



## Formación:

### clave para la profesionalización de la ayuda a domicilio

El Servicio de Ayuda Domicilio (SAD) es un recurso social que ofrece atención y cuidados personales, sociales, psicológicos y domésticos, que pueden tener un objetivo preventivo, asistencial y rehabilitador. Este recurso permite que las personas mayores y/o en situación de dependencia con dificultades para realizar las Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD) puedan permanecer en su domicilio y entorno habitual el máximo tiempo posible en condiciones de seguridad. Para garantizar un servicio de la máxima calidad, la formación de los profesionales es imprescindible. Conscientes de ello, las empresas ofrecen formación continua y especializada y los trabajadores se esfuerzan en actualizar sus conocimientos para adaptarse a las necesidades de las personas mayores o en situación de dependencia a las que atienden. No se trata sólo de hacer una movilización correctamente, ya que los auxiliares de ayuda a domicilio tienen que enfrentarse a situaciones complejas en las que conocimientos de psicología, de resolución de conflictos o buen trato a las personas mayores pueden resultar muy valiosos. Conozcamos algunas de las empresas que prestan este servicio y las herramientas que ponen a disposición de los auxiliares del SAD, que permiten mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias del servicio.

» Sonia GARCÍA «

“La formación garantiza un servicio de calidad y seguro para el usuario. Asimismo, contribuye a la protección de nuestro personal, ya que evitamos lesiones y preparamos a los trabajadores para que tengan la capacidad de evaluar las situaciones que se presentan a diario y solventarlas de la mejor manera posible”, afirma el gerente del Servicio de Ayuda a Domicilio de Clece, Ignacio Gamboa.

Comprometida con la formación continua de sus trabajadores, Clece realiza cursos dirigidos a los auxiliares del SAD que les permite adquirir nuevos

conocimientos y/o reforzar los ya existentes. La formación en movilizaciones, por ejemplo, suele tener gran asistencia y también importancia, “ya que el cuidado de nuestro personal y el de los usuarios y la prevención de lesiones en ambos es una máxima dentro del compromiso que Clece tiene con sus trabajadores y usuarios. También se realizan cursos de prevención de riesgos laborales, cocina, concienciación por la igualdad y contra la violencia de género, etc.”, señala Gamboa.

En la misma línea, la directora de Desarrollo y Proyectos de Gerosol, Esther Rodríguez, subraya que “cuanto mejor for-

mado esté un trabajador más habilidades y talento tendrá. Una formación continua proporciona a los auxiliares del SAD mayores herramientas para poder desarrollar su trabajo. Además, para la mayoría de los profesionales tener una formación superior supone el acceso a mejores puestos de trabajo”.

En Gerosol, el curso más demandado es el de *Certificado de profesionalidad en Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio*. “Trabajamos en coordinación con distintas empresas de formación para que nuestros trabajadores puedan realizar el certificado. Apostamos, además, por equipos

reciclados con los mayores avances técnicos y de cuidados a la persona. Periódicamente, también ofrecemos formación monográfica en paliativos, ictus, psiquiatría, enfermedades neurológicas, etc.”, afirma Rodríguez.

Sobre el trabajo que realiza el auxiliar del SAD, la directora de Desarrollo y Proyectos de Gerosol explica que es distinto en función de las necesidades de cada usuario. “Cuando hablamos del profesional que interviene en la ayuda a domicilio, tan sólo pensamos en el auxiliar de geriatría que atiende las necesidades de aseo personal, apoyo a la movilización, supervisión y control de medi-

cación, tareas domésticas, etc. Pero hay otros profesionales que también intervienen como fisioterapeutas, enfermeras, trabajadores



Clece

sociales, psicólogos y terapeutas ocupacionales”, destaca Rodríguez. Por eso, cuando Gerosol piensa en el trabajo de un profesional de ayuda a domicilio tiene muy presente el modelo de atención centrado en la persona y en generar pautas de cuidado desde un enfoque multidisciplinar. “Intervienen tantos profesionales como sean necesarios para garantizar el mejor servicio a los usuarios”, apunta.

Por su parte, el gerente del Servicio de Ayuda a Domicilio de Clece concreta que el trabajo de los profesionales de ayuda a domicilio está dividido en dos niveles de intervención: directo (auxiliares) e indirecto (equipo de coordinación). “El trabajo del auxiliar se basa en la intervención directa sustentada en el modelo centrado en la persona, que busca la permanencia del usuario en el domicilio mediante la realización de tareas de atención personal y doméstica, planificadas y gestionadas por el equipo de coordinación, que son los profesionales de referencia del usuario y se encargan de adaptar el servicio a sus necesidades respetando sus preferencias. También son los responsables de asignar los auxiliares a los usuarios”, señala Gamboa.

