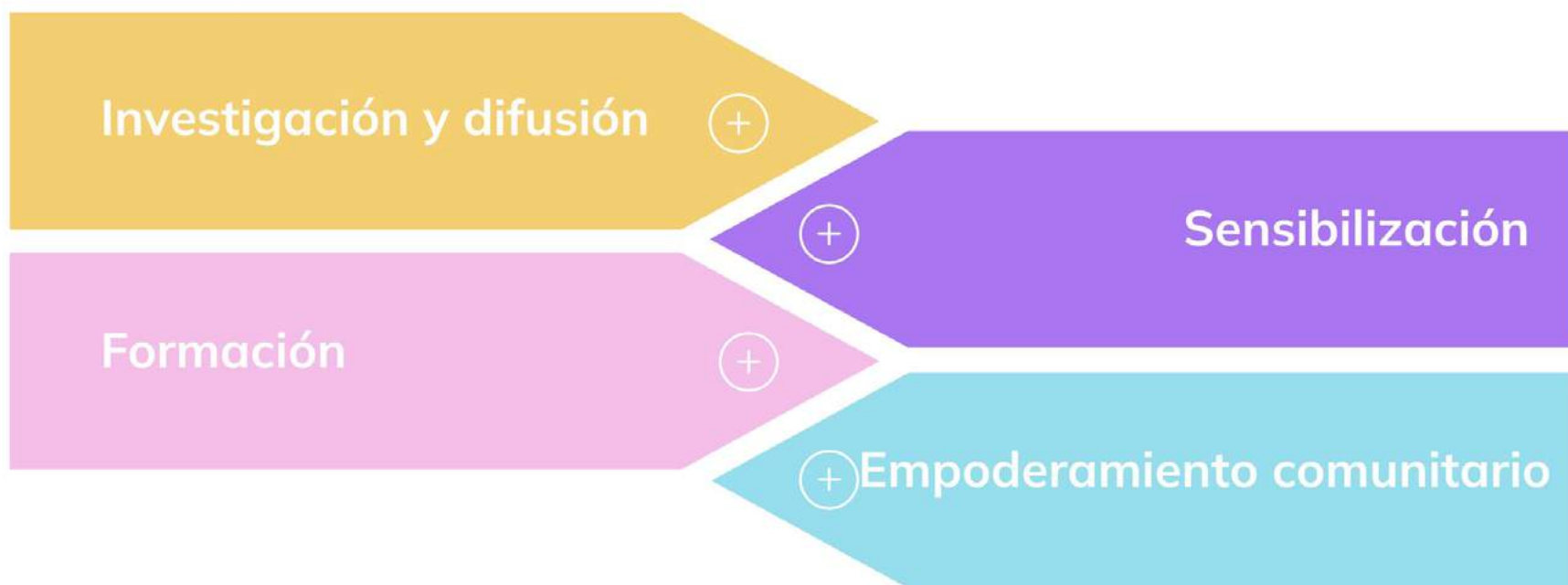
9. RETOS DE FUTURO





Los retos de futuro que se identifican en el protocolo son los siguientes:

Ilustración 26. Retos de futuro en la detección de situaciones de soledad no deseada



Fuente: Elaboración propia.

Investigación y difusión

Es necesario seguir avanzando en investigación para mejorar el conocimiento sobre las causas y consecuencias de la soledad no deseada, y de los mecanismos más eficaces para combatirla, y difundirse conocimiento para facilitar el acceso a la información no solo a los diferentes ámbitos institucionales, sino al resto de agentes comunitarios (población general, organizaciones sociales, servicios de apoyo, etc.).

Para ello, se identifican las siguientes prioridades:

- Promover la investigación académica y aplicada en materia de soledad no deseada y la producción de conocimiento accesible escalable y replicable.
- Elaborar un plan de comunicación que garantice la accesibilidad y transparencia de la iniciativa comunitaria a todos los actores clave implicados, facilitando canales de reflexión y valoración de cómo mejora la situación.

La investigación que desde el Protocolo se impulse estará alienada al Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales de



Andalucía 2021-2025, en fase de aprobación durante la redacción de este protocolo.

Formación

Para trabajar adecuadamente la situación de soledad no deseada en las personas mayores es preciso un plan de formación que permita, no sólo mejorar los conocimientos de las personas que participan en las Mesas Radares, sino también, de cara a los agentes clave y a la sociedad en general.

Entendida la soledad no deseada en las personas mayores como un problema complejo, es clave formar para capacitar a los agentes y a la comunidad en general. De esta forma, la propia comunidad dispondrá de más herramientas para prevenir este tipo de situaciones y/o articular los mecanismos necesarios para que estos casos sean tratados en el dispositivo correspondiente.

Sensibilización

Abordar la soledad no deseada y otros malestares de la vida cotidiana supone, en última instancia, un cambio de modelo cultural que coloque la interdependencia, la vulnerabilidad y la

9. RETOS DE FUTURO

necesidad de vínculos y apoyos comunitarios en el centro, para ello, se plantea la necesidad de poner en marcha el siguiente tipo de acciones:

- Acciones de sensibilización en materia de soledad no deseada dirigidas a profesionales de diferentes ámbitos no institucionales (pequeño comercio, farmacias, bibliotecas, etc.).
- Acciones de sensibilización en materia de soledad no deseada dirigidas a la población general, con el objetivo de situar en la esfera pública la problemática de la soledad no deseada y la necesidad de reforzar las relaciones comunitarias.

