



**EULEN**  
SOCIO SANITARIOS  
Estamos por ti



**¡MADRID!**

**I Jornada**  
de Servicios Sociales Comunitarios

"Hacia una atención a domicilio centrada en la persona"



## **CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DESDE LA JORNADA**

Madrid, 12 de noviembre de 2014.

Se reunieron más de 140 personas, representantes de administraciones públicas, personas usuarias y profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio, entidades prestadoras de servicios, organizaciones empresariales, sindicales y medios de comunicación.



### **EJE 1: LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) Y SU VISUALIZACIÓN POSITIVA:**

**1.1.** El sector de ayuda a domicilio en el año 2013 en España, atiende a **más de 460.000 personas usuarias**, genera **más de 149.000 puestos de trabajo** y tiene un volumen económico de **1.374 millones de euros anuales**. Es un gran generador de empleo local no deslocalizable.

**1.2.** El Ayuntamiento de Madrid presta el SAD a más de 52.000 personas usuarias, con un volumen de 7,2 millones de horas del SAD al año.

**1.3.** Se resalta la necesidad e importancia de una **Ley Estatal de Servicios Sociales**.



**EULEN**  
SOCIO SANITARIOS  
Estamos por ti



**¡MADRID!**

# I Jornada

## de Servicios Sociales Comunitarios



EXCELENCIA EUROPEA  
500+ PUNTOS EFQM

"Hacia una atención a domicilio centrada en la persona"

**1.4. Los servicios sociales comunitarios** desde las Administraciones Locales, aportan la proximidad como un gran valor.

**1.5. El SAD es el pilar de los servicios sociales comunitarios** y es clave en la integración social y en la convivencia comunitaria.

**1.6. Las familias y las personas mayores son las grandes constructoras de bienestar en España.**



**1.7. El trabajo profesional de las auxiliares de ayuda a domicilio es muy importante** para las personas y la sociedad.

**1.8. El SAD es un recurso polivalente, versátil y tiene un gran componente preventivo.**

**1.9. Es necesario potenciar la confianza mutua y el orgullo de pertenencia al servicio.**

**1.10. Es necesario general alianzas y colaboraciones con los medios de comunicación.** Es clave impulsar una visualización positiva del SAD en los medios de comunicación, para **reconocer el trabajo de sus profesionales y mejorar su prestigio social.**

**1.11. Hay muchos patrones de envejecimiento, discapacidad o dependencia. Cada sector de población es muy heterogéneo.**

## **EJE 2: LA VOZ DE LAS PERSONAS USUARIAS Y AUXILIARES DEL SAD:**

**2.1. Las personas quieren estar el mayor tiempo posible en su hogar, en su comunidad y con sus recuerdos.**

**2.2. El servicio permite a las personas seguir viviendo en su casa, que es lo más importante. Vivir en casa es un objetivo vital.**



**2.3. El SAD es un servicio muy importante, ya que permite que la familia pueda seguir cuidando de un ser querido.**

**2.4. El SAD ayuda a hacer, lo que la persona no puede.**

**2.5. El trabajo como auxiliar de ayuda a domicilio es muy gratificante y en ocasiones muy duro. Es un trabajo profesional y vocacional.**

**2.6. La auxiliar del SAD, intenta que el tiempo en el que está en el domicilio, sean las mejores horas posibles para la persona usuarias.**

**2.7. Cada persona usuaria tiene que ser tratada de forma personalizada, según sus gustos y preferencias.**

**2.8. El papel de la coordinadora es importante para facilitar el trabajo de la auxiliar.**

**2.9. La opinión de las auxiliares debe ser más tenida en cuenta, a todos los niveles.**

## EJE 3: ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA MEJORA DEL MODELO DEL SAD Y EN ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA:

**3.1** Es necesario mejorar en el diseño del servicio a nivel de **trabajo en equipo con las auxiliares**. Se propone, generar un paquete de horas para **sesiones de formación, equipo y apoyo de las auxiliares** (2-3 horas por auxiliar, cuatrimestralmente, en grupos de 10 auxiliares). El coste de estas horas (inferior al coste hora base) incluye la remuneración de las auxiliares y la retribución de un **equipo interdisciplinar para las sesiones de apoyo (trabajo social, psicología y terapia ocupacional)**. Con respecto al total de horas de servicio, representa menos del 0,5%.

**3.2.** Potenciar el apoyo desde el SAD a familiares y cuidadores/as.

**3.3.** Es necesario plantear unos **indicadores de calidad del servicio**

**comunes**, para poder comparar los resultados y detectar nuestras fortalezas y áreas de mejora.



**3.4.** Es necesario desde el SAD dar una respuesta acorde a las nuevas necesidades de las personas y de una manera eficiente. Debe estar centrado en la persona usuaria y su circunstancia.

**3.5.** La atención integral centrada en la persona, se basa en la **autonomía, dignidad, derecho y preferencias de las personas**.

**3.6.** El SAD es un servicio que se ajusta continuamente a las necesidades de las personas, pero no solo debe responder a las necesidades, debe adaptarse a las personas usuarias, a sus preferencias, **proyecto de vida y metas**.