Por ello, lo que más valora Clece de los profesionales que prestan el SAD es que sean empáticos, proactivos, colaboradores, entregados, objetivos y con un amplio conocimiento de los perfiles de los usuarios dependientes y, sobre todo, con gran capacidad para trabajar en equipo y enfrentarse a situaciones dinámicas. “Nos gusta contar con un perfil muy profesionalizado, tanto en la gestión del servicio como en la prestación directa, poniendo el foco en la

formación reglada”, subraya Gamboa.

En la misma línea, Esther Rodríguez destaca que el perfil de los trabajadores

de Gerosol es el de profesionales que, además de tener vocación y estudios, saben detectar situaciones de riesgo y proponer mejoras: “Un profesional que sepa manejar la empatía y tenga muy claro que lo importante son las personas a las que cuidamos y prestamos servicio. No se trata de realizar el trabajo y terminar pronto para ir corriendo a otro domicilio, sino de garantizar un servicio profesionalizado y de calidad”.

A pesar de la formación y experiencia de los profesionales de atención directa, Ignacio Gamboa, de Clece, reconoce que uno de los mayores desafíos es la adecuación de los intereses de cada usuario con la consecución de los objetivos del SAD. “Cada usuario tiene sus gustos y preferencias, y supone un gran reto adaptarse y resolver cualquier circunstancia de forma inmediata y acertada. El trabajo en equipo, la especialización y la empatía de nuestros profesionales ayudan a afrontar cada situación de una manera ágil y satisfactoria para todos”, explica Gamboa. Las necesidades y demandas de los usuarios no suelen ser sencillas de detectar ya que, a veces, sus habilidades sociales son limitadas. “Se trata de un colectivo muy heterogéneo con unas circunstancias e historia vital, en ocasiones, difíciles de conocer *a priori*, pero resultan imprescindibles para prestar el servicio de calidad con el que estamos comprometidos”, afirma.

Para enfrentarse a los desafíos expuestos, Clece se apoya en el equipo

multidisciplinar “que nos permite acercarnos a nuestros usuarios de una manera personal e individualizada. El apoyo y asesoramiento es incondicional y existe una gran red de trabajo, que supone el pilar fundamental para solventar los retos que se nos plantean. Además, seguimos una filosofía de trabajo basada en la comunicación y coordinación continúa entre todos los profesionales implicados en el servicio, lo que nos permite resolver la práctica totalidad de las dificultades contando con el apoyo humano y material más adecuado”, añade Gamboa.

Gerosol también asegura que los auxiliares de ayuda a domicilio son determinantes para conocer el estado emocional de las personas a las que atienden, ya que hay usuarios que sufren soledad, tristeza y angustia: “La dependencia física y cognitiva es muy difícil de aceptar, al igual que pasar de ser productivos y activos a tener una determinada edad y multitud de problemas derivados de la enfermedad”. Esther Rodríguez asegura que los problemas más difíciles de manejar por parte de los profesionales son “el rechazo del servicio por el beneficiario, las barreras arquitectónicas, la falta de adaptación de la vivienda y la detección de malos tratos. Por eso, tenemos que contar con profesionales cualificados, que sepan responder a los retos que se plantean en el domicilio”.

Para resolver estas y otras dificultades, Gerosol cuenta con un equipo de trabajadores sociales que está en contacto directo con los auxiliares del SAD y las familias. “Además, nuestro



Gerosol

## La ayuda a domicilio en cifras

Según el último informe de *Las personas mayores en España*, publicado el pasado mes de enero por el Inmerso, el Servicio de Ayuda a Domicilio atiende en España a 326.043 personas, lo que supone que casi cuatro de cada cien personas de más de 65 años lo reciben. Este servicio se concentra casi el 70 % en Cataluña, Andalucía, Comunidad de Madrid y Castilla y León. El índice de cobertura es de 3,77, siendo la Comunidad de Madrid (5,67), La Rioja (5,52), Cataluña (4,87) y Andalucía (4,87) las regiones que presentan los índices más elevados.

Desde el año 2000, el número de personas usuarias han experimentado un incremento importante, pasando de 139.384 a 326.043. Esto supone que el crecimiento medio anual es de 12.444 usuarios. En cuanto al perfil del usuario, el 73 % son mujeres y el 65 % supera los 80 años.

