



Atención en el hogar y voluntarios/as

La creciente necesidad de atención en el hogar

Armando un programa

Proyectos exitosos basados en voluntarios/as

Aprendiendo a ser cuidador/a

HelpAge
International

Acción global sobre envejecimiento

Comentario

Atención y compañía

Bienvenidos a Horizontes 58 – y al nuevo formato. Este número versa sobre la creciente necesidad de atención en el hogar para personas mayores y sobre el rol decisivo que pueden cumplir los voluntarios/as. Demuestra que el voluntariado puede ser altamente gratificante, tanto para la persona mayor como para el voluntario/a.

Un punto clave, sin embargo, es que la atención en el hogar no viene gratis. Los propios voluntarios/as, sean miembros de la familia o de la comunidad, necesitan apoyo y reconocimiento, y existe un importante rol para los cuidadores/as remunerados en el hogar. Es necesario aumentar el apoyo del Estado al desarrollo y el sostenimiento de iniciativas de atención en el hogar.

Si usted tiene algún comentario sobre este tema o desea compartir su experiencia con otros lectores y lectoras, con mucho gusto recibiremos sus aportes.

Celia Till
Editora

Índice

La creciente necesidad de atención en el hogar	4
Trabajar como voluntaria (Moldova)	6
Reconstruyendo un sentido de comunidad (Mozambique)	7
Armando un programa	8
Aprendiendo a ser cuidador/a	10
Un año como cuidador/a (Sri Lanka)	12
Cómo reclutar personal	13
Miembros y programas	15
Un día para recordar	16

Futuras ediciones

El tema de **Horizontes 59** (mayo 2002) será 'violencia y abuso'.

Cartas

Beneficio de los voluntarios/as

Ayer leí **Horizontes** por primera vez y quedé fascinado con su contenido. Trabajo voluntariamente como coordinador de proyectos del Centro para el Enriquecimiento de la Tercera Edad de Nightingale (NEEC, según sus siglas en inglés), un nuevo concepto en la atención de las personas mayores en Bangalore, India.

El NEEC se está beneficiando de la participación de voluntarios/as, y estoy altamente interesado en incentivarlos. Lo que no se puede hacer individualmente por las personas mayores en la sociedad, se puede hacer colectivamente por intermedio de centros como el nuestro.

Vilasini Kumar, Coordinador de Proyectos (Honorario), Nightingales Elders Enrichment Centre, Bangalore, India. Email: vilakku@satyam.net.in

El alfabetismo produce placer

Me dio gusto leer sobre alfabetización para personas mayores en **Horizontes 56**. Mi suegra nepalesa, al igual que muchas otras mujeres en Nepal, no fue a la escuela. En Gran Bretaña, algo motivó a mi esposo a dedicar una hora diaria a enseñar a leer y escribir a su madre.

Ahora mi suegra puede escribirnos desde Nepal. Está encantada con su nuevo empoderamiento, porque no tiene que esperar a que otra gente se desocupe para leer y escribir cartas, y no tiene que compartir los pensamientos privados que nos envía con intérpretes. Una vez que empecé a leer y escribir, mi suegra se matriculó en dibujo de líneas. Desarrolló un intrincado estilo propio, en el que cada cuadro expresa múltiples ideas e historias.

Ahora, 10 años después, nos da mucho placer leer las cartas y contemplar los dibujos que nos envía desde Nepal.

Ruth Hope, nuera de la señora Lachshmi Devi Oli, Budhabare Village Ward No. 9, Jhapa, Nepal.

El apoyo de la familia es crucial

Durante los últimos 14 años, nuestra organización ha venido implementando



Shanti CAM

Cuidado comunitario en Sri Lanka.

un programa para personas mayores basado en la comunidad, beneficiando a una comunidad marginal de aproximadamente 20,000 personas, asentada en las márgenes del canal de Colombo-Sur.

El programa de atención en el hogar es respaldado por una red de centros de atención diurna para personas mayores ubicados al interior de la comunidad. Trabajadores/as y voluntarios/as de la comunidad representan las piedras angulares de este programa. Nos complace que HelpAge Sri Lanka nos proporcionara apoyo financiero durante tres años.

Quisiéramos compartir con sus lectores y lectoras un aspecto de nuestra experiencia – la importancia de promover un sistema de apoyo familiar. Esto es necesario para fortalecer la confianza de los familiares y cuidadores/as cuando atienden a sus personas mayores.

Rev Fr Michael Catalano Animador General, y Dr Terence Perera, Animador, Health and Elders, Shanti Community Animation Movement (Shanti CAM), 106/3, Saranankara Road, Dehiwala, Sri Lanka. Fax: +94 1 585260.

Producción de programa radial es nuestra

Quisiera rectificar algunos errores publicados en el artículo de **Horizontes 56** sobre mi programa radial, Palabras Mayores.

Nuevas publicaciones

En primer lugar, el programa está totalmente a cargo del equipo de producción – actualmente Maximiliano Mores y quien escribe. No pertenece a FAIAF.

El programa fue una idea mía. Como licenciada en Comunicación Social, me interesó tomar la comunicación social como un servicio social. Una colega y yo realizamos un sondeo de opinión sobre las necesidades comunicativas de las personas mayores y con los resultados obtenidos elaboramos el programa.

FAIAF – una ONG argentina de apoyo a las personas mayores – participó en una emisión. Más adelante, recibimos un aporte económico para solventar algunos gastos de una coordinadora de ONG de la cual FAIAF es miembro. Nunca recibimos dinero por concepto de honorarios profesionales ni ningún tipo de apoyo del gobierno.

Si alguien necesita información, deberá comunicarse conmigo.

María Cecilia Lorenzo, Palabras Mayores,
Av. Tronador 2395, Bº Parque Capital,
Córdoba, CP 5016, Argentina.
Tel: +54 351 4692079
Email: envaplast@onenet.com.ar

Silvina Zili, Coordinadora de Programas de FAIAF, escribe: Lamentamos que algunas de las informaciones que proporcionamos hayan originado malos entendidos. El programa es ejecutado enteramente por el equipo de producción. Con mucha dedicación, han producido un excelente programa, donde las personas mayores pueden contar con un medio de comunicación permanente y responsable.

Acogemos con beneplácito las cartas de nuestros lectores/as. Favor escribir a: La Editora, Horizontes, HelpAge International, PO Box 32832, Londres N1 9ZN, Reino Unido, o al email: ctill@helpage.org Nos reservamos el derecho a editar la correspondencia.

Bibliografía comentada sobre el envejecimiento en África (Annotated Bibliography on Ageing in Africa) describe más de 100 libros, documentos, videos y sitios web relacionados con el trabajo con personas mayores en África.

Mayor información: HelpAge International, Centro de Desarrollo Regional Africano (ver dirección abajo).

Una voz para las personas mayores en África (A voice for older people in Africa) es un folleto que responde preguntas acerca de la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento (ver recuadro a continuación). Aboga porque las contribuciones y necesidades de las personas mayores en África sean reconocidas en la nueva Estrategia Internacional de Acción sobre el Envejecimiento y que las tradiciones y los valores africanos estén reflejados en ella.

Mayor información: HelpAge International, Centro de Desarrollo Regional Africano, PO Box 14888, Westlands, 00200 Nairobi, Kenia. Tel: +254 2 444289 Fax: +254 2 441052 Email: helpage@net2000ke.com

Haciendo escuchar nuestras voces: Personas mayores y toma de decisiones en Europa Oriental y Central (Making our voices heard: Older people and decision-making in East and Central Europe) es una guía de organizaciones que trabajan con y para las personas mayores en Europa Oriental y Central. Revisa la situación de la tercera edad en ocho países – Bosnia-Herzegovina, Croacia, la República Federal de Yugoslavia (con énfasis en Serbia), Estonia, Macedonia, Moldova, Rumania y Ucrania – y hace recomendaciones a los gobiernos locales y nacionales.

Mayor información: Celine Hall, Oficial Regional de Programas, Europa Oriental y Central, HelpAge International, PO Box 32832, Londres N1 9ZN, Reino Unido. Email: chall@helpage.org

Campaña Acción sobre Envejecimiento

La meta de la campaña global de HelpAge International, Acción sobre Envejecimiento, es asegurar que las demandas de las personas mayores viviendo en la pobreza sean incluidas en la nueva Estrategia Internacional de Acción sobre el Envejecimiento, y que se pongan recursos a disposición para implementar la estrategia.

La estrategia será debatida en la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, que tendrá lugar en Madrid del 8 al 12 de abril de 2002. Un segundo proyecto de la Estrategia fue publicado en agosto del 2001.

HelpAge International viene realizando consultas alrededor del mundo con personas mayores pobres y sus organizaciones y enviando los resultados al Programa de las Naciones Unidas sobre el Envejecimiento, a fin de enriquecer el proyecto de la estrategia.

Además, HelpAge International está intentando identificar opciones para que personas mayores puedan asistir a la Asamblea.