Empoderamiento comunitario

El empoderamiento o potenciación comunitaria se alimenta del sentido de comunidad para promover la participación social en un proceso que tiene como resultado la satisfacción comunitaria. Por ello, la promoción del sentido de comunidad genera múltiples beneficios y tiene una elevada rentabilidad social:

- Reduce la soledad no deseada y el aislamiento.

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



- Refuerza el tejido social promoviendo redes informales de apoyo y procesos de participación comunitaria.
- Aumenta la resiliencia comunitaria y la cohesión social.
- Favorece que la comunidad tenga un rol activo, colocándose en el centro del proceso comunitario.
- Moviliza los recursos individuales y colectivos de la comunidad.
- Mejora el uso y aprovechamiento de las dotaciones y servicios públicos de los entornos de proximidad.
- Podría aliviar la sobrecarga de recursos públicos y sociales.


En este sentido, el reto es incorporar la promoción del sentido de comunidad a las estrategias locales de detección de situaciones de soledad no deseada de forma transversal e intersectorial para reforzar cuatro dimensiones clave: vínculos, integración de necesidades, capacidad de influencia y sentido de pertenencia, que harán que todas las áreas y actuaciones municipales impliquen y articulen la participación de diferentes agentes (institucionales y no institucionales).

10. ANEXO DE MODELOS DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO






Modelo 1. Ficha de casos



Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación
Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas



MODELO 1. FICHA DE CASOS

Nº EXPEDIENTE:

1. DATOS DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE SOLEDAD NO DESEADA

Nombre y apellidos:
Lugar de residencia:
DNI:

2. PERSONA/ORGANISMO/ENTIDAD/AGENTE QUE DETECTA/INFORMA DEL CASO

- Persona en situación de soledad no deseada
- Familiares y/o amistades de la persona
- Servicios sociales comunitarios
- Centro de salud
- Centro de participación activa
- Centro Municipal/ Provincial de la Mujer
- Servicio de Teleasistencia
- Servicio de Ayuda a Domicilio
- Ayuntamiento (áreas mayores)
- Asociación/ONG
- Teleasistencia/ Teléfono del mayor
- Otro (indicar)



3. BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO

4. NOTIFICACIÓN

Notificación enviada el _____ de _____ de 20__

Firmado:²


Nombre y apellido:
Tel.
Correo:

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:
a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no contributivas, cuya dirección es Avda. de Hytasa, 14, 41071-Sevilla.
b) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para la detección de la soledad no deseada de personas mayores de 65 y más años en Andalucía, cuya base jurídica es la Ley 4/1999, de 7 de julio, de atención y protección a las personas mayores.
c) En cualquier momento, de conformidad con lo establecido en los artículos 13 a 18 de la citada Ley Orgánica 3/2018, usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad y oposición sobre los datos tratados ante el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica gdpcas@juntadeandalucia.es
d) La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentran disponibles en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>


¹ Nota: si son agentes clave y profesionales de la Mesa Radar incluir resultado de la medición de la soledad no deseada.
² La persona que notifica el caso: Nombre y apellido DNI y teléfono y mail de contacto



Modelo 2. Informe de Valoración del caso



Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación
Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas



MODELO 2. INFORME DE VALORACIÓN DEL CASO

Nº EXPEDIENTE: _____

1. EQUIPO DE VALORACIÓN (MESA RADAR)

NOMBRE Y APELLIDOS	ENTIDAD	FUNCIÓN EN LA ENTIDAD


Recogida y analizada la información por parte de la Mesa Radar compuesta por:

2. FACTORES PERSONALES

Género
Diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género
Rasgos de personalidad
Nivel educativo, nivel de renta
Estado de salud

3. FACTORES FAMILIARES

Síndrome del nido vacío
Defunción de la pareja
Relaciones familiares malas o deficientes
Es persona cuidadora



4. FACTORES CONTEXTUALES

- Salida del mercado laboral o jubilación
- Prejuicios sociales y actitudes discriminatorias
- Escasa red social
- Falta de actividades placenteras
- Cambio de domicilio
- Dificultades de acceso a los servicios
- Vida rural/urbana

Tras el análisis de los factores de riesgo concurrentes y de la información obrante del caso, la Mesa Radar concluye que:

La persona no responde a una situación de soledad no deseada.

La persona sí responde a una situación de soledad no deseada.

Existe confluencia de factores que puede desembocar en una situación de soledad no deseada.

Y se adoptan los siguientes acuerdos:

Es objeto de incorporarse a un programa.

No procede su incorporación al programa.

