

Manual de buenas prácticas de **Humanización en Servicios de Ayuda a Domicilio**

Edición 2023



HUCI Humanizando
los Cuidados
Intensivos



Humanización
Servicios Sociales
Clece

Manual de Buenas Prácticas de Humanización en Servicios de Ayuda a Domicilio 2023

Cómo citar este documento:

Grupo de trabajo de Humanización de los Servicios de Ayuda a Domicilio. Manual de buenas prácticas de humanización en Servicios de Ayuda a Domicilio. Madrid: Proyecto HU-CI; 2023 [acceso 8 de junio de 2023]. Disponible en: <https://proyctohuci.com/es/bp-ayudomi/>

Coordinación CLECE:

Cristina Rodríguez Fernández
Gala Sanchez Bardera
Juan Carlos Requena Romero
Nashira López Lorente

Coordinación HUCI:

José Manuel Velasco Bueno.
Gabriel Heras La Calle.

1ª Edición. Junio de 2023

ISBN: 978-84-09-52029-9



Reconocimiento – NoComercial – CompartirIgual (by-nc-sa): No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

Manual de buenas prácticas de **Humanización en Servicios de Ayuda a Domicilio**

Edición 2023

Con el aval de:

AYUNTAMIENTO DE MADRID

ÍNDICE

.....	2
Índice	4
Prólogo.....	5
Diferentes líneas estratégicas	6
Línea estratégica 1 Participación de familiares y cuidadores no profesionales en los cuidados.....	9
Línea estratégica 2 Comunicación y sensibilización	16
Línea estratégica 3 Bienestar de la persona usuaria	25
Línea estratégica 4 Cuidados al profesional	37
Línea estratégica 5 Infraestructura y accesibilidad	45

PRÓLOGO

Humanizar significa hacer más humano, familiar y afable aquello que es objeto de nuestra acción. Algo que, actualmente, se plantea como uno de los retos de los servicios sociales en todo el mundo, con el objetivo de mejorar la calidad en la atención a las personas usuarias. En este sistema de prestaciones, el **Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)** es una parte esencial y vertebradora de los servicios sociales que, por su naturaleza, requiere de un modelo de actuación singular que necesariamente debe estar basado en una atención humanizada.

El SAD nació con el propósito de atender en sus hogares a personas en situación de dependencia que, debido a la pérdida de autonomía, no pueden realizar las tareas cotidianas del día a día. En las sociedades desarrolladas, modernas, inclusivas y sociales, estos servicios comprometen una gran cantidad de recursos, tanto materiales como humanos, que son necesarios para poder ofrecer esta asistencia con una calidad excelente. La plantilla de cualquier Servicio de Ayuda a Domicilio suele estar compuesta por equipos de trabajo multidisciplinares, que normalmente están formados de profesionales con una gran variedad de perfiles.

Humanizar el SAD requiere de una **profunda transformación integral** que no abarca solo las soluciones técnicas o humanas puestas a disposición de dichos servicios, sino que implica atender y entender a todos los intervinientes: personas usuarias, familiares y cuidadores no profesionales, trabajadores, entre otros.

Con la intención de disminuir procesos automatizados y deshumanizados a la hora de interrelacionarse con las personas usuarias, y aumentar su concienciación y trato humanizado hacia ellos, nace este **Manual de Buenas Prácticas de Humanización en Servicios de Ayuda a Domicilio**.

DIFERENTES LÍNEAS ESTRATÉGICAS

En cada capítulo de este manual se describen las cinco líneas estratégicas que vertebran un servicio de ayuda a domicilio humanizado.

Cada línea se divide a su vez en varias sub-líneas, que sirven para orientar y definir con mayor claridad los objetivos de cada línea estratégica.

Para considerar que un servicio ha implantado estas líneas, deberá implantar las buenas prácticas indicadas para cada una de ellas.

Las buenas prácticas pueden ser:

- **Esenciales:** el servicio debe implantar dichas buenas prácticas de forma obligatoria. Están identificadas con una letra “B”:



- **Deseables:** es recomendable, pero no obligatorio, implantar estas buenas prácticas. Se identifican con la letra “A”



LÍNEA ESTRATÉGICA 1

Línea estratégica 1	Participación de familiares y cuidadores no profesionales en los cuidados	Sensibilización y formación de familiares y cuidadores
		Actividades de participación de familiares y cuidadores
		Soporte a las necesidades de los familiares y personas cuidadoras

LÍNEA ESTRATÉGICA 2

Línea estratégica 2	Comunicación y sensibilización	Comunicación con familiares y cuidadores
		Comunicación con la persona usuaria
		Comunicación en el equipo profesional
		Comunicación externa
		Sensibilización y formación al personal de atención directa
		Tecnologías para la comunicación

LÍNEA ESTRATÉGICA 3

Línea estratégica 3	Bienestar de la persona usuaria	Plan de atención y vida
		Plan de prevención ante cambios de profesional
		Bienestar físico
		Bienestar psicológico
		Relaciones con el entorno
		Comité de bioética
		Cuidados en momentos de vulnerabilidad
		Cuidados al final de la vida

LÍNEA ESTRATÉGICA 4

Línea estratégica 4	Cuidados al profesional	Promoción del bienestar profesional
		Gestión integral de situaciones de conflicto
		Medidas de conciliación laboral
		Participación en la toma de decisiones

LÍNEA ESTRATÉGICA 5

Línea estratégica 5	Infraestructura y accesibilidad	Dependencia y accesibilidad
		Innovaciones tecnológicas



LÍNEA ESTRATÉGICA 1

Participación de familiares y cuidadores no profesionales en los cuidados



LÍNEA ESTRATÉGICA 1

Participación de familiares y cuidadores no profesionales en los cuidados

Participación de familiares y cuidadores no profesionales en los cuidados.

Línea estratégica 1	Participación de familiares y cuidadores no profesionales en los cuidados	Sensibilización y formación de familiares y cuidadores
		Actividades de participación de familiares y cuidadores
		Soporte a las necesidades de los familiares y personas cuidadoras

El trato y la cercanía con el entorno de la persona usuaria es una práctica fundamental que se tiene que incorporar al proceso de humanización del SAD. Nuestros profesionales deben consolidar relaciones de confianza con la familia y entorno cuidador, informándoles periódicamente sobre su adaptación y evolución, así como prestándoles apoyo en los momentos que lo necesiten.

El miedo, la soledad o la inseguridad son emociones habituales que pueden manifestarse en la persona usuaria, tanto al comienzo del servicio como en fases más avanzadas. La incertidumbre ante lo desconocido, las nuevas relaciones que se establecen entre esta, su entorno y la plantilla del SAD pueden provocar estos sentimientos negativos, que deben ser gestionados por nuestros profesionales para que no constituyan un obstáculo en su habituación a la nueva rutina de vida.

Ante este tipo de situaciones es, sobre todo, cuando el establecimiento de relaciones interpersonales sólidas con el entorno de la persona usuaria se hace imprescindible para que la integración y participación de sus familiares o cuidadores se ejerza desde la aceptación, y todo ello confluya en el **bienestar integral** de la persona usuaria.

Para construir y mantener este tipo de relaciones, la compañía debe articular diferentes actuaciones que fomenten **el respeto**, la autodeterminación, el autocuidado y la empatía tanto en la persona usuaria como en su entorno, así como dotar de herramientas a nuestros profesionales para conseguir una comunicación responsable y fluida que establezca un ambiente de confianza.