Mayor información: Andrew Humphreys, Coordinador de Campaña, Acción sobre Envejecimiento, HelpAge International, PO Box 32832, Londres N1 9ZN, Reino Unido. Email: ahumphreys@helpage.org

Ver el proyecto de la estrategia en el sitio web del Programa de las Naciones Unidas sobre el Envejecimiento: <http://www.onu.org/Agenda/conferencias/envejecimiento/>

La creciente necesidad de atención en el hogar

¿Qué significa 'atención en el hogar' y por qué existe una necesidad de este servicio? Joseph Pannirselvam analiza distintos modelos de atención en el hogar y el rol crucial que cumplen los voluntarios/as.

Las poblaciones están envejeciendo rápidamente en todo el mundo. A medida que la unidad familiar se contrae y los adultos jóvenes se desplazan en busca de trabajo, cada vez más personas mayores son abandonadas a su propia suerte. La mayoría desea permanecer en sus hogares si su calidad de vida puede mantenerse. El resultado es una creciente necesidad de servicios de atención basados en el hogar.

¿Qué es atención en el hogar?

'Atención en el hogar' se refiere a una gama de servicios brindados a una persona en su propio hogar, para que pueda continuar viviendo lo más activa e independientemente posible. Los servicios de atención en el hogar se dividen a grandes rasgos en dos categorías – atención social y atención de salud.

La atención social consiste de apoyo práctico y emocional. Incluye: ayuda con los quehaceres domésticos, reparto a domicilio o preparación de alimentos, mandados, acompañamiento de la persona mayor en visitas importantes (por ejemplo, al doctor), trámites burocráticos (llenar formularios, escribir cartas), contactos con organizaciones externas, cierta asistencia con el cuidado personal y trabar amistad con la persona. La atención social suele ser proporcionada por familiares, amigos/as, vecinos/as, voluntarios/as y trabajadores/as sociales con y sin capacitación formal.

La atención de salud incluye: chequeos de salud, educación en salud (en auto-atención), enfermería, terapia y mejoras al hogar relacionadas con la salud. La atención de salud suele ser



Anne-Marie Sharman/HelpAge International

La atención en el hogar permite a las personas mayores seguir viviendo en sus hogares con dignidad.

proporcionada por personas capacitadas, bajo la supervisión de profesionales de la salud como doctores/as, enfermeras/os, trabajadores/as sociales y terapeutas, o bien por los y las profesionales mismos.

Los servicios de atención en el hogar son requeridos por la pequeña pero creciente proporción de personas mayores que tiene dificultades para realizar las actividades de la vida diaria y acceder a servicios de atención de salud, y que carece de apoyo familiar. Esto rige especialmente para las mujeres, muchas de las cuales sobreviven a sus esposos. En muchas sociedades, las mujeres mayores, especialmente las viudas, tienen un estatus social bajo e ingresos reducidos, lo cual las hace vulnerables al abuso, el maltrato y el trato negligente.

Modelos de atención en el hogar

Existen muchos tipos de programas de atención en el hogar:

Servicios de asistencia en el hogar basados en voluntarios/as, que generalmente forman parte de un programa de atención en el hogar con recursos financieros y profesionales limitados. Los voluntarios y voluntarias desempeñan un rol crucial en el mantenimiento de la calidad de vida de las personas mayores, al brindarles atención social y amistad.

Servicios de asistencia en el hogar remunerados, que normalmente incluyen: cuidado personal, quehaceres domésticos, lavado de ropa, administración del hogar, compras, preparación o reparto a domicilio de alimentos, y acompañamiento.

Servicios de enfermería en el hogar, mediante los cuales se proporciona atención de enfermería de corto plazo, a menudo con un propósito determinado, como el tratamiento de escaras.

Servicios médicos basados en el hogar, que juegan un papel importante en la creación de acceso a atención médica para las personas mayores muy frágiles y de bajos ingresos. Sin embargo, se trata de un servicio caro, y la oferta de doctores/as para atención basada en el hogar suele ser escasa.

Servicios de manejo de casos, en los cuales se hace un diagnóstico de las necesidades de la persona mayor y se coordina una red de servicios tanto formales como informales para ofrecerle un paquete de atención y apoyo.

Los servicios de atención en el hogar pueden ser suministrados por personas individuales, organizaciones basadas en la comunidad (como comités de residentes), ONG, empresas de servicio doméstico e instituciones del gobierno (como los departamentos o ministerios de Salud y Bienestar Social y otras dependencias de los gobiernos locales).

Beneficios más amplios

Los programas de atención en el hogar tienen una serie de ventajas sociales, económicas y políticas. Permiten a las personas mayores seguir viviendo con dignidad, de conformidad con los Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad, y ayudan a prevenir el abuso, el maltrato y el trato negligente. Al aliviar la carga que representa la atención de las personas mayores para las familias, y permitir que los miembros de la familia dediquen más tiempo a realizar empleos remunerados, ayudan a reducir los conflictos familiares y contribuyen a la economía familiar.

Los programas de atención en el hogar incentivan a las familias y comunidades a buscar soluciones a los problemas de las personas mayores y proporcionan un espacio para contribuir, que a menudo es aprovechado por las mismas personas mayores (tal como se describe en el artículo de la página 6, por ejemplo).

La mayoría de las personas mayores apoyadas por programas de asistencia en el hogar requiere tratamiento o chequeos médicos regulares, pero su acceso a servicios de salud a menudo es restringido debido a la falta de transporte, o de medios para pagar. La coordinación entre cuidadores/as en el hogar y coordinadores/as de programas de manejo de casos puede ayudar a mejorar el acceso de las personas mayores a dichos servicios.

Los programas de atención en el hogar tienen un gran potencial para influenciar las políticas y los programas del gobierno. Producen evidencias de las necesidades de las personas mayores, y de las deficiencias de los servicios, que pueden ser utilizadas por los diseñadores/as de políticas para sustentar sus argumentos a favor de mejoras.

Apoyo estatal

Algunos gobiernos ya apoyan iniciativas de atención en el hogar. En China, por ejemplo, programas de atención en el hogar son dirigidos por comités comunales patrocinados por el

Ventajas y desventajas de los programas basados en voluntarios/as

Los voluntarios/as:

- proporcionan amistad y asistencia práctica con las tareas cotidianas
- se sienten bien consigo mismos por el hecho de trabajar como voluntarios/as
- al mismo tiempo pueden crecer profesionalmente
- pueden ser personas mayores ellos/as mismos
- son relativamente económicos.

Sin embargo, los voluntarios/as:

- en general no pueden atender las necesidades de atención de salud de las personas mayores
- pueden no estar disponibles cuando la persona mayor más los necesita
- no pueden apoyar a las personas mayores con enfermedades crónicas o necesidades múltiples
- pueden decepcionar a sus clientes si abandonan el programa
- no son gratuitos – generan costos de reclutamiento, capacitación, supervisión y apoyo.

gobierno, centros de atención comunitaria e instituciones médicas. En Corea del Sur, el gobierno tiene un programa de asistentes en el hogar voluntarios y remunerados.

El proyecto de la Estrategia Internacional de Acción sobre el Envejecimiento, que servirá de marco para las políticas de los gobiernos nacionales (ver página 3), advierte que los familiares que fungen de cuidadores/as requieren asistencia, y los sistemas formales de atención de la comunidad a menudo carecen de la capacidad para proporcionarla – lo cual quiere decir que existe una necesidad de apoyo formal para atención en el hogar.

Una necesidad clave será generar conciencia entre los trabajadores/as de salud acerca de los problemas de salud de la tercera edad, y establecer y monitorear estándares de atención que se ajusten a los Principios de las Naciones Unidas para las Personas de Edad.

En síntesis

La experiencia de programas de atención en el hogar en Asia y la región del Pacífico demuestra que:

- Las familias necesitan del apoyo del Estado si han de continuar ejerciendo su rol de cuidadoras.
- El conocimiento de la población acerca de los problemas de la atención en el hogar es muy bajo.
- El diseño de los programas de atención en el hogar tiene que ser adaptado a las necesidades, los recursos y la cultura locales.
- La atención tiene que ser integral y centrarse en las necesidades de la persona mayor.
- Los cuidadores/as – remunerados o no – requieren capacitación.
- Obtener financiamiento de largo plazo es un problema clave para muchos programas.
- No hay suficientes cuidadores/as calificados, lo cual afecta la calidad de los programas de atención en el hogar.
- La demanda de servicios de atención en el hogar excede la oferta.
- La comunicación entre los distintos servicios y organizaciones basados en la comunidad tiene que ser mejorada.
- Los diseñadores/as de los programas tienen que tomar en consideración los aspectos de género.
- Las destrezas y capacidades de las organizaciones de apoyo a la tercera edad tienen que ser fortalecidas.
- El intercambio de información y experiencias entre programas, países y regiones tiene que ser impulsado.
- Es necesario profundizar la investigación sobre la necesidad de atención en el hogar, especialmente en las comunidades rurales, en desventaja y de minorías étnicas.