Informe de valoración emitido el _____ de _____ de 20__

Firmado: _____

Nombre y apellido:
Tel.
Correo:

* La persona que valora el caso: Nombre y apellido DNI y teléfono y mail de contacto



En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no contributivas, cuya dirección es Avda. de Huelva, 94-40075 San Fernando.

b) Los datos de carácter personal que nos proporciona son necesarios para la detección de la soledad no deseada de personas mayores de 65 y más años en Andalucía, cuya base jurídica es la Ley 6/2009, de 7 de julio, de atención y protección a las personas mayores.

c) En cualquier momento, de conformidad con lo establecido en los artículos 13 a 18 de la citada Ley Orgánica 3/2018, usted podrá ejercer sus derechos de acceso, modificación, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad y oposición sobre los datos tratados ante el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica proteccion@juntadeandalucia.es

d) La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentran disponibles en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/tribuna/soledad>

10. ANEXO DE MODELOS DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



Modelo 3. Plan de Intervención Individualizado (PII)

Junta de Andalucía
Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación
Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas

MODELO 3. PLAN DE INTERVENCIÓN

Nº EXPEDIENTE:

1. DATOS PERSONALES

Usuario/a número: _____ Fecha de alta: _____
Apellidos: _____ Nombre: _____
D.N.I.: _____ Fecha de nacimiento: _____ Teléfono: _____
Lugar de nacimiento: _____
Domicilio particular: _____

2. DATOS SOCIOPATRONALES

Número S.S.: _____
Centro de salud: _____
Médico/a de atención primaria: _____ Teléfono: _____
Situación de discapacidad: SI NO Grado de dependencia: _____

VALORACIÓN INICIAL Fecha

3. ÁREA DE SALUD

	CAPACIDADES Y APOYOS		
	Independiente	Apoyo	Dependencia
Comer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acera / baño	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vestirse	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uso wc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Movilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ÁREA SOCIAL

Salidas al exterior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ayudas técnicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Adaptación del entorno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Red de apoyo Emocional Instrumental Ninguno
Visitas familiares Semanal/quincenal Mensual o esporádica Ninguna
Salidas Diaria / semanal Quincenal Mensual o +

5. ASPECTOS BIOMÉDICOS

Estado civil	<input type="radio"/> Soltero/a	<input type="radio"/> Casado/a	<input type="radio"/> Divorciado/a	<input type="radio"/> Viudo/a
Titularidad	<input type="radio"/> Plural	<input type="radio"/> Unitario		
Familia	<input type="checkbox"/> Conyugal	<input type="checkbox"/> Hijos/as	<input type="checkbox"/> Hermanos/as	<input type="checkbox"/> Sin familia
Relación familiar	<input type="radio"/> Muy buena	<input type="radio"/> Buena	<input type="radio"/> Deficiente	<input type="radio"/> Mala
Formación	<input type="radio"/> Superior	<input type="radio"/> Medio	<input type="radio"/> Leer / escribir	<input type="radio"/> Sin escribir
Nivel de renta	<input type="radio"/> Cuenta la persona dar respuesta a sus necesidades	<input type="radio"/> A duran penas responde a las necesidades	<input type="radio"/> No da respuesta a las necesidades básicas	

6. OJO E INTERÉS COMUNITARIOS

Historia laboral	
Aficiones e intereses	
Participación	<input type="radio"/> Intensa <input type="radio"/> Moderada <input type="radio"/> Poca

7. RECURSOS

- Acompañamiento presencial.
- Acompañamiento telefónico.
- Programa de Voluntariado.
- Centro de Participación Activa local y regional.
- Centro Municipal/ Provincia de la Mujer
- Programa local de actividades de envejecimiento activo.
- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Servicio de Teleasistencia.
- Actividades programadas en la Asociación de Vecinos.
- Grupo de iguales / grupo de autopercepción.
- Programa de vivienda compartida.
- Programas de terminalismo.
- Programa de turismo de entidades públicas.

8. CONFORMIDAD DE LA PERSONA

USUARIO/A	FAMILIAR	OTRA PERSONA AUTORIZADA
Nombre y apellidos:	Nombre y apellidos:	Nombre y apellidos:
	Parentesco:	

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Firmado: _____


Nombre y apellido:
Tel:
Correo:

En su aplicación de este formulario al equipo de la Dirección General de Protección de Datos, le informamos que: si el responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas, cuya dirección es Avda. de España, 34, 41011 Sevilla.
 Si los datos personales que nos proporciona son necesarios para la detección de la soledad no deseada en personas mayores de 65 y más años en Andalucía, que han producido la ley 6/2018, del 2 de agosto, de protección de los datos personales.
 Si el titular manifiesta, en conformidad con la legislación en los artículos 13 y 14 de la Ley Orgánica 3/2018, sobre protección de datos de carácter personal, su consentimiento, su consentimiento, su consentimiento y su consentimiento.
 El responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas.
 El responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas.
 Si el titular manifiesta, en conformidad con la legislación en los artículos 13 y 14 de la Ley Orgánica 3/2018, sobre protección de datos de carácter personal, su consentimiento, su consentimiento, su consentimiento y su consentimiento.