Respecto a la intensidad del servicio prestado, se dan un total de 69.989.514 horas anuales, lo que supone 18,68 horas mensuales por cada persona usuaria. La Comunidad Valenciana, con 32 horas mensuales, es la que presenta una intensidad horaria mayor. Por otro lado, del total de horas de ayuda a domicilio prestadas, el 59 % se dedicaron a cuidados personales, el 36 % a tareas domésticas y el 5 % restante a otras actividades.

El precio público del servicio varía en función de diversos factores: es más elevado si se encuentra dentro de la Ley de Dependencia que si se presta por el SAD municipal. Se sitúa, por término medio, en torno a 13,66 euros/hora, aportando las personas usuarias un 21,84 % del precio del servicio. El precio mensual es de 261,73 euros.



equipo multidisciplinar actúa en todos aquellos casos que requieren de una intervención mayor, proporcionando apoyo a las auxiliares, activando protocolos de actuación y reforzando el servicio y la comunicación con la familia”, manifiesta la directora de Desarrollo y Proyectos, Esther Rodríguez.

A pesar de los esfuerzos realizados, los auxiliares de ayuda a domicilio también pueden padecer el síndrome *burnout* o del cuidador quemado. Desde Gerosol son conscientes de la complejidad que entraña manejarlo. “Por ello, al trabajador le marcamos pautas para redirigir y minimizar los efectos del problema, facilitamos horarios an-

tiestrés, nuestro equipo realiza talleres del tipo *Delega tu carga y Resolución de conflictos*. Todos ellos de naturaleza sistémica para conocer el origen del problema y reforzar positivamente su papel como trabajadores dentro de la empresa”, informa Rodríguez.

Respecto al síndrome del cuidador quemado, en este

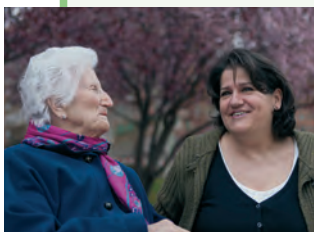
caso, de los familiares, Clece les anima a que dejen al mayor al cuidado de profesionales cualificados y aprovechen las horas del SAD para que “salgan y se tomen tiempo para ellos”. “Además, el equipo de coordinación gestiona también recursos emocionales (visitas de seguimiento y llamadas al usuario y familiares) y sociales

## En primera persona

### “La formación es imprescindible para desempeñar mi trabajo y evitar el síndrome del cuidador quemado”

NURIA RODRÍGUEZ

Auxiliar del SAD de Asispa



Nuria Rodríguez trabaja en Asispa como auxiliar de ayuda a domicilio. Cuenta con el Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en el Domicilio, además de diferentes cursos sobre alzhéimer, tratamiento de demencias, párkinson, técnicas de movilización y uso de ayudas técnicas, etc.

Su trabajo consiste en “ayudar a personas dependientes en sus tareas de la vida diaria, sin que pierdan su autonomía y capacidad para que puedan seguir viviendo en su domicilio y/o entorno el mayor tiempo posible, atendiendo a sus necesidades e intereses y respetando su voluntad”.

Varias son las dificultades a las que se enfrenta. El trato con las personas es una de ellas, “ya que hay que adaptarse a las diferentes formas de ser de los usuarios”. Por otro lado, Nuria destaca la complejidad de trabajar en algunas viviendas a causa de la existencia de múltiples barreras arquitectónicas. En algunas ocasiones, el desconocimiento del usuario y sus familiares sobre las posibilidades y limitaciones del servicio supone otra dificultad.

Cuando se encuentra con alguna de estas dificultades, “traslado la información de lo que veo en los domicilios al equipo de coordinación, ya que mi trabajo sirve de enlace entre la persona usuaria y el coordinador para que pueda comunicarlo a los Servicios Sociales o a la familia”, señala Nuria.

En este proceso, Asispa “me escucha y consulta cuando tiene dudas sobre alguno de los usuarios que atiendo. Intercambiamos opiniones y me recomienda pautas de actuación sobre determinados casos. También me facilita la información, la formación y el material que puedo necesitar para poder realizar mi trabajo correctamente”.

Por todo ello, Nuria considera que la formación es imprescindible para desempeñar su trabajo y evitar el síndrome del cuidador quemado. “Necesitamos actualizar nuestros conocimientos y disponer de espacios para reflexionar sobre nuestro trabajo diario y cómo podemos enfrentarnos a las diversas situaciones que suceden en los domicilios. Intercambiar experiencias con un profesor o con compañeros es enriquecedor y aporta diferentes perspectivas para el trabajo diario”, subraya.