Joseph Pannirselvam es asesor de desarrollo del programa regional de HelpAge International en Asia/Pacífico. Dirige la iniciativa regional de atención en el hogar de HelpAge International, que brinda capacitación y soporte práctico a sus organizaciones miembros y contrapartes y realiza incidencia sobre atención en el hogar.

*Mayor información: Joseph Pannirselvam, Asesor de Desarrollo del Programa Regional de HelpAge International, Centro de Desarrollo Regional, c/o Faculty of Nursing, Chiang Mai University, Chiang Mai 50200, Tailandia.
Tel: +66 53 225081 Fax: +66 53 894214
Email: joseph@helpageasia.com*

Trabajar como voluntaria

Segundo Aliento (Second Breath), una asociación gerontológica en el estado este europeo de Moldova, recluta a personas mayores de su programa de rehabilitación para hacer visitas en el hogar a otras personas mayores. Irina Baicalova, presidenta de la asociación, y Tatyana Timfeevna Ryabova, una voluntaria, explican la iniciativa.



Second Breath

Irina Baicalova escribe:

Creamos Segundo Aliento porque nos dimos cuenta de que las personas mayores se sentían abrumadas por los problemas financieros y prácticos. Existe un gran sentido de aislamiento. Muchas personas mayores perfectamente aptas para salir permanecen en sus hogares porque no tienen nada que hacer.

La piedra angular de nuestro trabajo es cambiar la percepción de la opinión pública de Moldova acerca de la atención y el cuidado de las personas mayores. Las personas mayores sienten que han sido olvidadas, ahora que todo el mundo se encuentra ocupado en la lucha por el diario vivir.

Estamos desarrollando servicios basados en el hogar y la comunidad con el fin de mejorar la atención médica y el apoyo social a las personas mayores en la ciudad de Balti. Tenemos un programa de rehabilitación en nuestro centro de atención diurna y un programa de visitas a domicilio. Atendemos entre 35 y 40 personas mayores en sus hogares. Un doctor/a, una enfermera/o y un voluntario/a visitan a cada persona.

Personas mayores activas son invitadas a trabajar como voluntarias en visitas a hogares.

Invitamos a las personas mayores activas que han asistido a nuestro centro de atención diurna a trabajar como voluntarias en las visitas a domicilio. De esta forma hemos reclutado 10 voluntarios/as. Cada voluntario/a visita a tres o cuatro clientes bajo la supervisión de una enfermera/o. Trabajamos duro para garantizar una buena calidad del servicio – el personal visita a nuestros clientes para verificar que todo esté en orden.

Los voluntarios y voluntarias ofrecen servicios prácticos y compañía. También tenemos un proyecto de ‘inauguración de viviendas,’ en el que un grupo de voluntarios/as se reúne para llevar un poco de comida al apartamento de una persona mayor y hacer una fiesta. Así, los invitados/as se conocen un poco mejor y la persona mayor confinada a su hogar es integrada a un grupo social.

Las personas mayores tienen muchas dificultades para vivir de sus pensiones, así que tratamos de proporcionarles

comidas y otros productos. Además, intentamos dar a nuestros voluntarios/as una bolsa con alimentos todas las semanas en señal de agradecimiento.

Tatyana Timfeevna Ryabova escribe:

Cuando me jubilé, tenía muchos planes. Pero el deterioro de la economía y mi magra pensión cambiaron mis sueños. Más aún, descubrí que a nadie le interesaban mi experiencia ni mis capacidades. Luego, mi esposo tuvo un derrame y un ataque al corazón.

Ambos nos inscribimos en el programa de rehabilitación organizado por Segundo Aliento. Recibíamos orientación de los médicos, nos ofrecían comidas nutritivas y nos enseñaban a proteger nuestra salud, incluyendo gimnasia y ejercicios mentales. Mi esposo se recuperó y ambos nos fortalecimos.

Descubrimos que voluntarios/as del centro estaban trabajando en el domicilio de personas mayores que necesitaban cuidados y calor humano. Mi esposo y yo decidimos participar. Hace dos años que trabajamos como voluntarios/as. Recibimos capacitación especial y continuamos asistiendo a los seminarios, charlas y reuniones.

Nuestra experiencia de vida y nuestra profesión de maestros/as nos ayudan en esta nueva actividad. Tratamos de ser bondadosos y serviciales. Hacemos la compra y la limpieza, lavamos la ropa y ayudamos a la persona mayor con su higiene personal. Asimismo, nos mantenemos en contacto con el doctor/a y la enfermera/o.

Nuestras visitas son esperadas con ansiedad. También nosotros nos sentimos felices siempre de ver a la persona mayor que visitamos. Antes, nadie se preocupaba por nosotros en la sociedad, pero ahora nuestras capacidades, conocimientos y experiencia están siendo utilizados a buen efecto. Realmente sentimos que hemos rejuvenecido.

Mayor información: Irina Baicalova, Presidenta, Second Breath, Str. Bulgara 142, Ap. 45, Balti, Moldova. Email: secondbr@beltsy.md Sitio web: <http://www.beltsy.md/secondbr>

Segundo Aliento es apoyada por el Open Society Institute y la Fundación Soros (Moldova).

Reconstruyendo un sentido de comunidad

Personas mayores de Mozambique cuyas vidas han sido devastadas por las inundaciones han movilizado apoyo familiar y comunal para las personas vulnerables de la comunidad. Necedemus Chipfupa describe cómo.

Los efectos de las severas inundaciones que azotaron la región en febrero del 2000 dejó traumatizadas a muchas personas mayores de Chokwe, un área rural al sur de Mozambique. Al retornar a sus aldeas, mostraron escaso interés en un programa de rehabilitación organizado por HelpAge International y la ONG local Vukoxa. 'Perdimos el fruto de nuestro trabajo de toda una vida,' dijo una señora mayor. 'No sabemos cómo ni por dónde empezar.'

Discusiones con el personal del proyecto ayudaron a las personas mayores a entender cómo la capacidad de las familias y la comunidad para apoyar a las personas mayores vulnerables había quedado debilitada. Se dieron cuenta de que necesitaban movilizarse con la comunidad.

Un equipo de tres personas mayores – un hombre y dos mujeres – recibió el encargo de visitar a las personas mayores vulnerables y sus familias para discutir sus problemas. Descubrieron que las personas mayores estaban dispuestas a hablar con ellas porque también eran mayores y se sentían comprendidas.

El equipo discutió los resultados de este ejercicio con los líderes de la comunidad y el personal del proyecto. Se acordó iniciar un programa de visitas al hogar basado en voluntarios/as, que atendería a personas enfermas, discapacitadas y mayores en ocho aldeas.

Aprendiendo a escuchar

Visitadores/as a domicilio, muchos de ellos personas mayores, fueron seleccionados por la comunidad para recibir capacitación. La capacitación

incide sobre cuatro áreas principales: el proceso de envejecimiento, vulnerabilidad, consejería y resolución de problemas. Aprender a escuchar fue reconocido como una destreza clave, y el primer grupo de visitadores/as a domicilio se autodenominó *vaingeseli* – los que escuchan.

A través de sus visitas y discusiones más generales, los visitadores/as a domicilio han generado conciencia acerca de los problemas del envejecimiento en la comunidad y proporcionado apoyo práctico (por ejemplo, con las labores agrícolas) y consejería. Los visitadores/as a domicilio reciben bicicletas para desplazarse hasta las aldeas. Además, reciben un regalo modesto, que puede ser un producto doméstico como sal, azúcar, jabón o tela.

Familiares cuidadores

Los visitadores/as a domicilio descubrieron que los familiares que cuidaban a personas mayores en sus hogares podrían beneficiarse si recibían capacitación en atención en el hogar. El proyecto ha desarrollado un curso de capacitación de dos días sobre atención práctica y temas de envejecimiento. Los visitadores/as a domicilio identifican miembros de la familia que son invitados por líderes de la comunidad a asistir a los cursos de capacitación. A la fecha, 35 personas han sido capacitadas. Entre todas, atienden a cerca de 200 personas mayores y adultos y niños enfermos y con discapacidad.

El proyecto ha avanzado mucho en cambiar las actitudes y mejorar la situación de las personas vulnerables de la comunidad. Como afirmó una visitadora a domicilio: 'Cómo quisiera haber tenido este conocimiento antes.



HelpAge International

Familiares reciben capacitación.

Lecciones aprendidas

Los métodos de capacitación tienen que ser adaptados a los niveles de alfabetismo de los y las participantes. Dibujos y discusiones fueron utilizados para capacitar a los cuidadores/as en el hogar. Luego de la capacitación, los cuidadores/as recibieron materiales escritos, con el encargo de pedir a otros miembros de la familia o vecinos/as que se los leyeran y los discutieran con ellos.

La comunidad en su conjunto debe acordar quién recibe capacitación para hacer el trabajo comunitario. Algunas de las personas que fueron capacitadas no fueron aceptadas. Se realizó una reunión con los líderes comunitarios para determinar criterios de selección para los candidatos a capacitación.