Coordinación de la Mesa Red Local. Persona de los Servicios Sociales Comunitarios: Nombre y apellidos, teléfono y mail de contacto y Servicios Sociales Comunitarios




Modelo 4. Seguimiento del Plan de Intervención Individualizado (PII)



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación
 Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas



MODELO 4. SEGUIMIENTO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUALIZADO (PII)

Nº EXPEDIENTE:
 Recogida y analizada la información por parte de la Mesa Radar compuesta por:

1. SEGUIMIENTO

Profesional de referencia:	
Fecha de revisión:	
Evaluación:	
Modificaciones acordadas:	

Firmado:¹


Nombre y apellido:
 Tel.
 Correo:

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:
 a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no contributivas, cuya dirección es Avda. de Hércules, 14, 41071-Sevilla.
 b) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para la detección de la soledad no deseada de personas mayores de 65 y más años en Andalucía, cuya base jurídica es la Ley 4/1999, de 7 de julio, de atención y protección a las personas mayores.
 c) En cualquier momento, de conformidad con lo establecido en los artículos 15 a 18 de la citada Ley Orgánica 3/2018, usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad y oposición sobre los datos tratados ante el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd@juntadeandalucia.es
 d) La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentran disponibles en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>


¹ Coordinación de la Mesa Radar Local, Persona de los Servicios Sociales Comunitarios: Nombre y apellido DNI y teléfono y mail de contacto.



Modelo 5. de Cierre de caso


Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación
Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas



MODELO 5. CIERRE DEL CASO

Nº EXPEDIENTE:
FECHA:

1. DATOS DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE SOLEDAD NO DESEADA

Nombre y apellidos:
Lugar de residencia:

2. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN



3. MOTIVO POR EL QUE SE CIERRA EL EXPEDIENTE

Firmado:

Nombre y apellido:
Tel.
Correo:

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no contributivas, cuya dirección es Avda. de Hytaia, 14, 41071-Sevilla.

b) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para la detección de la soledad no deseada de personas mayores de 65 y más años en Andalucía, cuya base jurídica es la Ley 6/1999, de 7 de julio, de atención y protección a las personas mayores.

c) En cualquier momento, de conformidad con lo establecido en los artículos 13 a 18 de la citada Ley Orgánica 3/2018, usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad y oposición sobre los datos tratados ante el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica gpi@juntadeandalucia.es.

d) La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentran disponibles en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

* Coordinación de la Mesa Radar Local, Persona de los Servicios Sociales Comunitarios: Nombre y apellido DNI y teléfono y mail de contacto

11. GLOSARIO DE TÉRMINOS



11. GLOSARIO DE TÉRMINOS

AGENTE COMUNITARIO: Toda aquella entidad, servicio, establecimiento o persona individual, que, con carácter voluntario, participa en la detección de la soledad no deseada de las personas mayores en la zona de trabajo de la Mesa Radar Local. No se encuentran representadas formalmente en dicha estructura, pero son una fuente relevante de información para detectar y notificar posibles casos de soledad no deseada en las personas mayores que viven en la zona.

CIUDADES AMIGABLES DE LAS PERSONAS MAYORES: Iniciativa de la Organización Mundial de la Salud (OMS) dirigida a los Ayuntamientos interesados en promover el envejecimiento activo y saludable. Promueve la adaptación de las ciudades y pueblos a las necesidades de las personas mayores, mejorando sus entornos y servicios e incorporando esta perspectiva en la planificación municipal de manera transversal. En una localidad amigable con el envejecimiento, las políticas, los servicios y las estructuras relacionadas con su entorno físico y social se diseñan y reorganizan para apoyar y permitir a las personas mayores vivir dignamente, disfrutar de una buena salud y continuar participando en la sociedad de manera plena y activa.

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



COMISIÓN TÉCNICA DE SOLEDAD NO DESEADA: Es el instrumento regional responsable final del diseño, aplicación, seguimiento y evaluación del presente Protocolo.

FICHA DE CASO: Documento de soporte para la comunicación sobre los casos de soledad no deseada que se detecten.

INFORME DE VALORACIÓN: Documento utilizado por las personas profesionales integradas en la Mesa Radar Local que permitirá recabar toda la información de un posible caso de soledad no deseada, para su valoración y evaluación de continuar, o no, con las diferentes fases del presente protocolo.

MAPA DE LA ZONA DE TRABAJO: Instrumento que contiene información básica actualizada de todas las entidades, servicios y/o establecimientos, tanto públicos como privados, que están presentes en la zona territorial de trabajo de la Mesa Radar Local y que son frecuentados y/o hacen uso de manera habitual las personas mayores.

MESA RADAR PROVINCIAL: Es el nivel intermedio de intervención y aplicación del Protocolo y enlace con la Comisión Técnica de Soledad no Deseada.

11. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Es un instrumento de coordinación territorial para impulsar y apoyar la implantación del protocolo a través de la constitución de Mesas Radar Locales.

MESA RADAR LOCAL: Es el primer nivel de referencia a nivel local para la detección de situaciones de soledad no deseada.

Son espacios operativos de trabajo conjunto cuyo cometido es favorecer el acercamiento a las personas mayores para conocerlas y detectar si se trata de un caso de soledad no deseada para la valoración de las necesidades, la planificación, la

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



intervención, tratamiento, seguimiento, evaluación de la atención y coordinación con otros agentes, garantizando la universalidad en el acceso y su proximidad a las personas usuarias, familias, unidades de convivencia y grupos de la comunidad.

PLAN INDIVIDUALIZADO DE INTERVENCIÓN (PII): Instrumento para la intervención en cada caso de soledad no deseada detectado. De esta forma, se constituye la hoja de ruta de la intervención en la que se alinearán todos los recursos comunitarios existentes para trabajar la problemática detectada.