Nuria asegura que realiza cursos siempre que puede, “aunque no todos los que me gustaría por falta de tiempo, ya que tengo que compatibilizarlo con la familia. A pesar de ello, cada año siempre estudio alguno que me resulte interesante”. En este sentido, a esta profesional le gustaría recibir formación sobre psicología “para conocer más a las personas mayores y ser capaz de poder prestar la mejor ayuda posible”, así como sobre enfermedades mentales y técnicas de escucha, asertividad, habilidades sociales en el trato con personas mayores o con discapacidad, etc.

### “Gracias a la formación continua entiendo mejor las necesidades del usuario y me ofrece pautas de actuación”

NIEVES GARCÍA

Auxiliar del SAD de Macrosad



Nieves tiene la formación necesaria que le ha permitido obtener el certificado de profesionalidad homologado por la Junta de Andalucía, gracias al curso de *Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en el Domicilio*. Además, estudió un curso de Agente de Entrenamiento Preventivo (AEP), impartido en Macrosad, y que permite aprender nuevas técnicas para trabajar mejor con los mayores. “La formación anual de reciclaje que recibimos es muy completa”, asegura.

Su trabajo consiste en ayudar a personas con ciertas limitaciones, “que les impiden realizar tareas diarias que cualquier persona podría hacer en su vida cotidiana, aunque nuestra principal labor es la escucha y la observación”.

Nieves destaca como principal dificultad el inicio del servicio con el usuario y su familia: “Suelen manifestar cierto recelo y reticencia hacia la auxiliar, especialmente en la labor de aseo personal, ya que afecta la intimidad”. Para superar estas y otras dificultades, “me pongo en su lugar y entiendo que no es una situación cómoda para ellos. Procuero comunicarme de manera cercana con el usuario y le hago ver que, aunque la primera vez es la más difícil, estoy allí para apoyarles”.

Además, Macrosad facilita una comunicación directa e inmediata vía telefónica y/o presencial con la coordinadora del SAD, que realiza visitas periódicas al domicilio de la persona usuaria. “También tenemos reuniones periódicas, donde compartimos con las coordinadoras y demás auxiliares del municipio todas aquellas dudas o consultas que nos surgen en relación a la prestación del servicio. En estas mismas reuniones se nos dan unas píldoras formativas para mejorar la tarea diaria que, últimamente, están incorporando sistemas informáticos que nos hacen la actividad más cómoda”.

Por todo lo expuesto, Silvia considera imprescindible recibir formación continua. “Gracias a este tipo de cursos entiendo mejor las necesidades y dificultades que presenta la persona usuaria y me ofrece pautas e indicaciones para resolverlas debidamente. Además, nos ayuda a empatizar con la persona usuaria y poder entender las situaciones de soledad y tristeza que, en algunos casos, nos encontramos. Percibo que mi trabajo es útil y me hace sentir realizada”, asegura.

Además de las píldoras formativas que imparte la empresa de manera mensual, Silvia explica que “podemos formarnos en geriatría, movilización y enfermedades que afectan a los mayores, rol del profesional del SAD y demás cursos para afrontar situaciones de grave deterioro como alzhéimer, salud mental, etc.”. Como sugerencia, a esta profesional le gustaría recibir formación sobre cómo trabajar con la familia.

## Los operadores en cifras

(coordinación con recursos de la zona que se adapten a sus necesidades)", matiza Ignacio Gamboa.

### Gesad ayuda a gestionar el SAD

Gesad es un conjunto de herramientas tecnológicas cuyo objetivo principal es mejorar la prestación del SAD, lo que repercute directamente en la mejora de la calidad de vida de las personas dependientes y sus familias. El sistema ha sido desarrollado por Grupo Trevenque, que nació para ayudar a las empresas a mejorar sus procesos de negocio a través de la tecnología, en colaboración con entidades de ámbito social y organismos públicos.

"Gesad es un software de gestión que facilita y agiliza los procesos de coordinación de recursos humanos, beneficiarios, facturación, gestión de cobros y calidad para empresas. Una vez planificado el servicio, Gesad recopila toda la información de incidencias que se produzcan durante la vigencia del mismo. Los trabajadores sociales del organismo e incluso los familiares del dependiente pueden tener acceso en todo momento a la información y comunicarse con la empresa, a través de un ordenador con Internet o dispositivo *Smartphone*", explica el responsable de Software de Ayuda a Domicilio, Julio Galiano.