Siento que les debo una disculpa a las personas mayores por la manera en que a veces las trataba y pensaba sobre ellas en el pasado.'

Mayor información: Nec Chipfupa, Director de Programas, HelpAge International, CP 4112, Maputo, Mozambique. Fax: +258 1 416435 Email: haimoz@virconn.com

Un manual de capacitación para cuidadores/as en el hogar está siendo elaborado en portugués.

Armando un programa

Cada programa de atención en el hogar basado en voluntarios/as es diferente, pero todos tienen cuatro elementos en común – el diseño del programa, el reclutamiento y la supervisión de los voluntarios/as, la capacitación de los voluntarios/as, y el establecimiento de redes y la colaboración. El presente artículo ofrece consejos prácticos sobre cada uno.

Diseño del programa

Un punto de partida para desarrollar un programa es estudiar los programas existentes – de ser posible, visitándolos o contactándolos. Éstos pueden ser adaptados a las necesidades y los recursos locales.

Utilicen métodos como encuestas o investigación participativa para elaborar un diagnóstico acerca de la necesidad de servicios de ayuda en el hogar para personas mayores. Identifiquen objetivos superiores claros para su programa. Sean realistas acerca de los resultados que puede aspirar a obtener su programa, en vista de la fragilidad de sus clientes y las limitaciones de un servicio basado en voluntarios/as (ver recuadro en la página 5).

Necesitarán un sistema para hacer un diagnóstico de las necesidades de las personas mayores, y criterios para decidir quién es elegible para recibir los servicios. Necesitarán incluir en la planificación las necesidades de largo plazo de sus clientes, ya que la mayoría requerirá servicios durante el resto de sus vidas. Desarrollen un sistema para revisar regularmente las necesidades de sus clientes y los servicios que éstos reciben. Discutan sus ideas con organizaciones relevantes, incluyendo departamentos o ministerios del gobierno, y propongan un proyecto que el gobierno pueda apoyar o ejecutar.

Desarrollen un plan de tres a cinco años y soliciten financiamiento. Los programas basados en voluntarios/as no son gratuitos. El reclutamiento, la capacitación, la motivación y el apoyo de los voluntarios/as, así como el monitoreo de la calidad de la

atención, generan costos. Necesitarán al menos un coordinador/a o director/a remunerado, para apoyar y supervisar a los voluntarios/as – de preferencia una persona calificada o con experiencia, que pueda comprometerse por, digamos, tres años. Posiblemente necesiten rembolsar los gastos incurridos por los voluntarios/as, por ejemplo, transporte y viáticos.

Cerciórense de disponer de financiamiento regular antes de prometer reembolsos – los voluntarios/as pueden sentir que algo les ha sido despojado si los reembolsos son descontinuados.

Muchos programas son financiados por más de una fuente. Algunos reciben financiamiento o soporte técnico de la Organización Mundial de la Salud u otros organismos internacionales; otros cubren sus gastos corrientes con fondos de una organización no gubernamental (ONG) o una institución del gobierno – espacio de oficina en un local del gobierno local, por ejemplo; y otros se financian mediante una combinación de subsidios del gobierno y su propia recaudación de fondos.



HelpAge International

La investigación participativa puede ser utilizada para elaborar un diagnóstico de la necesidad de atención en el hogar.

Despegando

HelpAge Corea dirigió un programa, Adopte un Abuelito/a (proporcionando dinero y artículos esenciales), para personas mayores muy pobres; luego, inició un programa de ayuda en el hogar basado en voluntarios/as; y, luego, añadió un servicio de ayudantes en el hogar remunerados. RECAS, en Vietnam, empezó con ayudantes en el hogar remunerados; luego, utilizó sus contactos para reclutar y capacitar voluntarios/as.

Paquete publicitario

HelpAge Corea ha producido un paquete publicitario. Utiliza el paquete para reclutar voluntarios/as a través de grupos, medios de comunicación, empresas locales y ONG. La técnica más efectiva es la publicación de un reportaje en los medios, seguido por un reportaje acerca de la experiencia de un voluntario o voluntaria recientemente reclutado.

Reclutamiento

Publicitar el programa y reclutar voluntarios/as es un elemento esencial del programa. Los métodos que han funcionado en Asia incluyen: llamados a los líderes comunales locales; contacto con instituciones religiosas, clubes locales y organizaciones estatales; y uso de los medios – éste último ha sido particularmente exitoso. Incentiven a los voluntarios/as a involucrar a sus propios amigos/as, familiares y colegas. Publiquen un reportaje personal sobre un voluntario/a y la persona mayor que visita. Aprovechen la experiencia de otros modelos de voluntariado, por ejemplo, cuidadores/as voluntarios para personas con VIH/SIDA.

Capacitación y apoyo

La capacitación ayuda a garantizar la calidad de la atención y a retener a los voluntarios/as. Necesitarán planificar un rubro para capacitación, tanto inicial como permanente. HelpAge Corea tiene un programa de capacitación obligatorio de 20 horas para voluntarios/as. El proyecto piloto de HelpAge Fiji ofrece un programa de capacitación de cinco días y exige a los voluntarios/as identificar a personas mayores de su propia comunidad como clientes antes de ser admitidos en el programa.

La capacitación debe cubrir áreas como: efectos físicos y emocionales del envejecimiento, destrezas prácticas (como técnicas seguras para levantar personas), destrezas de comunicación y el rol del voluntario/a. El horario del curso tendrá que tomar en cuenta los compromisos de los voluntarios/as – las sesiones de capacitación pueden tener que llevarse a cabo en horario

vespertino o los fines de semana. Es conveniente intercalar la teoría con experiencia práctica.

El equipo de capacitación debe ser multidisciplinario, incluyendo una combinación de doctor/a, enfermera/o, terapeuta, trabajador/a social, cuidador informal y/o familiar, ayudante en el hogar y voluntario/a, para dar al alumno/a una perspectiva amplia.

Acomoden el estilo de la capacitación a los voluntarios/as. Utilicen principios culturalmente sensibles de la educación de adultos, que sean apropiados, por ejemplo, para mujeres de mediana edad o con muy poca instrucción formal. Al momento de asignar los voluntarios/as a las personas mayores, tengan en cuenta su edad, sexo, idioma, nivel cultural y proximidad a la vivienda del cliente.

Intenten asegurar que sus voluntarios/as alberguen expectativas realistas – enséñenles que desarrollar confianza y cercanía con la persona mayor es un proceso que toma tiempo. Es conveniente emparejar a un voluntario/a nuevo con uno con experiencia, para que éste último oriente al primero en las etapas iniciales.

Los voluntarios/as necesitarán apoyo y supervisión permanentes, incluyendo consejería, capacitación y monitoreo. Cerciérense de que cada voluntario/a tenga un miembro del personal asignado con quien discutir los problemas, o que pueda intervenir y organizar servicios adicionales.

Algunos programas monitorean el trabajo de los voluntarios/as exigiéndoles que llenen formularios sobre sus actividades; algunos lo hacen mediante llamadas telefónicas; muchos sostienen reuniones regulares para

intercambiar experiencias, resolver problemas, reforzar la capacitación y fortalecer el vínculo con la organización; y algunos preguntan a las personas mayores qué opinan del servicio.

Un aspecto importante del apoyo es reconocer la contribución del voluntario/a. Asegúrense de que el personal del programa entienda el rol vital que cumplen los voluntarios/as. Organicen una fiesta anual para agradecer a los voluntarios/as, y aprovechen al máximo oportunidades como premios nacionales o el Año Internacional de los Voluntarios.

Trabajo en redes y colaboración

Es importante desarrollar el programa en colaboración con un amplio abanico de grupos. Aprovechen los contactos existentes con organizaciones religiosas, clubes, centros comunitarios, programas basados en voluntarios/as, grupos de mujeres, proveedores de servicios, ONG y organizaciones internacionales. De ser posible, deleguen ciertas tareas en servicios ya existentes. Establezcan contacto con universidades cercanas, por ejemplo, para vincular el programa con capacitadores de voluntarios/as o proveedores de servicios. Manténganse en contacto con departamentos o ministerios apropiados del gobierno.

Inicien un acercamiento temprano con los líderes locales, solicitando su ayuda para el desarrollo del programa. Busquen oportunidades para compartir recursos, como personal o espacio de oficina, tanto para reducir los gastos corrientes como para enriquecer el servicio.

Discutan las necesidades de las personas mayores con ellas, sus familias y los servicios sociales y de salud, a fin de diseñar un plan de atención para la persona mayor. Esto contribuirá a garantizar que no hayan vacíos o duplicaciones en los servicios que reciben.

Adaptado de 'Análisis de programas' en 'Envejeciendo en mi propio hogar: atención en el hogar para personas mayores en la región Asia-Pacífico,' por Susan Mende, una publicación de HelpAge International (ver detalles en la página 12).