Sensibilización y formación de familiares y cuidadores

Línea estratégica 1	Participación de familiares y cuidadores no profesionales en los cuidados	Sensibilización y formación de familiares y cuidadores
----------------------------	---------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

Puesta en marcha de acciones y formación a familiares y cuidadores no profesionales para dar apoyo en el cuidado diario de las personas usuarias.

Buena práctica 1.1	Existe un grupo de Autoayuda para familiares y cuidadores	
Criterios de medición	Revisión del acta de constitución del grupo.	
Buena práctica 1.2	Se realiza seguimiento y se contacta de manera habitual con los cuidadores	
Criterios de medición	Revisión del registro de número de llamadas, existiendo al menos una al año al 100% de los cuidadores.	
Buena práctica 1.3	Se realiza formación para familiares y cuidadores, sobre necesidades detectadas en la intervención	
Criterios de medición	Revisión de una acción formativa con carácter anual.	
Buena práctica 1.4	Existe un número gratuito y correo electrónico para asesoramiento y gestión de trámites para cuidadores y familiares	
Criterios de medición	Revisión presencial de la existencia o no de la línea gratuita y del correo electrónico atendido por personal designado	
Buena práctica 1.5	Existe un Manual de Autoayuda y buenas prácticas en los cuidados a disposición de familiares y cuidadores.	
Criterios de medición	Revisión presencial de la existencia o no de un manual de autoayuda y buenas prácticas	

Actividades de participación de familiares y cuidadores

Línea estratégica 1	Participación de familiares y cuidadores no profesionales en los cuidados	Actividades de participación de familiares y cuidadores
----------------------------	---------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------






Ofertar a la familia y a los cuidadores no profesionales la participación en los procedimientos y actividades que se desarrollan para el cuidado de la persona usuaria.

Buena Práctica 1.6	Se realiza un Plan Individualizado de atención con la participación de la persona usuaria, familiares y cuidadores	
Criterios de medición	Verificación del 100% de los PAIS realizados en los primeros quince días desde la fecha del alta	
Buena práctica 1.7	Se comunica mínimo semestralmente la revisión del Plan Individualizado a familiares y cuidadores, autorizado por la persona usuaria	
Criterios de medición	Verificación del 100% de los PAIS comunicados cada 6 meses desde la fecha de alta.	
Buena práctica 1.8	Existe una carta de servicios para familiares y cuidadores	
Criterios de medición	Revisión que la carta de servicio esté comunicada al 100% de los cuidadores	
Buena práctica 1.9	Se realizan encuestas anuales de valoración del servicio a familiares y cuidadores servicio a familiares y cuidadores	
Criterios de medición	Revisión del porcentaje de satisfacción obtenido	
Buena práctica 1.10	Existe una Comisión de participación para familiares y cuidadores, formada por personal del servicio y representantes de las familias y cuidadores	
Criterios de medición	Revisión del acta de constitución de la Comisión de participación	
Buena práctica 1.11	Existe una App móvil para complementar la comunicación con familiares y cuidadores	
Criterios de medición	Verificación presencial de la existencia o no de la APP	

Soporte a las necesidades de los familiares y personas cuidadoras

Línea estratégica 1	Participación de familiares y cuidadores no profesionales en los cuidados	Soporte a las necesidades de los familiares y personas cuidadoras
----------------------------	---------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

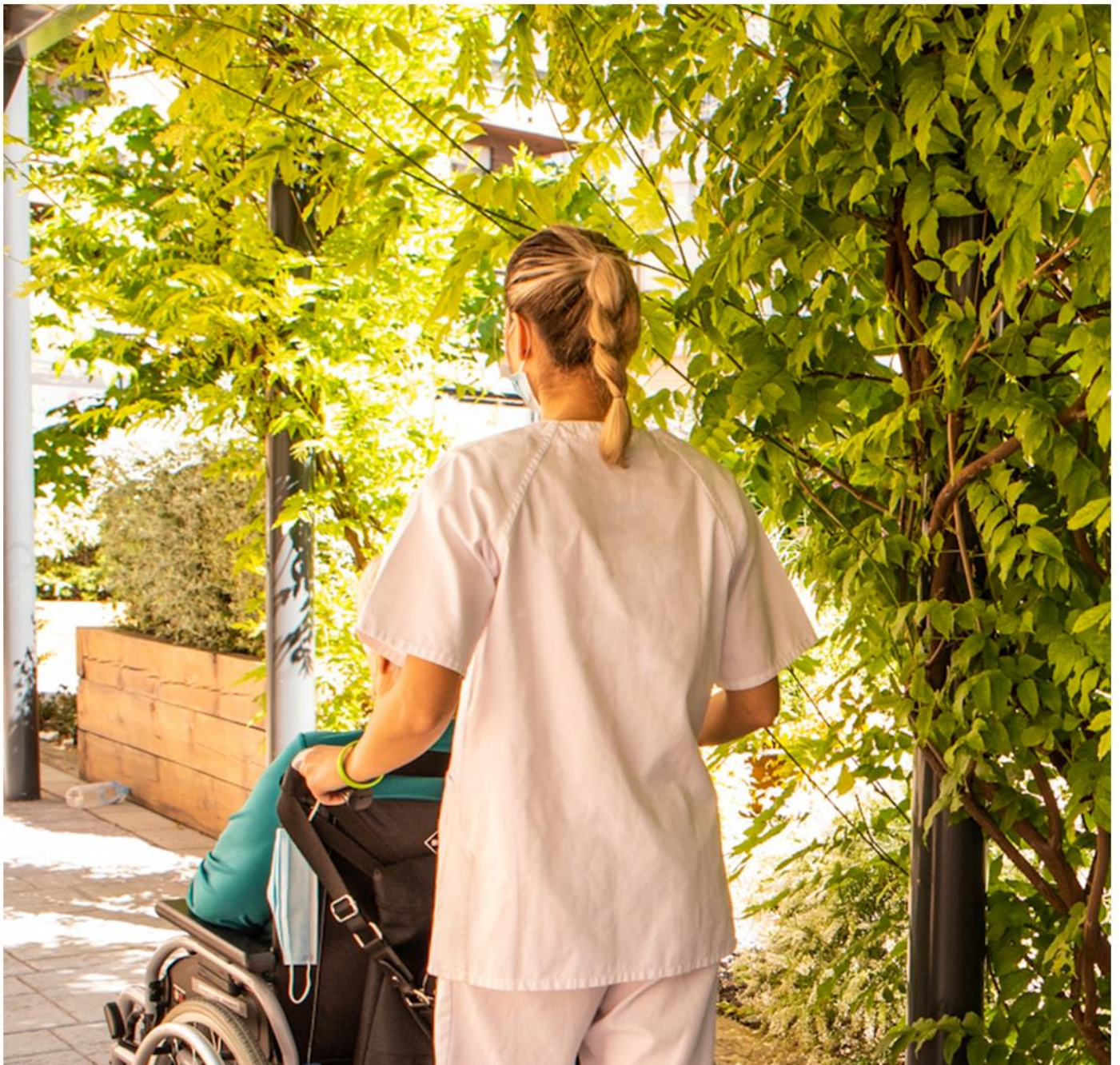
Detectar y dar soporte a las necesidades sociales, psicológicas y técnicas de las familias y cuidadores.