12. BREVE RESEÑA METODOLÓGICA

Datos secundarios: Bibliografía

- Augé, M. (1993): Los no lugares. Madrid: Gedisa.
- Bauman, Z. (2002): Modernidad líquida. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Bauman, Z. (2017): Somos solitarios en contacto permanente en La Vanguardia: Zygmunt Bauman en Salvados. Enlace disponible (05/11/2018) en: https://www.lasexta.com/programas/salvados/mejores-momentos/zygmunt-bauman-ninguna-de-las-conexiones-tecnologicas-es-lo-suficientemente-profunda-como-para-romper-nuestra-soledad_2017021958aa000c0cf2d2743e02a04a.html
- Boyd, D. (2014): It's complicated: The social lives of networked teens. New Haven: Yale University Press.
- Cacioppo, J. T. y Patrick, W. (2008): Loneliness: Human nature and the need for social connection. New York: Norton.
- Cacioppo, J.T. (2017): La soledad, una nueva epidemia. En El País. Enlace disponible (05/11/2018) en: https://elpais.com/elpais/2016/04/06/ciencia/1459949778_182740.html
- Cacioppo, S., Grippo, A. J., London, S., Goossens, L. y Cacioppo, J. T. (2015): Loneliness: Clinical import and interventions, en Perspectives on Psychological Science. 10: 238-249.
- Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid (2017): Informe de fiscalización operativa de los servicios y prestaciones sociales establecidas en la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Ejercicios 2011 a 2015. Enlace disponible (05/11/2018) en: <http://www.camaradecuentasmadrid.org/admin/uploads/aprobado-cjo-281217.pdf>



- Cardona, J., Villamil, M.M., Henao, E., Quintero, A. (2010): Validación de la escala “ESTE” de soledad en la población adulta, en Investigación y educación en enfermería. 28 (3): 416-27.
- Carrasco, C., Borderías, C. y Torns, (eds.) (2011): El trabajo de cuidados. Historia, teoría y políticas. Madrid: La Catarata.
- Castel, R. (1995): La metamorfosis de la cuestión social. Madrid: Paidós.
- Cofiño, R., Aviñó, D., Benedé, C. B., Botello, B., Cubillo, J., Morgan, A., Paredes-Carbonell, J. J. y Hernán M. (2016): Promoción de la salud basada en activos: ¿cómo trabajar con esta perspectiva en intervenciones locales?, en Gaceta Sanitaria, 30 (1). Pp: 93-98. 33
- Col·lectiu Punt 6 (2017): Nocturnas: Informe nocturnas sobre la vida cotidiana de las mujeres que trabajan de noche en el área metropolitana de Barcelona. Enlace disponible (05/11/2018) en: http://www.punt6.org/wp-content/uploads/2016/08/Nocturnas_Castellano.pdf
- Crenshaw, K. (1991): Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color, en Stanford Law Review, 43: 6. Pp. 1241-1299.
- Cucco, M. (2013): Intervenciones sobre los malestares de la vida cotidiana. Madrid: Éride.
- Chang, K. (2010): Community cohesion after a natural disaster: Insights from a Carlisle flood, en Disasters, 34 (2). Pp.: 289-302.
- Di Paolo, G. (2009): Globalización e impronta local. Granada: Unión Iberoamericana de Municipalistas.
- Díez Nicolás J. y Morenos Páez, M. (2015): La soledad en España. Madrid: Fundación ONCE y Fundación AXA.

12. BREVE RESEÑA METODOLÓGICA

- Echebarría, K. (2001) Capital social, cultura organizativa y transversalidad en la gestión pública. Enlace disponible (05/11/2018) en: <http://siare.clad.org/fulltext/0042372.pdf>
- Expósito Molina, C. (2012): ¿Qué es eso de la interseccionalidad? Aproximación al tratamiento de la diversidad desde la perspectiva de género en España, en *Investigaciones feministas*, 3. Pp: 203-222.
- Federici, S. (2013) *Revolución en punto cero. Trabajo doméstico, reproducción y luchas feministas*. Madrid: Traficantes de Sueños.
- García-González, J.M. et al (2020). Estudio sobre soledad no deseada en personas de 55+ años en Andalucía. Universidad Pablo de Olavide, Sevilla. Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributiva. Consejería de Igualdad y Políticas Sociales
- Han, B. (2010): *La sociedad del cansancio*. Barcelona: Herder.
- Herrera-Pineda, I. y Pereda, C. (2017): Invisibles de Tetuán. Hacia una práctica subversiva de apoyo mutuo en contextos de exclusión, en *Cuadernos de trabajo social*. 30 (2): 389-402.
- HM Government (2018): *A connected society A strategy for tackling loneliness – laying the foundations for change*. Londres: Department for Digital, Culture, Media and Sport. Enlace disponible (05/11/2018) en: <https://www.gov.uk/government/publications/a-connected-society-a-strategy-for-tackling-loneliness>
- Illich, I. (1975): *Némesis médica: la expropiación de la salud*. Barcelona: Barral Editores.
- IMSERSO (1995): *Las personas mayores en España. Perfiles. Reciprocidad familiar*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