Forjando vínculos

El período más crítico para un voluntario/a suele ser el primer o los primeros dos años, cuando todavía no han forjado vínculos estrechos con la persona mayor o con el programa. Es especialmente importante mantenerse en contacto con ellos/as, motivarlos y apoyarlos durante este período.

Vínculos esenciales

Trabajadores/as sociales contratados por HelpAge Corea desarrollan y monitorean planes de atención, e identifican y aseguran servicios para la persona mayor, que le son proporcionados ya sea por HelpAge Corea o por otros proveedores de servicios. Realizan un seguimiento de las derivaciones médicas, hacen incidencia a favor de las personas mayores que reciben asistencia en el hogar y trabajan en estrecha colaboración con otras organizaciones de apoyo a la tercera edad.

Aprendiendo a ser cuidador/a

Las personas se convierten en cuidadoras de diferentes maneras. Puede ocurrir súbitamente – por ejemplo, si el padre o la madre sufre un derrame – o en forma gradual. Los siguientes ejercicios y listas de verificación han sido diseñados para ayudar a los cuidadores/as a prepararse para algunos de los retos prácticos y emocionales que les aguardan.



Fiji Council of Social Services

Prepárese para que la persona mayor requiera más ayuda a medida que pasa el tiempo.

¿Es usted un cuidador/a?

Este ejercicio ayudará a una persona a reconocer si es cuidadora o no. Puede desarrollarse en forma individual, pero se extraerá más de él si se desarrolla con una pareja o en grupo. Pida a los y las participantes que discutan sus respuestas y vean qué pueden aprender de las respuestas de otros/as participantes.

Los y las participantes que estén cuidando a más de una persona deberán contestar las preguntas separadamente para cada persona que atiendan.

Las siguientes listas se refieren a las cosas que los cuidadores/as pueden hacer. Marque todas las que rijan para su caso.

Asistencia financiera

¿Ayuda usted a una persona mayor a:

- pagar sus alimentos?
- pagar su ropa u otras necesidades?
- pagar sus medicamentos?
- pagar las visitas médicas?
- pagar una hospitalización?
- pagar el alquiler?

Asistencia social

¿Usted:

- se mantiene en contacto, quizás telefónicamente, para ver cómo van las cosas?
- visita a la persona regularmente?
- la ayuda a hacer la limpieza, o a lavar la ropa?
- va de compras con la persona o por ella (para comprar ropa, por ejemplo)?
- dedica algunas horas a conversar con la persona?
- incluye a la persona en las reuniones familiares o los festivales?

Asistencia física

¿Usted:

- compra alimentos o prepara comidas para la persona?
- ayuda a la persona a trasladarse de un sitio a otro o a hacer ejercicios?
- ayuda a la persona a tomar sus medicamentos?
- organiza visitas al doctor/a, dentista u oculista?
- la ayuda a bañarse?
- la ayuda a lavarse los dientes?
- la ayuda a ir al baño?
- la ayuda a vestirse?
- la ayuda con tratamientos especiales (como cambiar un vendaje o hacerle masajes)?

Asistencia ambiental

¿Usted:

- ha invitado a la persona a vivir con usted?
- ha modificado su vivienda para acomodar a la persona?
- ha verificado que su vivienda sea segura para la persona?

Si ha respondido positivamente a cualquiera de estas preguntas, entonces usted es un cuidador/a. A medida que pase el tiempo, la persona puede requerir más ayuda, y usted puede ser llamado a realizar más de estas tareas.



Consejos para cuidadores/as

Esté cuidando a un pariente, amigo/a o vecino/a, el cuidado de dichas personas añade tareas extras a la rutina de una persona. Con toda seguridad se sentirá estresado en ocasiones. Poner esta lista de consejos en algún lugar visible, y esforzarse por aplicar un consejo a la vez, podrá servirle de ayuda.

- No permita que la persona que está atendiendo dirija su vida. Sea afectuoso, actúe con firmeza, ponga límites.
- Ayude a la persona a mantener las riendas de su propia vida.
- No le tenga miedo a la persona.
- Ayude a la persona a hacer el mayor número posible de cosas por sí sola.
- No se sienta culpable de no hacerlo todo.
- Mantenga informada a la persona de lo que está pasando.
- Trate de entender lo que significa envejecer, perder independencia y no poder hacer algunas de las tareas cotidianas más sencillas.
- Valore el tiempo que le queda con la persona.
- Ayude a la persona a apreciar lo que todavía puede hacer por sí misma, y el hecho de recibir ayuda.
- Mantenga el sentido del humor.
- Intente hacer que la persona se sienta bien consigo misma.
- Sea gentil consigo mismo. No sucumba al agotamiento.

Planificando para el futuro

Las siguientes son las cosas que un cuidador/a puede hacer para prepararse para el futuro. Deberá consultar lo más posible con la persona cuyo futuro se está discutiendo, antes de tomar una decisión.

Elabore una lista de todas las cosas que tienen que ser realizadas para la persona mayor. Junto a la lista, escriba el nombre de una persona u organización que podría ayudar, incluyendo miembros de la familia, amigos/as y servicios especializados de la comunidad. Recuerde que nadie puede hacerlo todo por sí mismo.

Convoque a una reunión familiar e incluya a la persona que está cuidando.

Juntos, hablen sobre:

- estado de salud
- finanzas
- asuntos legales
- arreglos de vivienda
- el cuidado diario.

Puede que no cubran todos los temas o lleguen a conclusiones definitivas, pero iniciar la discusión constituye un primer paso.

Elabore un plan. Éste puede representar una gran diferencia en una situación difícil. Elabore el plan cuando las cosas estén tranquilas. No espere a que sobrevenga una crisis.

Capacítese, a fin de aprender las destrezas requeridas para atender a la persona. Esto reducirá el estrés y lo ayudará a cuidar mejor de la persona.

Infórmese sobre la ubicación y el estado de:

- testamento
- partida de nacimiento
- documento de identidad
- partida de matrimonio
- pasaporte
- información sobre seguros
- información sobre cuentas bancarias
- información sobre títulos de propiedad e hipotecas.

Averigüe qué servicios especializados existen en la comunidad que puedan respaldarlo como cuidador/a, por ejemplo, centros de atención diurna, atención de reemplazo para aliviar al cuidador/a, programas para promover el contacto y la amistad y reparto de comidas a domicilio.

De ser conveniente, **hable con la persona** para que ésta le comunique qué quiere que suceda cuando fallezca.

Adaptado, con agradecimiento, de material de capacitación producido por la Fundación Tsao, Singapur.

Mayor información: Doctora Mary Ann Tsao, Presidenta Ejecutiva, Tsao Foundation, 5 Temasek Boulevard, No. 12-01 Suntec City Tower, Singapur 038 985.
Fax: +65 3379719
Email: tsao1@pacific.net.sg
Sitio web: <http://www.tsaofoundation.org>

La Fundación Tsao, una organización miembro de HelpAge International, dirige programas para ayudar a las personas mayores a continuar viviendo en sus hogares. En el 2001, la Fundación Tsao empezó a trabajar con el Ministerio de Salud en el reclutamiento y la capacitación de enfermeras/os y terapeutas para capacitar familiares como cuidadores/as.

Recursos

Centro Asiático de Capacitación sobre el Envejecimiento (ATCOA)

Dirige una amplia variedad de cursos de enfermería, atención y cuidados y conciencia del envejecimiento en Asia.

Mayor información: Doctor D Wesumperuma, Director, c/o Centro de Desarrollo Regional Asia/Pacífico de HelpAge International (ver dirección en la página 15).
Email: wesum@helpageasia.com

Manual para capacitar al capacitador/a en atención de la tercera edad

Un CD-ROM de capacitación para cuidadores/as, producido por la Fundación Tsao, Singapur.

Los lectores/as de Horizontes pueden obtener una copia de la Fundación Tsao por S\$200. Centro de Capacitación Hua Mei, No. 02-05/06 Community Services Complex, Alexandra Hospital, 378 Alexandra Road, Singapur 159964. Tel: +65 4717740 Fax: +65 4720318.

Manual de capacitación sobre el envejecimiento en África

El Centro de Desarrollo Regional Africano de HelpAge International dirige cursos de capacitación sobre atención de la tercera edad. Publicará en breve un manual de capacitación que incluye una sección importante sobre atención y cuidados.

Mayor información: Amleset Tewodros, Coordinadora Regional de Capacitación, HelpAge International, PO Box 14888, Westlands, 00200 Nairobi, Kenia.
Fax: +254 2 441052
Email: helpage@net2000ke.com

Un año como cuidador/a

Un proyecto piloto en el que jóvenes adultos trabajan como cuidadores/as voluntarios de una persona mayor durante un año ha sido lanzado por HelpAge Sri Lanka, con apoyo del Ministerio de Salud. El señor Wijewantha describe el programa.

Las personas mayores que viven con sus familias a menudo se quedan solas en sus hogares durante el día, mientras sus familiares salen a trabajar o estudiar. Hemos iniciado un proyecto basado en voluntarios/as para ayudar a personas mayores pobres a continuar viviendo en sus hogares con dignidad.