Buena Práctica 1.12	Existe el apoyo de profesionales especializados para asesorar a familias y cuidadores en situaciones sobrevenidas de la persona usuaria	
Criterios de medición	Verificación a través de los registros de las intervenciones realizadas	
Buena práctica 1.13	Existe una guía que recoge recursos sociales y comunitarios del territorio y protocolos de acceso	
Criterios de medición	Revisión presencial de la existencia o no de la guía	
Buena práctica 1.14	Existe soporte psicológico para familiares y cuidadores	
Criterios de medición	Verificación a través de los registros de las intervenciones realizadas	
Buena práctica 1.15	Existe un manual de uso y manejo de ayudas técnicas e instrumentales, a disposición de las familias y cuidadores	
Criterios de medición	Revisión presencial de la existencia o no del manual	
Buena práctica 1.16	Existe una figura mediadora profesional para la resolución de conflictos entre personas usuarias o familias y profesionales	
Criterios de medición	Verificación de la existencia o no de esta figura profesional	

Bibliografía

- Castañeda-Hernández M.A., (2019). Atención centrada en el paciente y práctica interprofesional colaborativa. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2019;27(1):1-3
- Frampton S., Guastello S., Brady C., et al. (2008) *Patient-Centered Care Improvement Guide.* Derby, Connecticut: Planetree.
- Da Silva Rodrigues, C.Y. (2019). *Ser cuidador: Estrategias para el cuidado del adulto.* Manual Moderno.
- Escardó, V. (2013). *Cuidado de cuidadores. Síndrome de burnout: Dispositivos grupales y técnicas de intervención.* Noveduc.
- Bressana, V., Hansen, H., Koldby, K., Damgaard, K., Snijder, A., Tageo, V., Allegretti, N., Porcu, F., Marsillas S., García, A., y Palese, A., (2021). Necesidades, problemas y expectativas sobre la atención de la demencia en el domicilio en Europa para informar sobre el desarrollo de políticas: hallazgos de un estudio de investigación transnacional. Matia Instituto.
- Durán, M.A., Sancho, M., Del Barrio, E., García Sainz, C. Legarreta Iza, M., Martín Palomo, M.T., y Pedrero Nieto, M., (2021). ¿Quién cuida? "Aportaciones en torno a la organización social de los cuidados". Matia Instituto.
- https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_informes/es_emakunde/adjuntos/quien_cuida.pdf
- Díaz - Veiga, P., Fernandez - Ballesteros, R., Bustillos, A., Santacruz, M., Schettini, R., y Huici, C. (2015). ¿Los estereotipos culturales de los cuidadores intervienen en la asistencia a los adultos de mayor edad? El papel de la atribución de la competencia y la calidez. Matia Instituto.
- Etxeberria Arritxabal, I., García Soler, A., Iglesias Da Silva, A., Urdaneta Artola, E., Lorea González, i., Díaz Veiga, P., y Yanguas Lezaun, J.J. (2011). Efectos del entrenamiento en estrategias de regulación emocional en el bienestar de cuidadores de enfermos de Alzheimer. Elsevier. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-epub-S0211139X11000849>
- Gómez Martín, M.P., Díaz Veiga, P. (s.f.). Decálogo para el buen trato a las personas mayores. Sociedad Española de Geriatria y Gerontología. <https://www.segg.es/media/descargas/DECALOGO%20BUEN%20TRATO.pdf>
- Bermejo García, L., Bohórquez Rodríguez, A., Díaz Aledo, L., Domínguez García, C., Fernández-Ballesteros García, R., Gómez Martín, M.P., Nevado Rey, M., Martínez Rodríguez, T., Moya Bernal, A., Pérez Rojo, G., Rodríguez Salazar, J., (s.f). Guía Práctica para favorecer el buen trato a las personas mayores, Sociedad Española de Geriatria y Gerontología. <https://www.segg.es/media/descargas/Guia%20pr%C3%A1ctica%20del%20buen%20trato%20a%20las%20personas%20mayores.pdf>
- Por favor, trátame bien. Saber envejecer. Prevenir la dependencia, (s.f.), Sociedad Española de Geriatria y Gerontología. https://www.segg.es/media/descargas/Por_favor_trateme_bien.pdf
- Botta, F., Acosta, G., Cuadros, R., Hekman, M., Girón, R., Acanfora, M.A., Murgieri, M., Gac, H., (2021). La vejez no es una enfermedad. Comité Latinoamericano y del Caribe de la Asociación de Gerontología y Geriatria. Uruguay. <https://www.gerontologia.org/portal/archivosUpload/uploadManual/Declaracion-Comlat-15-06-2021.pdf>
- Cruz Riveros, C. (2020). La naturaleza del cuidado humanizado. *Enfermería: Cuidados Humanizados.* <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/2146/2094>
- Bermejo Higuera, JC., (2014). *Humanizar la asistencia sanitaria.* Desclee.

- Fundación Humans. (2017). Participación de los ciudadanos en la toma de decisiones sanitarias. <https://fundacionhumans.com/participacion-de-los-ciudadanos-en-la-toma-de-decisiones-sanitarias/>
- Ciudades que cuidan. (s.f.) El rol de la investigación en la ciudad que cuida. <https://ciudadesquecuidan.com/el-rol-de-la-investigacion-en-la-ciudad-que-cuida/>
- Cuidados dignos. (s.f.) <https://cuidadosdignos.org/blog>
- Cadafalch, M. (2014). Los cuidadores familiares, el reto pendiente del sistema de la dependencia. Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya. https://www.tercersector.cat/sites/default/files/dossier_los_cuidadores_familiares._el_reto_pendiente_del_sistema_de_la_dependencia_3.pdf
- Bases per al suport als cuidadors i les cuidadores no professionals. (s.f.) Departament d'Acció Social y Ciutadania. https://drets-socials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematics/10dependencia/persones_cuidadores/pdf/papers1.pdf
- Crespo López, M., y López Martínez, J., (2007). El apoyo a los cuidadores de familiares mayores dependientes en el hogar: desarrollo del programa "Cómo mantener su bienestar". Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), https://ibdigital.uib.es/greenstone/sites/localsite/collect/portal_social/index/assoc/msan0078.dir/msan0078.pdf



LÍNEA ESTRATÉGICA 2
**Comunicación y
sensibilización**



LÍNEA ESTRATÉGICA 2

Comunicación y sensibilización

Comunicación y sensibilización

Comunicación y sensibilización		
Línea estratégica 2	Comunicación y sensibilización	Comunicación con familiares y cuidadores
		Comunicación con la persona usuaria
		Comunicación en el equipo profesional
		Comunicación externa
		Sensibilización y formación al personal de atención directa
		Tecnologías para la comunicación

El Servicio de Ayuda a Domicilio se basa en la confianza. La confianza de las personas usuarias que abren la puerta de su casa a los profesionales, la confianza del personal auxiliar que trabaja en casas ajenas, en la mayoría de los casos solos, o la confianza de las familias que desean que sus seres queridos estén bien atendidos.

A fin de conseguir esa confianza, clave para promover el entendimiento e impulsar el trato humano en el servicio, es imprescindible establecer una **comunicación eficaz y cercana** con los tres ejes principales que componen el SAD: las personas usuarias, las familias y cuidadores no profesionales y los trabajadores.

La implantación de un modelo humanizado en el Servicio de Ayuda a Domicilio requiere, además, que esta comunicación sea **transparente e integral**, trasladando de forma comprensible los valores de humanización, así como el propósito y objeto del servicio (explicando qué hacemos y cómo lo hacemos), y se informe de cualquier incidencia, solución, propuesta o cambio que pueda afectar a las personas usuarias, familiares o cuidadores y auxiliares.

Con este mismo objetivo, se tiene que trabajar en una comunicación externa eficaz y en cómo poner en valor la calidad del servicio, basándose en las nuevas tecnologías, en la inmediatez y efectividad que estas proporcionan.