- Kotlikoff, Laurence J. y Scott Burns (2004): *The Coming Generational Storm: What You Need to Know About American Economic Future*. Cambridge (MA): MIT Press. 34
- Ballesteros, S. (2007). *Envejecimiento saludable: aspectos biológicos, psicológicos y sociales*. Madrid: UNED.
- Béjar, H. (2019). El negocio de la soledad. Recuperado de https://elpais.com/elpais/2019/09/09/opinion/1568029293_644433.html
- Castilla, J.G. (2019). Estos son los efectos de la soledad en la salud de los mayores. Recuperado de <https://www.infosalus.com/mayores/noticia-depresion-ansiedad-riesgo-muerte-prematura-efectos-soledad-salud-mayores-20190806082537.html>
- Fernández-Ballesteros, R. (2002). *Envejecer bien: Qué es y cómo lograrlo*. Madrid: Pirámide.
- Fernández-Ballesteros, R. (2009). *Envejecimiento activo: Contribuciones de la Psicología*. Madrid: Pirámide.
- Geriatricarea.com. (2018). Uno de cada cinco españoles teme la soledad y el aislamiento social en la vejez. Recuperado de <https://www.geriatricarea.com/2018/10/10/una-de-cada-cinco-espanoles-teme-la-soledad-y-el-aislamiento-social-en-la-vejez/>
- Infosalus.com (2018). Hasta el 40% de personas mayores tiene sienten soledad ocasional. Recuperado de <https://www.infosalus.com/mayores/noticia-40-personas-mayores-tiene-sienten-soledad-ocasional-20180724095004.html>
- Infosalus.com (2019). ¿Cuándo hay que intervenir en la soledad de los mayores? Recuperado de <https://www.infosalus.com/mayores/noticia-cuando-hay-intervenir-soledad-mayores-20190711144139.html>

12. BREVE RESEÑA METODOLÓGICA

- Miralles, F. y García, H. (2016). Ikigai. Los secretos de Japón para una vida más larga y feliz. España: Ediciones Urano.
- Pinazo, S. y Bellegarde, M. D. (2018). La soledad de las personas mayores. Conceptualización, valoración e intervención. Fundación Pilares Ediciones. Recuperado de <http://www.fundacionpilares.org/docs/publicaciones/fpilares-estudio05-SoledadPersonasMayores-Web.pdf>
- Ramos, N., y Milena, S. (2008). Inteligencia emocional y Mindfulness; hacia un concepto integrado de la inteligencia emocional. Revista de Facultad Trabajo Social. 24(24), 135 – 146. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/trabajosocial/article/view/251>
- Sánchez-Monge, M. (2019). La soledad de los mayores, una ‘epidemia’ creciente. Recuperado de <https://cuidateplus.marca.com/familia/mayores/2019/05/16/soledad-mayores-epidemia-creciente-170114.html>
- Lovins, Amory (1977): Soft Energy Path. Nueva York: Harper and Row.
- More, P. (2015): La organización social de los cuidados a personas mayores en Madrid y París: De la domesticidad a la profesionalización en la intersección género, clase y etnicidad. Tesis doctoral. Madrid: UCM.
- Muchnik, E. y Seidmann, S. (2002): Aislamiento y Soledad. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Musitu, G. y Buelga, S. (2004) Desarrollo Comunitario y Potenciación. En G. Musitu, J. Herrero, L. Cantera y M. Montenegro (Eds.), Introducción a la Psicología Comunitaria, (pp. 167-195). Barcelona: UOC. Enlace disponible (05/11/2018) en: <https://www.uv.es/lisis/sofia/7buelga.pdf>
- Norris, F., Stevens, S., Pfefferbaum, B., Wyche, K., y Pfefferbaum, R. (2007): Community Resilience as a Metaphor, Theory Set of Capacities

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



- and Strategy for Disaster Readiness, en *American Journal of Community Psychology*. 41. pp.127-150.
- Observatorio de salud en Asturias (2016): Guía para trabajar en salud comunitaria en Asturias. Oviedo: Dirección General de Salud Pública, Consejería de Sanidad del Principado de Asturias. Enlace disponible (05/11/2018).
- Peplau, L. A., y Perlman, D. (1982). Perspectives on loneliness, en L. A. Peplau y D.
- Perlman (Eds.), *Loneliness: A sourcebook of current theory, research and therapy*, pp.: 1-8. New York: Wiley.
- Rubiales, M. (2016): Territorio y crisis: impacto territorial de la crisis económica en las regiones metropolitanas de Madrid y Barcelona, en *Scripta Nova: Revista electrónica de geografía y ciencias sociales*. Vol.: 20, nº 549 (7).
- Rutter, M. (1993): Resilience; some conceptual considerations, en *Journal of Adolescent Health*. 14 (8). Pp.: 626-631.
- Sánchez Rodríguez, M. (2009): Determinantes sociales de la soledad en las personas mayores en España: Dar y Recibir apoyo en el proceso de envejecer. Tesis doctoral. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Sarason, S. B. (1974): *The psychological sense of community: prospects for a community psychology*. San Francisco: Jossey Bass.
- Segura del Pozo, J. (2017): Qué información necesitamos para la intervención comunitaria en las ciudades: La Estrategia Barrios Saludables en Salud pública y otras dudas. Enlace disponible (05/11/2018).
- Sennett, R. (2006): *La cultura del capitalismo*. Barcelona: Anagrama. 35