Hemos seleccionado 20 voluntarios/as mediante entrevistas. Todos/as tienen educación secundaria y en su mayoría bordean los 30 años. Han aceptado trabajar en su localidad como cuidadores/as voluntarios durante un año. Recibirán un pago modesto para costear sus alimentos y otros gastos, ya que se trata de una actividad a tiempo completo.

Entre todos/as, los voluntarios/as atenderán a 200 personas mayores

pobres. Las personas mayores han sido identificadas por líderes de la comunidad y personal del recientemente creado Departamento de la Juventud, la Tercera Edad, Discapacitados y Desplazados del Ministerio de Salud.

Los voluntarios/as proveerán servicios básicos de asistencia práctica, salud y enfermería, además de compañía. Asimismo, capacitarán a familiares y miembros de la comunidad en destrezas prácticas de atención y temas de envejecimiento, a fin de ayudarlos a cuidar a la persona a más largo plazo.

Los propios voluntarios/as están siguiendo un curso de tres meses dirigido por capacitadores/as de HelpAge Sri Lanka. La capacitación incluye destrezas prácticas de enfermería básica, problemas de salud de la tercera edad y envejecimiento

activo. Además, comprende consejería y diferencias culturales entre distintos grupos étnicos. Los voluntarios/as visitan centros médicos y centros de atención diurna para adquirir experiencia práctica.

Personal del Ministerio de Salud monitoreará y supervisará a los voluntarios/as. Además, el Ministerio se ha comprometido a contratar formalmente a los voluntarios/as de este proyecto piloto si culminan su misión con éxito.

El concepto de jóvenes que renuncian a un año de sus vidas para hacer trabajo voluntario es nuevo en nuestro país. Necesitamos más gente joven capacitada por ayudar a cuidar a nuestra creciente población de personas mayores, y esperamos que este programa reporte muchos beneficios.

Mayor información: Señor N W E Wijewantha, Director Ejecutivo, HelpAge Sri Lanka, Age Care Centre, 102 Pemananda Mawatha, Raththanapitiya, Boralesgamuwa, Sri Lanka. Fax: +941 811 147 Email: helpage@itmin.com

Recursos

Modelo y ejecución piloto de un programa de servicios de asistencia en el hogar para personas mayores en Corea

Describe una investigación emprendida para desarrollar y probar un modelo exitoso de atención en el hogar e incluye un manual sobre servicios de asistencia en el hogar diseñado para cuidadores/as, con lineamientos prácticos y éticos.

Una publicación de HelpAge Corea, 2000.

Mayor información: HelpAge Corea, PO Box 59, Youngdungpo, Seúl 150-650, Corea. Fax: +82 2 26313215 Email: helpage@nuri.net

Centro de Desarrollo Regional Asia/Pacífico de HelpAge International (ver dirección abajo).

Año de los Voluntarios

Las Naciones Unidas designaron el 2001 como el Año Internacional de los

Voluntarios, con el fin de aumentar el reconocimiento, el facilitamiento, la creación de redes y la promoción del voluntariado.

Mayor información: <http://www.iyv2001.org>

Artículos en Horizontes

Discriminación e imágenes de la tercera edad (ejercicios de capacitación) – número 56

Asistencia a la tercera edad en el hogar (taller en Asia) – número 52

Grupos móviles de apoyo a cuidadores/as (HelpAge Ghana) – número 51

Cuidado comunitario en Corea (HelpAge Corea) – número 48

Solicitar copias a: Caroline Dobbie, HelpAge International, PO Box 32832, Londres N1 9ZN, Reino Unido. Email: cdobbie@helpage.org

Los números pasados pueden ser descargados de: <http://www.helpage.org>

Envejeciendo en mi propio hogar

Informe de un estudio de programas de atención en el hogar para personas mayores en 15 países de la región Asia/Pacífico, con estudios de caso individuales por país. Los temas incluyen: demografía regional y tendencias sociales; el rol de cuidador/a en el hogar; investigación sobre la necesidad de atención en el hogar; una visión general de modelos de programas de atención en el hogar; recomendaciones; e información de contacto de los programas del estudio.

Autora: Susan Mende. Una publicación (en inglés) de HelpAge International, 2001.

Mayor información: Joseph Pannirselvam, Asesor de Desarrollo del Programa Regional, Centro de Desarrollo Regional Asia/Pacífico de HelpAge International, c/o Faculty of Nursing, University of Chiang Mai 50200, Tailandia. Email: joseph@helpageasia.com

Cómo reclutar personal

De todos los activos de una organización, el más importante son sus recursos humanos. Este artículo proporciona, paso a paso, una guía sobre buenas prácticas de reclutamiento.

Reclutar es algo más que poner un anuncio, entrevistar y contratar a una persona. Consiste de una serie de etapas, que empiezan con la elaboración de una política institucional de reclutamiento y terminan con la verificación de las referencias.

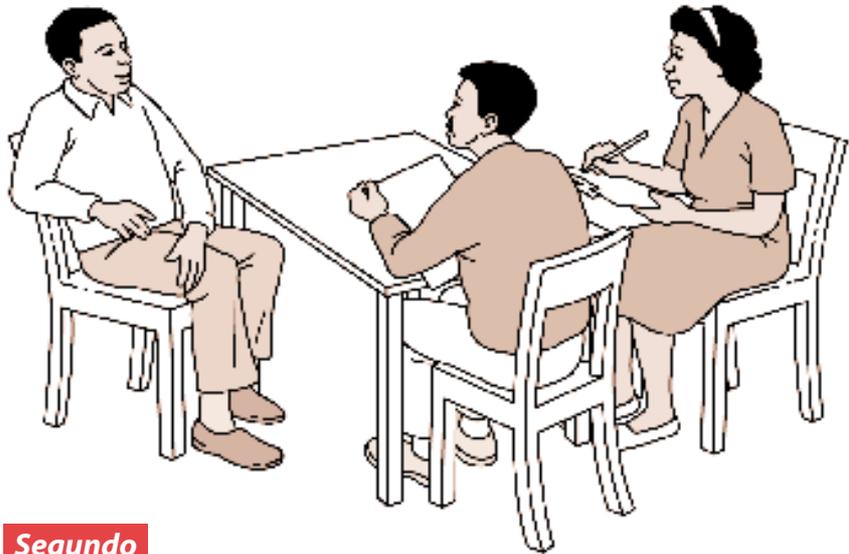
El gerente general de la organización tiene la responsabilidad general sobre el reclutamiento del personal, pero el o la ‘gerente de reclutamiento’ (normalmente el superior directo del puesto ofertado) es responsable de conducir el proceso de reclutamiento. El proceso tiene que ser planificado paso a paso, dentro del marco cronológico y el presupuesto asignados.

Diez pasos para reclutar a un nuevo empleado/a

Primero

La política institucional de reclutamiento

Una organización necesita una política de reclutamiento escrita, que promueva las buenas prácticas; establezca estándares; y defina los roles, responsabilidades y expectativas de todos los involucrados. La política debe tomar en cuenta las leyes que regulan la contratación de personal, los objetivos superiores y los valores de la organización (por ejemplo, promover la igualdad de oportunidades) y las buenas prácticas gerenciales. Este último aspecto incluye: prepararse para el reclutamiento, atraer a los mejores candidatos y seleccionar a la persona más idónea para el puesto.



David Woodroffe/HelpAge International. Fuente: Where there is no artist

Segundo

El diseño del puesto

Si un puesto está mal diseñado, la persona que lo asuma puede carecer de las destrezas, el tiempo, el apoyo o la motivación necesarios para desempeñarlo eficientemente. Pregúntese:

- ¿Es necesario crear un puesto nuevo?
- ¿No sería más costo-efectivo un puesto temporal o una consultoría?
- ¿Está exigiendo una combinación realista de destrezas y experiencia?
- ¿Contará el empleado/a con la autoridad, los recursos y el apoyo gerencial necesarios para cumplir con el propósito del puesto?
- ¿El puesto se superpone o entra en conflicto con algún otro puesto?
- ¿La carga de trabajo es razonable?
- ¿El puesto podrá mantener la motivación y el interés del empleado/a?

Tercero

La descripción del puesto

La descripción del puesto (también conocida como términos de referencia) explica el propósito, las funciones y las responsabilidades del puesto y su relación con otros cargos, tanto dentro como fuera de la organización – lo cual la convierte en una herramienta de información, comunicación y publicidad. Asimismo, ayuda a establecer objetivos de desempeño, que resultan útiles para monitorear el rendimiento laboral; y

puede ser usada para comparar el puesto con otros dentro de la organización, a fin de ayudar a definir las escalas salariales.

La descripción del puesto deberá incluir:

- antecedentes (historia y perspectiva de la organización)
- propósito del puesto (cómo encaja el puesto dentro de la organización)
- responsabilidades clave (no más de 15)
- características especiales del puesto.