Otra de las actuaciones que se debe integrar en el funcionamiento del SAD para conseguir esa confianza es la sensibilización. El SAD es un servicio en el que la distancia no siempre permite mantener un seguimiento cercano al trabajo del auxiliar. Por eso, es imprescindible que los profesionales interioricen un sistema de valores centrado en la humanización.

Ambas acciones, la comunicación y la sensibilización, son fundamentales para crear lazos de confianza entre la persona usuaria, los familiares o cuidadores y los profesionales, así como para establecer un modelo de funcionamiento humanizado del servicio.

Comunicación con familiares y cuidadores

Línea estratégica 2	Comunicación y sensibilización	Comunicación con familiares y cuidadores
----------------------------	--------------------------------	------------------------------------------

Se facilita la comunicación para implicar a las familias y cuidadores en el cuidado de las personas usuarias.

Buena práctica 2.1	Se realiza una campaña de divulgación anual en educación y/o sensibilización sobre los cuidados, dirigida a familiares y cuidadores	
Criterios de medición	Número de campañas de divulgación realizadas anualmente, al menos una	
Buena práctica 2.2	Existe una línea gratuita telefónica para comunicar incidencias	
Criterios de medición	Verificación de la existencia de línea gratuita para comunicar incidencias	
Buena práctica 2.3	Existen reuniones de participación y debate entre los gestores del servicio, familiares y cuidadores	
Criterios de medición	Revisión de actas de las reuniones celebradas, al menos una al año	

Comunicación con la persona usuaria

Línea estratégica 2	Comunicación y sensibilización	Comunicación con la persona usuaria
----------------------------	--------------------------------	-------------------------------------



Se garantiza el traslado de la información, realizando un seguimiento adaptado a las personas usuarias.

Buena práctica 2.4	Se realizan llamadas específicas en momentos críticos (situaciones de fuerza mayor en las que se imposibilita la vista física), diariamente a las personas en situación vulnerable o riesgo alto, mientras dure la situación excepcional	
Criterios de medición	Revisión del registro de número de llamadas, existiendo al menos una diaria a las personas clasificadas en situación de vulnerabilidad mientras dure la situ excepcional	
Buena práctica 2.5	Se realizan llamadas semanales a personas que viven solas	
Criterios de medición	Verificación del registro de la realización de llamadas al 100% de las personas que viven solas	
Buena práctica 2.6	Se realizan llamadas a todas las personas usuarias en cumpleaños	
Criterios de medición	Verificación del registro de la realización de llamadas al 100% de las personas en cumpleaños	
Buena práctica 2.7	Se envía un mensaje semanal motivador a través de la App del Servicio	
Criterios de medición	Revisión del registro semanal de los mensajes enviados	
Buena práctica 2.8	Se dispone de un protocolo de actuación para comunicar de forma rápida diferentes avisos que entrañen situaciones puntuales de riesgo para las personas usuarias	
Criterios de medición	Revisión de actas de las reuniones celebradas, al menos una al año	

Comunicación en el equipo profesional

Línea estratégica 2	Comunicación y sensibilización	Comunicación en el equipo profesional
----------------------------	--------------------------------	---------------------------------------

Se asegura el traspaso correcto de la información relevante de la persona usuaria entre los profesionales implicados en su atención.

Buena práctica 2.9	Se dispone de un sistema que garantiza la comunicación en tiempo y forma entre profesionales	
Criterios de medición	Verificación presencial del sistema de comunicación	
Buena práctica 2.10	Se establecen reuniones anuales entre los diferentes equipos para mejorar la comunicación y el trabajo colaborativo	
Criterios de medición	Verificación de las actas de las reuniones realizada, al menos una anual	

Comunicación externa

Línea estratégica 2	Comunicación y sensibilización	Comunicación externa
----------------------------	--------------------------------	----------------------




Se apuesta por crear canales de comunicación abiertos que involucren a todos los actores del entorno implicados en la atención a la persona usuaria.

Buena práctica 2.11	Existe un sistema de comunicación vía plataforma web para asegurar la transferencia de información de forma externa	
Criterios de medición	Verificación presencial del sistema de comunicación externa	
Buena práctica 2.12	Se realiza anualmente una campaña informativa externa sobre el servicio	
Criterios de medición	Verificación presencial de las campañas anuales realizadas sobre el servicio, al menos una	
Buena práctica 2.13	Se realizan actividades de colaboración del servicio con administraciones y otras entidades (jornadas, encuentros, congresos, etc.)	
Criterios de medición	Registro de actividades realizadas anuales, al menos una	
Buena práctica 2.14	Se establecen reuniones entre los profesionales internos y profesionales de la administración pública	
Criterios de medición	Revisión de actas de las reuniones realizadas, al menos trimestral	
Buena práctica 2.15	Se elabora una memoria anual con los datos relacionados con el servicio	
Criterios de medición	Verificación presencial de la memoria anual	
Buena práctica 2.16	Existe un protocolo documentado de traspaso de la información entre gestores internos y externos	
Criterios de medición	Verificación de la existencia del protocolo instaurado en el servicio	

Sensibilización y formación al personal de atención directa

Línea estratégica 2	Comunicación y sensibilización	Sensibilización y formación al personal de atención directa
----------------------------	--------------------------------	-------------------------------------------------------------





Se promueve la participación del personal, bajo la premisa del manejo adecuado de la formación.

Buena práctica 2.17	Se realizan campañas de sensibilización sobre temas significativos que el equipo debe conocer	
Criterios de medición	Número de campañas de sensibilización realizadas para profesionales, al menos una al año	
Buena práctica 2.18	Se dispone de un “equipo mentor” formado por personal auxiliar que pueda asesorar a personal más inexperto para mejorar la buena praxis	
Criterios de medición	Verificación del acta de constitución del equipo mentor	
Buena práctica 2.19	Se consulta al personal de atención directa, para conocer sus necesidades y preferencias formativas.	
Criterios de medición	Revisión de la detección de necesidades de formación anuales	

Tecnologías para la comunicación

Línea estratégica 2	Comunicación y sensibilización	Tecnologías para la comunicación
----------------------------	--------------------------------	----------------------------------

Aplicar en la gestión del servicio y la práctica de los cuidados innovaciones tecnológicas que faciliten la comunicación.

Buena práctica 2.20	Se facilita un dispositivo móvil para el personal de atención directa	
Criterios de medición	Registro de entrega de terminal al 100% del personal de atención directa	
Buena práctica 2.21	Existe una herramienta informatizada de gestión a la que tienen acceso todos los profesionales que intervienen en el seguimiento de la persona usuaria	
Criterios de medición	Verificación presencial de la existencia de una herramienta informática	
Buena práctica 2.22	Se registra mediante sistema informático la prestación del servicio del personal de atención directa	
Criterios de medición	Revisión del registro en el sistema informático	
Buena práctica 2.23	Se dispone de un sistema informatizado de gestión de llamadas que permite obtener datos de estas	
Criterios de medición	Verificación de llamadas del sistema	