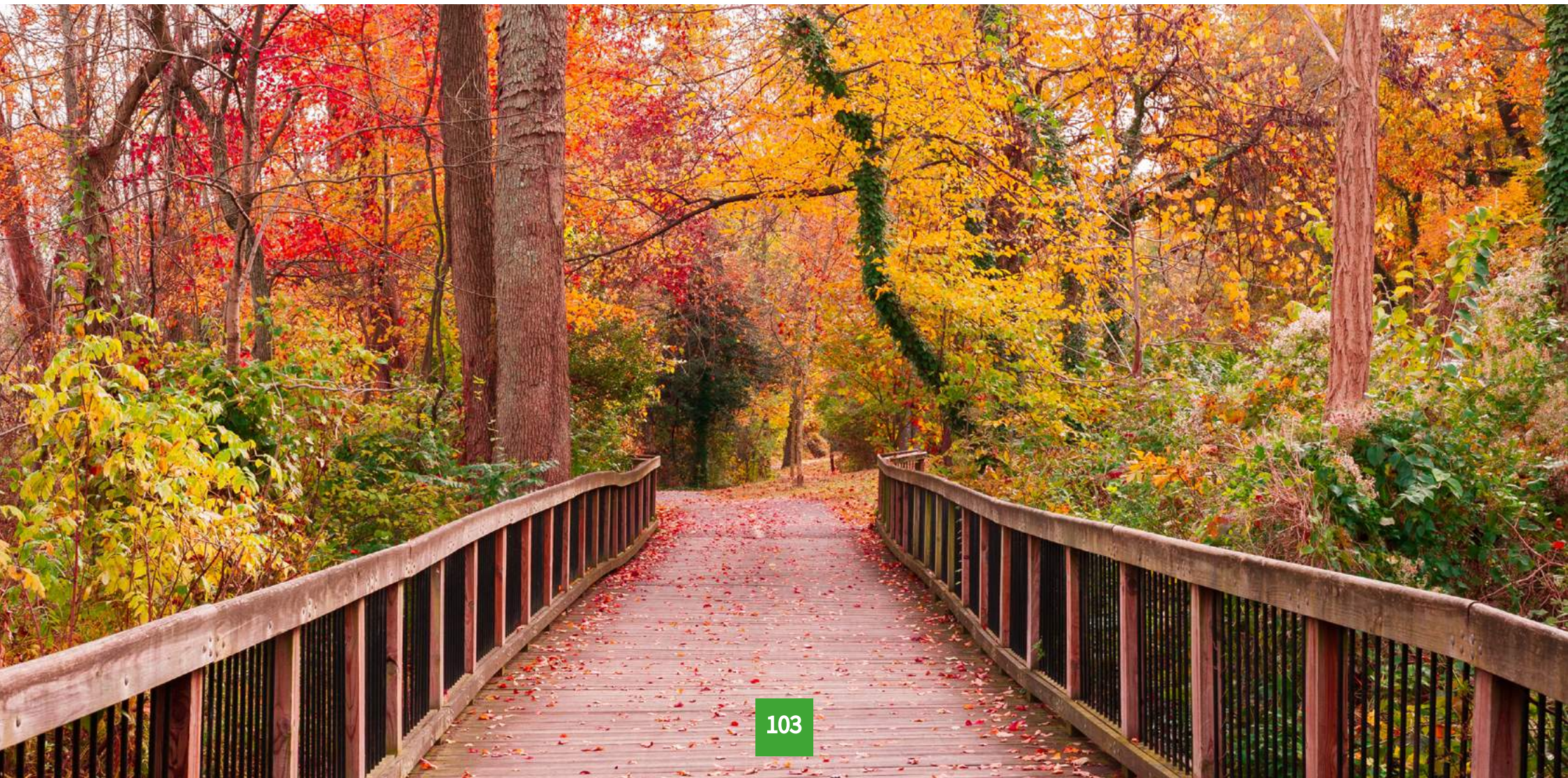
12. BREVE RESEÑA METODOLÓGICA

PROTOCOLO PARA LA DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES



- Sennett, R. (2012): Juntos: Rituales, placeres y política de la cooperación. Barcelona: Anagrama.
- Sorando, D. y Ardura, A. (2016): FirstWeTake Manhattan: La destrucción creativa de las ciudades. Madrid: Catarata.

- Weiss, R. S. (1973): Loneliness: The experience of emotional and social isolation. Cambridge: The MIT Press.
- Werner, E.E. (2003): Prólogo, en N. Henderson y M. Milstein: La resiliencia en la escuela. Buenos Aires: Paidós.