Cuarto

El perfil del postulante

El perfil del postulante acompañará la descripción del puesto. Especifica los estudios, calificaciones, conocimientos, capacidades, destrezas y experiencia que debe poseer el candidato/a para poder ejercer el puesto – señalando si son esenciales, o deseables pero no esenciales. El perfil del postulante deberá figurar en forma clara, precisa y cuidadosamente estudiada.

Evite establecer criterios innecesariamente altos – el candidato/a puede no necesitar una calificación formal si posee suficiente experiencia práctica. Exigir requisitos exagerados para un puesto limita innecesariamente el número de postulantes que puedan satisfacer los criterios, y puede ser discriminatorio. (sigue)

Cómo reclutar personal sigue

Quinto

Publicitar la vacante

Publicitar una vacante ayuda a atraer a los candidatos más idóneos para un puesto y a evitar la discriminación. La mayoría de las organizaciones deseará publicitar el puesto tanto en forma interna (en pizarrones, por correo electrónico y por correspondencia) como externamente (a través de redes formales e informales, diarios y otras publicaciones, sitios web, organizaciones e instituciones educativas).

El anuncio debe describir brevemente el contexto del puesto, el puesto en sí y las destrezas y experiencia requeridas; debe indicar cómo postular e indicar la fecha límite. Pida a los postulantes que soliciten información adicional. En respuesta, se les enviará un paquete con información base, la descripción del puesto, el perfil del postulante, los términos y condiciones del puesto e información sobre la forma de postular (ya sea llenando un formulario adjunto o escribiendo una carta y adjuntando el currículum). Indicar una fecha límite.

Sexto

El proceso de selección

El proceso de selección ayuda a eliminar a los y las postulantes que no reúnan el perfil necesario. Para garantizar objetividad y un juicio imparcial, las personas que participen en la selección – el panel de selección – deberán estar alertas acerca de sus preferencias personales y guardar el mayor equilibrio posible en términos de género, edad y origen étnico.

Sus métodos de selección probablemente incluirán elegir una lista corta y hacer entrevistas, y posiblemente tomar un examen (los exámenes son útiles para comprobar las destrezas de computación de los y las postulantes, sus dotes matemáticas, su estilo de redacción o su habilidad para hacer presentaciones). Cerciórese de que los métodos que elijan los ayuden

a tomar una decisión objetiva, y acuerden de antemano qué es lo que están buscando.

Séptimo

La preselección

El o la gerente a cargo del reclutamiento y al menos una persona más deberán elaborar, en forma sistemática, una lista corta de los candidatos/as que pasarán a una entrevista. Revise el perfil requerido de los y las postulantes, y lea cada solicitud para determinar si la persona reúne todos los requisitos. A continuación, emita una opinión general, recordando que, si bien hay muchos requisitos esenciales, en realidad algunos son más importantes que otros. Por ejemplo, tener experiencia gerencial puede ser más importante que poseer destrezas de computación. Haga anotaciones en caso de que tenga que justificar su decisión.

Octavo

La entrevista

Entrevistar es un proceso de dos vías. Los entrevistados/as usarán la entrevista para constatar si desean trabajar para su organización; por lo tanto, deberá usted intentar causar una buena impresión, proyectando una imagen de profesionalismo y cerciorándose de que los entrevistados/as se sientan cómodos. El o la gerente a cargo del reclutamiento es responsable de:

- organizar el proceso de entrevistas
- proporcionar todos los detalles sobre el proceso de entrevistas a los entrevistados/as
- seleccionar a los miembros del panel entrevistador (o al menos a una persona adicional)
- familiarizar al panel entrevistador con la descripción del puesto y las solicitudes
- presentar a todos los y las presentes, controlar el tiempo y tomar apuntes
- asegurar que las preguntas sean apropiadas, relevantes, coherentes y estimulantes

- permitir hacer preguntas a los entrevistados/as, y confirmarles cuándo recibirán la respuesta.

Noveno

Tomar la decisión

Al término del proceso de selección, el o la gerente a cargo del reclutamiento deberá cerciorarse de que todos los miembros del panel emitan su opinión acerca del candidato/a únicamente con base en los criterios acordados. Idealmente, la decisión deberá ser consensuada entre todos los miembros. Sin embargo, es el o la gerente a cargo del reclutamiento quien deberá tomar la decisión final y sustentarla.

Décimo

Verificaciones finales

Verifique por lo menos dos referencias – una, del empleador actual o más reciente del candidato/a, y la otra, ya sea de otro empleador reciente o de algún otro centro de trabajo que pueda comentar la capacidad del candidato/a para ejercer el puesto. Si esto no es posible, solicite al candidato que le proporcione referencias, por ejemplo, antiguos profesores. Las referencias personales suelen ser poco objetivas.

Dependiendo de los requisitos legales vigentes en su país, quizás sea necesario asimismo verificar si el candidato/a posee permiso de trabajo en el país, o si tiene antecedentes penales. Revise los requerimientos legales vigentes en su país.

Tomado de los nuevos lineamientos sobre 'Recursos humanos: reclutamiento' en el manual 'Fortalecimiento de su organización,' publicado por HelpAge International.

Solicitar una copia de los lineamientos a Caroline Dobbins, Asistente de Publicaciones y Marketing, HelpAge International, PO Box 32832, Londres N1 9ZN, Reino Unido. Tel: +44 20 7278 7778 Fax: +44 20 7843 1840 Email: cdobbins@helpage.org

HelpAge International Miembros

Caribe

Action Ageing Jamaica
Extended Care Through Hope and Optimism (ECHO), Grenada
HelpAge Barbados/Barbados National Council on Aging*
HelpAge Belice*
National Council of and for Older Persons/HelpAge St Lucia
Old People's Welfare Association (OPWA), Montserrat
REACH Dominica*
Society of St Vincent de Paul (SVP), Antigua

África

Associação dos Aposentados de Moçambique (APOSEMO)
Elim Hlanganani Society for the Care of the Aged, Sudáfrica
HelpAge Ghana (HAG)*
HelpAge Kenia*
HelpAge Zimbabwe*
Mauritius Family Planning

Association, Mauricio
Muthande Society for the Aged (MUSA), Sudáfrica*
Regional Centre for Welfare of Ageing Persons in Cameroon (RECEWAPEC), Camerún
Senior Citizens' Council, Mauricio
Sierra Leone Society for the Welfare of the Aged
Sudanese Society in Care of Older People (SSCOP), Sudán
Uganda Reach the Aged Association

Asia / Pacífico

Bangladesh Women's Health Coalition (BWHC)
China National Committee on Aging (CNCA)*
Coalition of Services of the Elderly (COSE), Filipinas*
Council on the Ageing (Australia)
Fiji Council of Social Services
Foundation for Older People's Development (FOPDEV), Tailandia
HelpAge India*
HelpAge Corea*
HelpAge Sri Lanka*
Helping Hand Hong Kong*
Instituto de Acção Social de Macau

Mongolian Association of Elderly People
NACSCOM, Malaysia*
Office of Seniors Interests, Australia
Pakistan Medico International
Positive Ageing Foundation, Australia
Resource Integration Centre (RIC), Bangladesh
Senior Citizen Association of Thailand*
Singapore Action Group of Elders
Tsao Foundation, Singapur
USIAMAS, Malasia*

Europa

Caritas Malta HelpAge, Malta
Centre for Policy on Ageing, Reino Unido
Cordaid, Países Bajos
Counsel and Care, Reino Unido
DaneAge Association, Dinamarca
Elderly Woman's Activities Centre, Lituania
EuroLink Age, Reino Unido
Help the Aged (Reino Unido)*
London School of Hygiene and Tropical Medicine (LSHTM), Reino Unido
Mission Armenia

Slovene Foundation (Slovenska Fondacija), Eslovenia
Zivot 90, República Checa

América Latina

Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO), Costa Rica*
Caritas Chile
CooperAcción, Peru
FAIAF, Argentina
Fundación Centro de Estudios e Investigaciones del Trabajo (CESTRA), Colombia*
Mesa de Trabajo de ONGs Sobre Ancianidad, Perú*
Red de Programas Para el Adulto Mayor, Chile
Pro Vida Bolivia*
Pro Vida Colombia*
Pro Vida Ecuador
Pro Vida Perú

Norteamérica

American Association of Retired Persons (AARP)*
Help the Aged (Canada)*

* Miembro titular

HelpAge International Centros de desarrollo regional

Estas oficinas lo pueden poner en contacto con las organizaciones miembros en sus respectivas regiones.