Bibliografía

- Bermejo García, L., Bohórquez Rodríguez, A., Díaz Aledo, L., Domínguez García, C., Fernández-Ballesteros García, R., Gómez Martín, M.P., Nevado Rey, M., Martínez Rodríguez, T., Moya Bernal, A., Pérez Rojo, G., Rodríguez Salazar, J., (s.f). Guía Práctica para favorecer el buen trato a las personas mayores, Sociedad Española de Geriatría y Gerontología.
<https://www.segg.es/media/descargas/Guia%20pr%C3%A1ctica%20del%20buen%20trato%20a%20las%20personas%20mayores.pdf>
- Montolío, E., y Tascón, M. (2020), El derecho a entender. Comunicación clara. <https://comunicacionclara.com/>
- Pinazo, S. (2013). Infantilización en los cuidados a las personas mayores en el contexto residencias. Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales, 41, 252-282.
- Villar, F., y Serrat, R. (2017). Hable con ellos. Cuidados narrativos en el marco de una atención centrada en la persona. Revista Española de Geriatría y Gerontología, 52,216-222.
- Hammer, D., y Wildavsky, A. (1990). La entrevista semi-estructurada de final abierto. Aproximación a una guía operativa. No. 4, Entrevistar... ¿Para Qué? (1990), pp. 23-61 (39 pages), <https://www.jstor.org/stable/27753290>
- Del Barrio, E., Marsillas, S., y Sancho, M. (2018). Del envejecimiento activo a la ciudadanía activa: el papel de la amigabilidad. Aula abierta, 47(1), 37-44. <https://doi.org/10.17811/rifie.47.1.2018.37-44>



LÍNEA ESTRATÉGICA 3
**Bienestar de la persona
usuaria**



LÍNEA ESTRATÉGICA 3

Bienestar de la persona usuaria

Bienestar de la persona usuaria

Línea estratégica 3	Bienestar de la persona usuaria	Plan de atención y vida
		Plan de prevención ante cambios de profesional
		Bienestar físico
		Bienestar psicológico
		Relaciones con el entorno
		Comité de bioética
		Cuidados en momentos de vulnerabilidad
		Cuidados al final de la vida

Desde el Servicio de Ayuda a Domicilio, el equipo de profesionales debe contribuir al bienestar integral de la persona usuaria, teniendo en cuenta tanto los aspectos emocionales, mentales y físicos como los sociales.

Este enfoque integral en el cuidado de la persona usuaria se basa en el modelo asistencial AICP (Atención Integral Centrada en la Persona), mediante el que se procura la satisfacción de sus necesidades de **forma holística**, es decir, integrando todas las esferas de su vida.



A fin de incorporar el modelo asistencial AICP al funcionamiento del SAD, la compañía debe dotar a los profesionales con los recursos suficientes que les permitan ofrecer a las personas usuarias unos cuidados con una calidad excelente, bajo una perspectiva de profundo respeto, teniendo en cuenta sus gustos y preferencias, potenciando sus capacidades, e incorporando siempre en el día a día del servicio a sus familiares y cuidadores no profesionales.

Esta línea estratégica propone la AICP como un modelo de atención asistencial adecuado, en el que se apoye el proceso de humanización del SAD, en el que la compañía tiene que identificar estas necesidades y contribuir a su satisfacción de forma individualizada y única para cada usuario. Dicho proceso se implantará y evaluará mediante el **plan de atención y vida**, como herramienta principal de intervención, y a través del Comité de Bioética, que asesora y apoya estas intervenciones integrales.

Plan de atención y vida

Línea estratégica 3	Bienestar de la persona usuaria	Plan de atención y vida
----------------------------	---------------------------------	-------------------------





Asegurar que todas las personas usuarias dispongan de un Plan de Atención y Vida individualizado y actual.

Buena práctica 3.1	Se establece un procedimiento para la elaboración del Plan de Atención y Vida a todas las personas usuarias	
Criterios de medición	Verificación de la existencia del procedimiento	
Buena práctica 3.2	Realizar un seguimiento al menos semestral del PAV	
Criterios de medición	Verificación del 100% de las revisiones realizadas de los PAV	

Plan de prevención ante cambios de profesional

Línea estratégica 3	Bienestar de la persona usuaria	Plan de prevención ante cambios de profesional
----------------------------	---------------------------------	------------------------------------------------



Se trabaja desde una perspectiva de continuidad, priorizando la creación de lazos de confianza, entre el personal y las personas usuarias.

Buena práctica 3.3	Existe un protocolo documentado para la asignación del profesional de referencia de atención directa	
Criterios de medición	Revisión presencial de la existencia o no de un protocolo	
Buena práctica 3.4	Existe un protocolo documentado específico de sustitución del personal para minimizar los cambios del profesional	
Criterios de medición	Revisión presencial de la existencia o no de un protocolo	
Buena práctica 3.5	Se dispone de un procedimiento documentado de actuación ante el absentismo de los profesionales	
Criterios de medición	Revisión presencial de la existencia o no del procedimiento	
Buena práctica 3.6	Cuando exista cambio del personal auxiliar titular, se realiza una encuesta de satisfacción	
Criterios de medición	Verificación de la realización de las encuestas en el 100% de los casos	

Bienestar físico

Línea estratégica 3	Bienestar de la persona usuaria	Bienestar físico
----------------------------	---------------------------------	------------------



Promover medidas que eviten o disminuyan las molestias físicas.

Buena práctica 3.7	Se establece un procedimiento documentado para realizar actividades de ejercicio físico	
Criterios de medición	Revisión presencial de la existencia o no de un procedimiento	
Buena práctica 3.8	Se fomentan actividades que promuevan el envejecimiento activo y bienestar físico	
Criterios de medición	Revisión de la realización de al menos dos actividades con carácter anual	

Bienestar psicológico

Línea estratégica 3	Bienestar de la persona usuaria	Bienestar psicológico
----------------------------	---------------------------------	-----------------------



Promover actuaciones encaminadas a disminuir el sufrimiento psicológico de las personas usuarias.

Buena práctica 3.9	Se dispone de un protocolo documentado sobre alteraciones conductuales	
Criterios de medición	Revisión presencial de la existencia o no de un protocolo	
Buena práctica 3.10	Se dispone de un programa documentado de actuación ante casos de soledad no deseada	
Criterios de medición	Verificación de la existencia o no del programa	

Relaciones con el entorno

Línea estratégica 3	Bienestar de la persona usuaria	Relaciones con el entorno
----------------------------	---------------------------------	---------------------------





Colaborar en el fomento y conservación de relaciones sociales de la persona usuaria, como parte activa de la comunidad.

Buena práctica 3.11	Existe un programa socializador en el entorno para la participación de las personas usuarias	
Criterios de medición	Revisión presencial de la existencia o no de un programa	
Buena práctica 3.12	Se establece un protocolo documentado de coordinación con servicios complementarios al SAD, que fomentan la coordinación en red	
Criterios de medición	Revisión presencial de la existencia o no del protocolo de coordinación	

Comité de bioética

Línea estratégica 3	Bienestar de la persona usuaria	Comité de bioética
----------------------------	---------------------------------	--------------------


Colaborar en el fomento y conservación de relaciones sociales de la persona usuaria, como parte activa de la comunidad.

Buena práctica 3.13	Existe un comité de bioética	
Criterios de medición	Revisión del acta de constitución del Comité	
Buena práctica 3.14	Se establece un canal de comunicación con el comité de bioética al que tengan acceso todos los implicados	
Criterios de medición	Verificación de la existencia o no del canal	
Buena práctica 3.15	Se ofrece formación específica para el personal en aspectos bioéticos	
Criterios de medición	Realización de al menos una acción formativa con carácter anual	
Buena práctica 3.16	Se establece una reunión periódica del Comité de bioética y extraordinarias siempre que se necesite	
Criterios de medición	Revisión de las actas celebradas por el Comité de bioética como mínimo semestralmente	

Cuidados en momentos de vulnerabilidad

Línea estratégica 3	Bienestar de la persona usuaria	Cuidados en momentos de vulnerabilidad
------------------------------------	------------------------------------	----------------------------------------





Adaptar la atención a situaciones de crisis que sufra la persona usuaria.