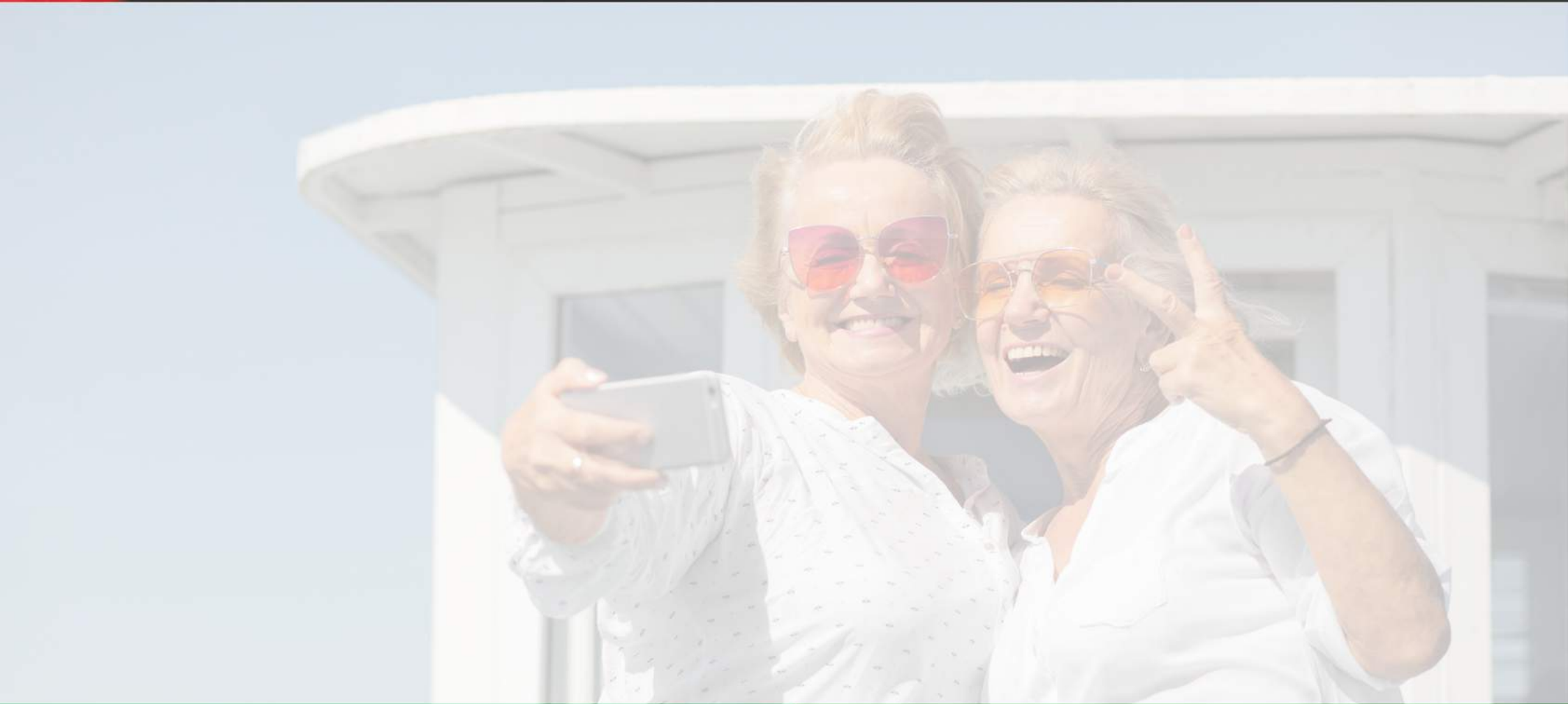




Datos primarios: entrevistas realizadas

Se han entrevistado a 38 entidades e instituciones

<p>CENTRO DE PARTICIPACIÓN ACTIVA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Participación Activa Almería I Nueva Almería. • Centro de Participación Activa de Mayores Cádiz II La Paz. • Centro de Participación Activa de Mayores de Los Barrios. • Centro de Participación Activa de Huelva Mora Claros. • Centro de Participación Activa de Minas de Riotinto Ángel Escudero. • Centro de Participación Activa de Lebrija. • Centro de Participación Activa de Ronda. • Centro de Participación Activa de El Ejido. • Centro de Participación Activa de Jaén II Maristas. • Centro de Participación Activa Málaga I Trinidad. • Centro de Participación Activa de Torredonjimeno. • Centro de Participación Activa Granada Zaidín. • Centro de Participación Activa de Sevilla Cerro del Águila. • Centro de Participación Activa Granada Plaza de los Campos. • Centro de Participación Activa de Córdoba III Figueroa.
<p>PERSONAS EXPERTAS E INVESTIGADORAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Universidad Pablo de Olavide: Juan Manuel García González. • Fundación Pilares: Sacramento Pinazo Hernández.
<p>MOVIMIENTO ASOCIATIVO DE PERSONAS MAYORES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asociación Acompañando a nuestros mayores (Anumayores). • Asociación de Personas Mayores Sordas de Andalucía- APEMASA. • Federación de Organizaciones Andaluzas de Mayores (FOAM). • Confederación Estatal de Mayores Activos (COFEMAC).
<p>OTRO MOVIMIENTO ASOCIATIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cruz Roja Española. • Cáritas Jaén: Casa Hogar Andújar. • Cáritas Granada. • Teléfono de la Esperanza. • Cáritas Sevilla. • Cáritas Cádiz.
<p>AYUNTAMIENTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuntamiento de Pozoblanco. • Ayuntamiento de San Bartolomé de la Torre. • Ayuntamiento de Utrera. • Ayuntamiento de Rota. • Ayuntamiento de Granada. • Ayuntamiento de Vícar. • Ayuntamiento de Marbella.
<p>OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agencia de Servicios Sociales y Dependencia (Mayores en General y Servicio de Teleasistencia). • Turismo activo, INTURJOVEN. • Fundación Pública Andaluza para la Integración Social de Personas con Enfermedad Mental. FAISEM. • IMSERSO.



www.juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales y Conciliación