África

PO Box 14888, Westlands, 00200
Nairobi, Kenia Tel: +254 2 444289
Fax: +254 2 441052
Email: helpage@net2000ke.com

Asia/Pacífico

c/o Faculty of Nursing, Chiang Mai University, Chiang Mai 50200, Tailandia Tel: +66 53 894805
Fax: +66 53 894214
Email: hai@helpageasia.com
Sitio web: <http://www.helpageasia.com>

Caribe

PO Box 8300 Kingston CSO, Jamaica
Tel: +1 876 7547643,
Fax: +1 876 7547642
Email: helpage@cwjamaica.com

América Latina

Casilla 766, La Paz, Bolivia
Tel: +591 2 2415283
Fax: +591 2 2410957
Email: helpage.bolivia@unete.com

Red de Europa Oriental y Central

Coordinada desde la oficina londinense de HelpAge International (email: chall@helpage.org) y por: Nijolė Arbačiauskienė, Presidenta, Elderly Woman's Activities Centre, V. Landsbergio-Zemkalnio 6-37, Kaunas LT-3042, Lituania
Tel: +370 7 719757
Fax: +370 7 719757
Email: arbanijo@takas.lt

HelpAge International Programas nacionales

Camboya

PO Box 525, Phnom Penh, Camboya
Tel: +855 23 216076,
Fax: +855 23 216076
Email: hai.cam@bigpond.com.kh

Etiopía

CP 3384, Addis Ababa, Etiopía
Tel: +251 1 631020
Fax: +251 1 611563
Email: hai@telecom.net.et

Mozambique

CP 4112, Maputo, Mozambique
Tel: +258 1 415816
Fax: +258 1 416435
Email: haimoz@virconn.com

Ruanda

PO Box 24, Kibungo, Rwanda
Tel/fax: +250 566569
Email: helpage@rwandatel1.rwanda1.com

Sudáfrica

PO Box 30832, Braamfontein 2017, South Africa Tel/fax: +27 11 4039677
Email: helpage@pop.ibi.co.za

Sudán

c/o Acropole Hotel, PO Box 48, Khartoum 2, Sudán
Tel: +249 11 461657
Fax: +249 11 461594
Email: hlpgsd@sudanmail.net

Tanzania

PO Box 9846, Dar es Salaam, Tanzania
Tel: +255 222 774796
Fax: +255 222 775894
Email: haitz@africaonline.co.tz

Formulario de inclusión en la lista de envío de *Horizontes*

Para ser incluido en la lista de envío por correo de *Horizontes*, favor llenar este formulario EN MAYÚSCULAS y devolverlo a: Publications, HelpAge International, PO Box 32832, Londres N1 9ZN, Reino Unido. Fax: +44 20 7843 1840. Alternativamente, envíe sus señas al email: cdobbing@helpage.org. Si alguien más de su organización desea recibir *Horizontes*, favor fotocopiar este formulario y pedirle que lo llene y nos lo devuelva.

Título	<input type="checkbox"/> ¿Cuántos años tiene?	<input type="checkbox"/> ¿Trabaja para una organización?	<input type="checkbox"/> ¿Cuántas copias de <i>Horizontes</i> necesita?
Nombre	<input type="checkbox"/> Menos de 30 <input type="checkbox"/> 30-60	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Inglés (<i>Ageways</i>)
Apellido	<input type="checkbox"/> Mas de 60		<input type="checkbox"/> Español
Cargo	<input type="checkbox"/> ¿Tiene acceso a Internet?	Si la respuesta es sí, cuál de las siguientes descripciones es válida para su organización?	<input type="checkbox"/> Ruso
Nombre de organización	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Organización de personas mayores/asociación de jubilados/as	<input type="checkbox"/> Ucraniano
	<input type="checkbox"/> ¿En qué trabaja?	<input type="checkbox"/> Organización basada en la comunidad	
Dirección	<input type="checkbox"/> Trabajador/a social	<input type="checkbox"/> ONG/organización religiosa local o nacional	
	<input type="checkbox"/> Trabajador/a de salud	<input type="checkbox"/> Organización gubernamental	
	<input type="checkbox"/> Capacitador/a <input type="checkbox"/> Administrador/a	<input type="checkbox"/> ONG/organización religiosa internacional	
	<input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Bibliotecario/a	<input type="checkbox"/> Organismo gubernamental o multilateral internacional (por ejemplo, OMS)	
	<input type="checkbox"/> Ayuda en emergencias	<input type="checkbox"/> Instituto de capacitación/educación	
	<input type="checkbox"/> Otros (especificar)	<input type="checkbox"/> Otros (especificar)	
Ciudad			
Código postal	<input type="checkbox"/> ¿En qué tipo de área trabaja usted?		
País	<input type="checkbox"/> Urbana <input type="checkbox"/> Rural		
Tel	<input type="checkbox"/> ¿Trabaja principalmente con la tercera edad?		
Fax	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
Email			

Esta información será usada para distribuir *Horizontes*. Podemos utilizarla también para distribuir otros materiales de HelpAge International, o transmitirlos a otras organizaciones para distribuir sus materiales.

Si no desea recibir información adicional a *Horizontes*, favor marcar el casillero.

Un día para recordar

Alrededor del mundo, personas mayores unieron fuerzas con otros grupos de la tercera edad el 1º de octubre, para celebrar el Día Internacional de las Personas Mayores.



Desde bailes en Bolivia...

En **Etiopía** se distribuyeron afiches diseñados por un artista mayor, resaltando la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento en abril próximo, y un calendario con ilustraciones de temas clave que afectan a las personas mayores. Se escenificaron piezas de teatro para informar al público acerca de la pobreza de las personas mayores, el VIH/SIDA en la tercera edad y la necesidad de aumentar el apoyo intergeneracional. Más de 800 representantes de organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y de personas mayores celebraron en un evento en la capital, Addis Abeba. 35 contrapartes de HelpAge International organizaron actividades.

Camisetas y gorras con la inscripción 'La edad vale oro' ayudaron a elevar el perfil de las personas mayores en **Tanzania**. Una gran variedad de eventos tuvo lugar en todo el país, desde el lanzamiento de un fondo rotatorio, pasando por la inauguración de viviendas para personas mayores vulnerables y un programa especial de oftalmología, hasta eventos deportivos, música, baile, teatro y exhibiciones de artesanías.

En **Laos**, más de 300 personas mayores y jóvenes recorrieron la



...hasta caminatas en Laos.

avenida principal de la capital, Vientiane, acompañadas de una banda infantil, bailarines y cantantes. El Viceministro de Trabajo y Bienestar Social emitió una declaración.

Las actividades en **Sudán** incluyeron un foro sobre las necesidades y los derechos de las personas mayores, que congregó a 250 ONG, funcionarios, personas mayores y los medios. Una jornada de salud en la cárcel de mujeres, conferencias públicas y una exposición de fotografía conmemoraron el evento.

En **Argentina**, los productores/as del programa radial 'Palabras Mayores' (ver la página 3) transmitieron un programa especial, en el cual un panel de personas mayores analizó derechos y responsabilidades, y destacaron la necesidad de reconquistar el respeto hacia las personas mayores.

En la aldea de Ramayampet, en el estado de Andhra Pradesh, **India**, 150 personas mayores participaron en programas culturales, un almuerzo comunal y discusiones sobre generación de ingresos.

En **Bolivia** hubo música y danzas en La Paz y El Alto.

HelpAge International es una red mundial de organizaciones sin fines de lucro con la misión de trabajar con y para las personas mayores en desventaja alrededor del mundo con el fin de lograr una mejora perdurable de la calidad de sus vidas.

Horizontes intercambia información práctica sobre el envejecimiento y temas relacionados con la atención y el cuidado de las personas mayores, especialmente buenas prácticas desarrolladas en la red de HelpAge International. Es una publicación trianual de HelpAge International, con financiamiento de Help the Aged (Reino Unido).

Horizontes puede obtenerse en inglés (**Ageways**), español, ruso y ucraniano. Su distribución es gratuita para el personal de proyectos, cuidadores/as y organizaciones de personas mayores. Favor llenar y devolver el formulario en la página 15.

Horizontes se encuentra disponible también en el sitio web: <http://www.helpage.org>

Edición: Celia Till y Anne-Marie Sharman

Traducción: Susana Carrera
Coordinación de traducciones: Caroline Dobbins y Viktor Mishchenko

HelpAge International
PO Box 32832
Londres N1 9ZN, Reino Unido

Tel: +44 20 7278 7778
Fax: +44 20 7713 7993
Email: hai@helpage.org

Email de **Horizontes**: ctill@helpage.org

Sociedad benéfica registrada No. 288180

*Las opiniones vertidas en **Horizontes** pertenecen a los autores de los artículos y no necesariamente reflejan la visión de HelpAge International. Se han tomado todas las precauciones razonables para producir información veraz en **Horizontes**. HelpAge International no se responsabiliza por las pérdidas o daños sufridos por alguna persona como consecuencia del uso de informaciones contenidas en **Horizontes**.*

*Esta publicación puede ser reproducida en todo o en parte sin fines de lucro, salvo indicación en sentido contrario. Favor mencionar a **Horizontes** en los créditos y enviarnos una copia del artículo reproducido.*

Diseño: Solutions Design Consultants, SW20
Impresión: APG Limited
ISSN 1469-6649

Fotografía de la portada: Voluntaria de HelpAge Corea, señora Lee Kyuna Ja, visitando a la señora Lee Sun Ok.
Brent Madison/HelpAge International