Buena práctica 3.17	Existe un protocolo documentado de intervención y seguimiento ante situaciones de vulnerabilidad	
Criterios de medición	Revisión presencial de la existencia o no de un protocolo	

Cuidados al final de la vida

Línea estratégica 3	Bienestar de la persona usuaria	Cuidados al final de la vida
----------------------------	---------------------------------	------------------------------

Facilitar el acompañamiento de las personas usuarias en situaciones al final de la vida.

Buena práctica 3.18	Existe un protocolo documentado sobre cuidados al final de la vida adaptado a las recomendaciones de las sociedades científicas y bioéticas	
Criterios de medición	Revisión presencial de la existencia o no de un protocolo	
Buena práctica 3.19	Se realizan llamadas de acompañamiento a las familias con personas usuarias en situación al final de la vida	
Criterios de medición	Verificación a través de los registros de las llamadas realizadas	
Buena práctica 3.20	Se facilita formación en acompañamiento y atención al duelo a los profesionales implicados en el cuidado de personas usuarias en esta situación	
Criterios de medición	Revisión de los registros de las acciones formativas realizadas	
Buena práctica 3.21	Se facilita formación en cuidados paliativos a los profesionales implicados en el cuidado de personas usuarias en esta situación	
Criterios de medición	Revisión de los registros de las acciones formativas realizadas	

Bibliografía

- Martínez Rodríguez, T., (2013). El plan de atención y vida. La atención centrada en la persona. Su aplicación en gerontología.
<http://www.acpgerontologia.com/acp/decalogodocs/elplandeatencionyvida.htm>
Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia. (Boletín Oficial del Estado núm. 299, de 15 de diciembre de 2006) <https://www.boe.es/eli/es/l/2006/12/14/39>
- Moya Bernal, A., y Barbero Gutiérrez, J., (2005). Malos tratos a personas mayores. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), <https://copib.es/pdf/imserso-malostratos-01.pdf>
- Bosch i Moles, M., Calderer i Pérez, N., Casanovas i García, T., et al. (2013). La confidencialidad en la intervención social: recomendaciones del Comité de Ética de los Servicios Sociales de Cataluña. Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família.
<http://www.acpgerontologia.com/documentacion/Confidencialidadintervencionsocial.pdf>
- Villar, F., (2006). "Historias de vida y envejecimiento". Madrid, Portal Mayores, Informes Portal Mayores, nº 59. Lecciones de Gerontología, VII.
<http://www.acpgerontologia.com/documentacion/villarhistoriasdevida.pdf>
- Martínez, T., Díaz-Veiga, P., Sancho, M., Rodríguez, P., (s.f.). Conocer a la persona y apoyar su autodeterminación. El plan de atención y vida. Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y Matia Instituto.
- https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_ss/es_publica/adjuntos/cuaderno%207.pdf
- Rodríguez Castedo, A., Cobo Gálvez, P., Duque Gómez, J.M., et al. (2004). Libro Blanco de atención a las personas en situación de dependencia. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). <https://imserso.es/el-imserso/documentacion/publicaciones/documentos-interes/libro-blanco-atencion-personas-situacion-dependencia>
- Verdugo Alonso, M.A., Gómez Sánchez, L.E., Arias Martínez, B., (2009). Evaluación de la calidad de vida en personas mayores: La Escala FUMAT. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad. Kadmos, Salamanca.
- http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO23248/herramientas_4.pdf
- Cuidados dignos, (s.f.). Modelo vida y persona. www.cuidadosdignos.org
- Causapié Lopesino, P., Balbontín López-Cerón, A., Porrás Muñoz, M., y Mateo Echanagorría, A., (2011). Envejecimiento activo. Libro Blanco. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). https://imserso.es/documents/20123/102884/8088_8089libroblancoenv.pdf
- Díaz, P., Losantos, S., Pastor, P., (2014). Guía de duelo adulto para profesionales socio-sanitarios. Fundación Mario Losantos del Campo.
- <https://www.codem.es/guias/guia-de-duelo-adulto-para-profesionales-socio-sanitarios>
- Worden, J.W., (1997). El tratamiento del duelo: asesoramiento psicológico y terapia. Paidós Ibérica.
- Bleda Pérez, M., Cuairán Roca, X., García García, J., et al. (s.f.). Guía para familiares en duelo. Sociedad Española de Cuidados Paliativos (SECPAL).
<https://depositodeguias.wordpress.com/2018/10/22/guia-para-familiares-en-duelo-en-pdf/>

- Lizarraga Mansoa, S., Ayarra Elia, M., y Cabodebilla Eraso, I., (2005). Atención a la familia del paciente en el final de vida. Revista Formación médica continuada en atención primaria, vol. 12, n.º 10, 692 -701.
- Ariño Altuna, M., (1990). Manual de técnicas utilizadas en trabajo social. Donostia: Escuela Universitaria de Trabajo Social.
- Ander-Egg, E., y Aguilar Idáñez, M.J., (2001). Diagnóstico social: Conceptos y metodología. Lumen Argentina
- Comité de Bioética de España. (2007). <http://www.comitedebioetica.es>
- Gamboa-Bernal, G.A., (2009) Atención domiciliaria de la persona anciana: una perspectiva bioética. Aquichan, 9(2), 171-184.
www.redalyc.org/articulo.oa?id=74112142006
- Moya Bernal, A., (2006). Consideraciones Bioéticas alrededor de las Personas Mayores. Perfiles y Tendencias. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).
http://ibdigital.uib.es/greenstone/sites/localsite/collect/portal_social/index/assoc/mtas0210.dir/mtas0210.pdf
- Hernández Cediél, M.C., Bermejo Higuera, J.C., Villaceros Durbán, M., (2020). La excelencia profesional vista desde la ética y desde la asistencia sanitaria. Similitudes y diferencias. Ética de los cuidados.
- https://www.humanizar.es/fileadmin/media/documentos/Investigacion/La_excelencia_profesional_vista_desde_la_etica_y_desde_la_asistencia_sanitaria._Similitudes_y_diferencias.pdf
- Pinazo, S., Donio, M., (2018). Estudio 5: La soledad de las personas mayores. Conceptualización, valoración e intervención. Fundación Pilares para la Autonomía Personal.
- López Doblas, J., (2005). Personas mayores viviendo solas: la autonomía como valor en alza. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). <https://sid-inico.usal.es/docs/F8/FDO12061/pmviviendosolas.pdf>
- Soledades. Observatorio Estatal de la Soledad No Deseada. (2021). <https://www.soledades.es/>
- Yanguas Lezaun, J., (2018). La soledad en las personas mayores: prevalencia, características y estrategias de afrontamiento. Fundación La Caixa. <https://fundacionlacaixa.org/documents/10280/1477443/soledad-personas-mayores.pdf>
- Plan Estratégico contra la soledad no deseada y el aislamiento social de Castilla y León 2022/2027. (2021).
<https://www.jcyl.es/junta/cp/202010923-plan-estrategico-soledad.pdf>
- Corregidor Sánchez, A.I., (2010). Terapia ocupacional en geriatría y gerontología. Bases conceptuales y aplicaciones prácticas. SEGG. Ergon.
- https://www.segg.es/media/descargas/Libro_Terapia_ocupacional_geriatria_SEGG_2010.pdf
- Alfaro, M., e Vallés, I., (2021). La Planificación de la Última Etapa de la Vida: claves para afrontar el envejecimiento y el aumento de la esperanza de vida. <https://www.edad-vida.org/wp-content/uploads/2021/05/ESTUDIO.pdf>
- Neuron Up Academy. (2023, Junio). 7 ejercicios de estimulación cognitiva para mayores. <https://www.neuronup.com/actividades-de-neurorrehabilitacion/estimulacion-cognitiva-para-mayores-ejercicios-de-estimulacion-cognitiva-para-mayores/>