Las siguientes herramientas software han sido desarrolladas para cubrir las necesidades de la gestión de los servicios de atención domiciliar y de los actores que intervienen:

1. Gesad Extranet. Permite a los trabajadores sociales acceder a información sobre los beneficiarios del SAD e introducir incidencias, que son registradas en el sistema de gestión de la empresa adjudicataria del servicio.
2. Gesad Control de Presencia. Centraliza en un panel las entradas y salidas a los domicilios de los beneficiarios de cada profesional del SAD.
3. Gesad Mobile. Facilita la comunicación entre los profesionales del SAD y los coordinadores para planificar el servicio.
4. Gesad Message. Sistema de comunicación masiva entre los coordinadores y los profesionales del SAD, similar a Whatsapp.
5. Gesad Family. Se trata de un portal web y aplicaciones móviles que permiten a los familiares de los dependientes estar informados sobre cómo evoluciona la prestación del servicio y conocer las incidencias, planificación diaria, etc.

Actualmente, el equipo de I+D continúa trabajando para hacer más eficiente el trabajo. Gesad está presente en toda España: coordina los servicios de más de 150 ayuntamientos y 10 diputaciones de 45 provincias, lo que supone la gestión y control de unos 228.200 usuarios y cerca de 130.000 profesionales beneficiados. "Confían en nosotros operadores como Suara Cooperativa, Macrosad, Clece, Eulen y Valoriza Servicios de la Dependencia, entre otros. Igualmente, cada vez más ayuntamientos cuentan con Gesad", concluye Galiano. 

### Asispa

- Usuarios de ayuda a domicilio (2017): **24.436 personas.**
- Trabajadores: **3.465 auxiliares** de ayuda a domicilio y **221 profesionales** de coordinación.
- Presta servicio en la Comunidad de Madrid, gestionado de manera privada o a través de contratos con la Administración Pública: Ayuntamiento de Madrid (lote 2, que incluye los distritos de Tetuán, Chamberí, Salamanca, Fuencarral, Hortaleza, Barajas, Chamartín y Ciudad Lineal), Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid, Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama, Mancomunidad de la Vega del Guadalix y Mancomunidad THAM.
- Principales servicios: de manera complementaria a la propia prestación del servicio de ayuda a domicilio, dispone de otros tipos de atención domiciliar como terapia ocupacional, fisioterapia, psicología, podología, enfermería y peluquería.

### Clece

- Usuarios de ayuda a domicilio (2017): **104.894 personas.**
- Trabajadores. **26.626.**
- Clece tiene presencia en todas las comunidades autónomas.
- Perfil de los trabajadores: equipo multidisciplinar formado por trabajadores sociales, psicólogos, fisioterapeutas, DUE, podólogos y auxiliares de ayuda a domicilio.
- Principales servicios. Atención personal: aseo personal, movilizaciones, gestiones médicas, paseo y acompañamiento, compra, preparación de comida, actividades de sociabilización. Atención doméstica: arreglo del hogar y limpieza.

### Gerosol

- Usuarios de ayuda a domicilio (2017): **550 servicios anuales** privados.
- Trabajadores. **147.**
- Presta servicio en la Comunidad de Madrid.
- Perfil de los trabajadores: titulados en auxiliar sociosanitario, cuidadoras geriátricas, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas, enfermeras, médico geriatra, podóloga, neuropsicóloga.
- Principales servicios: auxiliares y cuidadores de ayuda a domicilio; rehabilitación física, motora y cognitiva; podología; cuidados paliativos; programa integral al ictus; atención a enfermos mentales y personas con discapacidad intelectual; hospitalización domiciliaria.

### Macrosad

- Usuarios de ayuda a domicilio (2017): **3.817.**
- Trabajadores: **1.144.**
- Presta servicio en Andalucía (Diputación de Jaén y ayuntamientos de Linares, Martos, Mairena del Aljarafe, Castilleja de la Cuesta, Aznalcázar, Gelves, Santiponce, etc.).
- Perfil de los trabajadores: Macrosad cuenta con un completo equipo humano multidisciplinar.
- Principales servicios: atención sociosanitaria, psicología y terapia ocupacional, fisioterapia, podología, enfermería, peluquería y estética.



## El Club de los 60 en el móvil

Descárgate la app y disfruta de las actividades de envejecimiento activo



Android



iOS