LÍNEA ESTRATÉGICA 4
Cuidados al profesional



LÍNEA ESTRATÉGICA 4

Cuidados al profesional

Cuidados al profesional

Línea estratégica 4	Cuidados al profesional	Promoción del bienestar profesional
		Gestión integral de situaciones de conflicto
		Medidas de conciliación laboral
		Participación en la toma de decisiones

Los profesionales del SAD son eslabones indispensables para que la compañía pueda ofrecer este servicio con una calidad excelente. En la mayoría de las ocasiones, durante el desarrollo de su trabajo, el personal auxiliar afronta una importante carga emocional, puesto que trabajan con personas que tienen necesidades, gustos y caracteres diferentes y deben adaptarse a cada circunstancia.

Además, se enfrentan y solventan solos situaciones comprometidas en los propios domicilios de las personas usuarias, que pueden afectar directamente a su salud física y psíquica. Para prevenir esta situación, es indispensable ofrecer un apoyo continuado, implementando políticas de bienestar laboral.

Estas políticas deben ir acompañadas de actividades de seguimiento permanente, así como de iniciativas dirigidas a incrementar la participación e implicación de los trabajadores, que promuevan un ambiente laboral agradable y seguro, y que fomenten el reconocimiento de su labor.



Garantizar el bienestar de los profesionales debe ser una de las prioridades para cualquier organización. Un aspecto que repercute, no solo en su satisfacción y motivación laboral, sino también en la calidad del servicio.

Promoción del bienestar profesional

Línea estratégica 4	Cuidados al profesional	Promoción del bienestar profesional
----------------------------	-------------------------	-------------------------------------

Detectar y ofrecer soluciones que eviten el desgaste profesional.




Buena práctica 4.1	Existe un programa documentado de acogida para profesionales de nueva incorporación	
Criterios de medición	Revisión de la existencia del programa	
Buena práctica 4.2	Se evalúa periódicamente el proceso de desgaste profesional, usando herramientas validadas	
Criterios de medición	Verificación de la realización de la evaluación al 100% de los profesionales anualmente	
Buena práctica 4.3	Se realizan actividades de colaboración del servicio con administraciones y otras entidades (jornadas, encuentros, congresos, etc.)	
Criterios de medición	Registro de actividades realizadas anuales, al menos una	
Buena práctica 4.4	Se realizan actividades grupales para promover relaciones positivas entre los equipos de trabajo	
Criterios de medición	Verificación presencial de las actividades realizadas	
Buena práctica 4.5	Se llevan a cabo formaciones relacionadas con la gestión emocional y automotivación a todos los profesionales	
Criterios de medición	Verificación a través de los registros de las formaciones realizadas	
Buena práctica 4.6	Se realiza una encuesta psicosocial	
Criterios de medición	Verificación de la realización al 100% del personal, con carácter trienal	

Buena práctica 4.7	Se realiza felicitaciones de cumpleaños a todo el personal	
Criterios de medición	Verificación a través de los registros	
Buena práctica 4.8	Se realiza un acto de despedida y agradecimiento al personal en el momento de la jubilación, con la participación del equipo de auxiliares y coordinación	
Criterios de medición	Verificación a través de los registros	

Gestión integral de situaciones de conflicto

Línea estratégica 4	Cuidados al profesional	Gestión integral de situaciones de conflicto
----------------------------	-------------------------	----------------------------------------------



Ofrecer información y alternativas que favorezcan la gestión de conflictos en el día a día de los profesionales.

Buena práctica 4.9	Se establece un Código Deontológico adaptado al servicio	
Criterios de medición	Verificación de la existencia o no del Código Deontológico	
Buena práctica 4.10	Se realizan reuniones para favorecer la participación interdisciplinar y la identificación y resolución de conflictos entre profesionales	
Criterios de medición	Verificación de las actas de las reuniones realizadas	
Buena práctica 4.11	Existe formación específica a los profesionales para la gestión de situaciones conflictivas	
Criterios de medición	Verificación a través de los registros de las formaciones realizadas	

Medidas de conciliación laboral

Línea estratégica 4	Cuidados al profesional	Medidas de conciliación laboral
----------------------------	-------------------------	---------------------------------



Apostar por la conciliación laboral y familiar de los profesionales, ofreciendo respuestas y alternativas.

Buena práctica 4.12	Se dispone de un plan documentado de medidas de conciliación laboral adaptado a todos los perfiles profesionales	
Criterios de medición	Verificación del plan de las medidas de conciliación	
Buena práctica 4.13	Se dispone de un Plan de Igualdad concreto para el servicio	
Criterios de medición	Verificación de la existencia o no del Plan de igualdad	

Participación en la toma de decisiones

Línea estratégica 4	Cuidados al profesional	Participación en la toma de decisiones
----------------------------	-------------------------	----------------------------------------

Ofrecer a los profesionales espacios y herramientas para que puedan formar parte de la gestión del servicio.

Buena práctica 4.14	Se fomenta la participación de los profesionales en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales mediante un Comité de Seguridad y Salud	
Criterios de medición	Revisión de actas de las reuniones realizadas	
Buena práctica 4.15	Existe un buzón digital para sugerencias y mejoras en el servicio	
Criterios de medición	Verificación presencial de la existencia del buzón	

Bibliografía

- Da Silva Rodrigues, C.Y. (2019). Ser cuidador: Estrategias para el cuidado del adulto. Manual Moderno.
- Escardó, V. (2013). Cuidado de cuidadores. Síndrome de burnout: Dispositivos grupales y técnicas de intervención. Noveduc.
- Bressana, V., Hansen, H., Koldby, K., Damgaard, K., Snijder, A., Tageo, V., Allegretti, N., Porcu, F., Marsillas S., García, A., y Palese, A., (2021). Necesidades, problemas y expectativas sobre la atención de la demencia en el domicilio en Europa para informar sobre el desarrollo de políticas: hallazgos de un estudio de investigación transnacional. Matia Instituto.
- Durán, M.A., Sancho, M., Del Barrio, E., García Sainz, C. Legarreta Iza, M., Martín Palomo, M.T., y Pedrero Nieto, M., (2021). ¿Quién cuida? "Aportaciones en torno a la organización social de los cuidados". Matia Instituto.
- https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_informes/es_emakunde/adjuntos/quien_cuida.pdf
- Díaz - Veiga, P., Fernandez - Ballesteros, R., Bustillos, A., Santacruz, M., Schettini, R., y Huici, C. (2015). ¿Los estereotipos culturales de los cuidadores intervienen en la asistencia a los adultos de mayor edad? El papel de la atribución de la competencia y la calidez. Matia Instituto.
- Etxeberria Arritxabal, I., García Soler, A., Iglesias Da Silva, A., Urdaneta Artola, E., Lorea González, i., Díaz Veiga, P., y Yanguas Lezaun, J.J. (2011). Efectos del entrenamiento en estrategias de regulación emocional en el bienestar de cuidadores de enfermos de Alzheimer. Elsevier. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-epub-S0211139X11000849>
- Botta, F., Acosta, G., Cuadros, R., Hekman, M., Girón, R., Acanfora, M.A., Murgieri, M., Gac, H., (2021). La vejez no es una enfermedad. Comité Latinoamericano y del Caribe de la Asociación de Gerontología y Geriatria. Uruguay.
<https://www.gerontologia.org/portal/archivosUpload/uploadManual/Declaracion-Comlat-15-06-2021.pdf>
- Cruz Riveros, C. (2020). La naturaleza del cuidado humanizado. Enfermería: Cuidados Humanizados.
<https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/2146/2094>
- Ciudades que cuidan. (s.f.) El rol de la investigación en la ciudad que cuida.
<https://ciudadesquecuidan.com/el-rol-de-la-investigacion-en-la-ciudad-que-cuida/>
- Cuidados dignos. (s.f.) <https://cuidadosdignos.org/blog>
- Gómez Martín, M.P., Díaz Veiga, P. (s.f.). Decálogo para el buen trato a las personas mayores. Sociedad Española de Geriatria y Gerontología.
<https://www.segg.es/media/descargas/DECALOGO%20BUEN%20TRATO.pdf>
- Bermejo García, L., Bohórquez Rodríguez, A., Díaz Aledo, L., Domínguez García, C., Fernández-Ballesteros García, R., Gómez Martín, M.P., Nevado Rey, M., Martínez Rodríguez, T., Moya Bernal, A., Pérez Rojo, G., Rodríguez Salazar, J., (s.f). Guía Práctica para favorecer el buen trato a las personas mayores, Sociedad Española de Geriatria y Gerontología.
<https://www.segg.es/media/descargas/Guia%20pr%C3%A1ctica%20del%20buen%20trato%20a%20las%20personas%20mayores.pdf>
- Por favor, trátame bien. Saber envejecer. Prevenir la dependencia, (s.f.), Sociedad Española de Geriatria y Gerontología.
https://www.segg.es/media/descargas/Por_favor_trateme_bien.pdf



LÍNEA ESTRATÉGICA 5
**Infraestructura y
accesibilidad**



LÍNEA ESTRATÉGICA 5

Infraestructura y accesibilidad

Infraestructura y accesibilidad

Línea estratégica 5	Infraestructura y accesibilidad	Dependencia y accesibilidad
		Innovaciones tecnológicas

El principal objetivo del Servicio de Ayuda a Domicilio es brindar a las personas usuarias la posibilidad de **permanecer el mayor tiempo posible en su hogar**. Con este fin, nuestra práctica profesional debe abarcar una intervención que, además de velar por su estado emocional, cognitivo, físico y social, tenga en cuenta el entorno en el que vive.




Es imprescindible, por tanto, que el domicilio particular cuente con unas mínimas garantías de accesibilidad y comodidad, que se adapten a las circunstancias de dependencia que necesite a lo largo de su vida.

Para ello, esta línea de trabajo promueve que los profesionales del SAD sustenten su labor en un modelo de actuación preventivo, apoyándose en innovaciones tecnológicas que faciliten el día a día de la persona usuaria en su residencia. De esta forma, desde el Servicio de Ayuda a Domicilio se trabaja en la adaptación continua de la vivienda según las necesidades de cada persona usuaria, reforzando su seguridad y mejorando la calidad de vida en su hogar.

Dependencia y accesibilidad

Línea estratégica 5	Infraestructura y accesibilidad	Dependencia y accesibilidad
----------------------------	---------------------------------	-----------------------------





Abordar la intervención desde la prevención, asegurando que las personas usuarias puedan vivir el mayor tiempo posible en su domicilio.

Buena práctica 5.1	Se realiza una evaluación inicial del estado de la vivienda de la persona usuaria verificando que está adaptada a sus necesidades	
Criterios de medición	Revisión del informe realizado del estado de la vivienda	
Buena práctica 5.2	Se realiza una valoración de la adaptabilidad de la vivienda a las necesidades de los usuarios	
Criterios de medición	Revisión del registro de evaluación anual	
Buena práctica 5.3	El personal de atención cuenta con formación específica sobre ayudas técnicas	
Criterios de medición	Verificación de la formación realizada al 100% personal	

Innovaciones tecnológicas

Línea estratégica 5	Infraestructura y accesibilidad	Innovaciones tecnológicas
----------------------------	---------------------------------	---------------------------

Trabajar en los domicilios de las personas usuarias desde una perspectiva innovadora que apueste por el uso de nuevas tecnologías.

Buena práctica 5.5	A través de la herramienta informática de gestión se dispone de una trazabilidad completa de todas las intervenciones realizadas con la persona usuaria (valoración inicial, historia de vida, tareas realizadas con cada usuario, seguimientos realizados, incidencias ocurridas, mejoras de las infraestructuras, cambios del estado del usuario, etc.)	
Criterios de medición	Verificación presencial de la trazabilidad	
Buena práctica 5.6	Se dispone de programas de intervención rehabilitadora utilizando soluciones tecnológicas	
Criterios de medición	Verificación de la existencia de los programas	
Buena práctica 5.7	Se realiza una formación en TICs a todas las personas usuarias que lo soliciten	
Criterios de medición	Numero de formaciones realizadas	
Buena práctica 5.8	Se dispone de una App para facilitar la comunicación entre profesionales	
Criterios de medición	Verificación presencial de la App instaura en el servicio	

Bibliografía

- Fundación ONCE. (2020). Accesibilidad e Innovación Social en la Atención Sanitaria. Las TIC como facilitador para un uso eficiente de la sanidad. Fundación ONCE/Vía Libre.
<https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/coleccionespropias/coleccion-accesibilidad/accesibilidad-einnovacion-social-en-la>
- Pérez-Castilla Álvarez, L., Delgado Santos, C.I., (2021). Productos de apoyo para la comunicación en el servicio de teleasistencia. Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEPAT), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).
<https://cepat.imserso.es/documents/20123/758147/proapoyoteleasistencia2021.pdf>

Manual de buenas prácticas de Humanización en Servicios de Ayuda a Domicilio

Edición 2023

Autores

- **Castro Alonso, Ana.** Gerente Servicios Sociales (Galicia)
- **Farragut Muñoz, Jerónima.** Auxiliar Servicio de Ayuda a Domicilio (Cataluña)
- **Fernández Ramírez, Cristina.** Jefa de Servicio, Servicios Sociales (Cataluña)
- **Gamboa Gamboa, Ignacio.** Dirección Técnica Servicios Sociales (Servicios Centrales. Madrid)
- **García Martínez, Jose María.** Responsable Calidad (Comunidad Valencia)
- **Gómez Cepas, Beatriz.** Jefa de Servicio, Servicios Sociales (Andalucía)
- **González Martínez, Rosaura.** Jefa de Servicio, Servicios Sociales (Cantabria)
- **López García, Celia Carmen.** Jefa de Servicio, Servicios Sociales (Andalucía)
- **Magdaleno Manzano, Raquel.** Jefa de Servicio, Servicios Sociales (Cataluña)
- **Martínez Martínez, Laura.** Coordinadora Servicio Ayuda a Domicilio (Canarias)
- **Rodríguez Fernández, María del Rosario.** Responsable de Coordinación (Andalucía)
- **Serrano García, Ana Belén.** Coordinadora de Ofertas, Servicios Sociales (Servicios Centrales. Madrid)
- **Valero Ruiz, Cristina.** Responsable Funcional ASISTO, Dpto. Sistemas (Servicios Centrales. Madrid)



Manual de buenas prácticas de
**Humanización en Servicios
de Ayuda a Domicilio**

2023