**EULEN**  
SOCIO SANITARIOS  
Estamos por ti



**¡MADRID!**

# I Jornada de Servicios Sociales Comunitarios



EXCELENCIA  
EUROPEA

500+  
PUNTOS  
EFQM

"Hacia una atención a domicilio centrada en la persona"

**3.7. El Gestor de caso**, es el propio trabajador social municipal.

**3.8. Son necesarios sistemas de información comunes e integrados.**

**3.9. Es necesario incorporar el modelo de Atención Integral Centrada en la Persona en los módulos de formación de auxiliares y coordinadores/as.**



**3.10. Es interesante plantear en el sistema de la autonomía personal y la dependencia (SAAD), eliminar las incompatibilidades entre Centros de Día y SAD.**

## EJE 4. PROPUESTAS SECTORIALES DE FUTURO

**4.1. En la jornada se propone crear un Foro de Reconocimiento y visualización positiva del SAD**, compuesto tanto por administraciones públicas, como por entidades prestadoras de servicios, empresariales, sindicales, de organizaciones de los colectivos de personas usuarias (mayores, personas con discapacidad, familiares de personas en situación de dependencia, etc.). Con la metodología de trabajo en red, los posibles objetivos estratégicos de este Foro pueden ser:

- a. Impulsar el reconocimiento, prestigio social del SAD y visualizar la importancia de los servicios sociales comunitarios (Eje 1).*
- b. Visualización positiva de las personas usuarias y los profesionales del SAD (Eje 2).*
- c. Intercambiar buenas prácticas e impulsar mejoras de modelos (Eje 3).*

## ANEXO CON EL PROGRAMA DE LA JORNADA



# Jornada

## de Servicios Sociales Comunitarios

"Hacia una atención a domicilio centrada en la persona"

**Dirigido a:** Profesionales, organizaciones académicas, científicas, empresariales, sindicales, políticas, administraciones públicas y de personas mayores.

**Fecha:** Miércoles, 12 de noviembre de 2014 - de 09:00 a 14:00 horas.

**Lugar:** Centro Cultural Buenavista - Avenida de los Toreros 5 - Madrid (aforo 150 personas).

**Inscripción gratuita:** por orden de inscripción ["en este link"](#)

### PROGRAMA

**09:00** Recepción y acreditación.

**09:15** Acto de inauguración:

- ✓ D. Carlos Blanco Bravo. Director General de Mayores y de Atención Social del Ayuntamiento de Madrid.
- ✓ D. Jaime Mansilla Rosello. Director de Zona Centro. Grupo EULEN.
- ✓ D<sup>a</sup> Natalia Roldán Fernández. Directora de Servicios Sociales. EULEN Sociosanitarios.

**09:30** D<sup>a</sup> Pilar Rodríguez Rodríguez. Presidenta Fundación Pílares "El Modelo de Atención Integral Centrado en la Persona y sus aportaciones al Servicio de Ayuda a Domicilio"

**10:15** MESA 1: "Las personas como eje relevante del SAD" Moderadora: D<sup>a</sup> Paloma Cunillé Arias. Subdirectora General de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid.

- ✓ D<sup>a</sup> Dolores Arbones Pulg. Persona usuaria de ayuda a domicilio del distrito de Arganzuela "La visión desde las personas usuarias, claves del servicio".
- ✓ D<sup>a</sup> Victoria Muñoz Martínez. Persona usuaria de ayuda a domicilio del distrito de Moncloa "La visión desde las personas usuarias, claves del servicio".
- ✓ D<sup>a</sup> Soledad Baciero Guijarro. Auxiliar de Ayuda a Domicilio del Distrito de Carabanchel de EULEN Sociosanitarios "La visión desde las auxiliares del SAD, claves del servicio".
- ✓ D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> del Carmen Mairena Cubero. Trabajadora Social del Distrito Chamberí del Ayuntamiento de Madrid "La visión desde los profesionales de los servicios sociales municipales".
- ✓ D<sup>a</sup> Natalia Roldán Fernández. Directora de Servicios Sociales. EULEN Sociosanitarios. "La visión desde las entidades prestadoras del servicio".

**11:30** PAUSA

**12:00** MESA 2: "Presente y futuro del SAD" Moderador: D. Juan Manuel Camacho Grande, Subdirector General de Familia e Infancia del Ayuntamiento de Madrid.

- ✓ D. Alfredo Bohórquez Rodríguez. Director Técnico Comercial y de Calidad. EULEN Sociosanitarios "La dimensión e importancia de la ayuda a domicilio en los servicios sociales a nivel estatal. Bases para un servicio multiprofesional y de trabajo en equipo".
- ✓ D<sup>a</sup> Soledad Palos Triguero. Directora de Ayuda a Domicilio de ASISPA "Aspectos prácticos para la aplicabilidad del nuevo modelo de atención centrada en la persona".
- ✓ D<sup>a</sup> Paloma Giménez Díaz-Oyuelos. Jefa del Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid "Situación actual del SAD en Madrid y aspectos de futuro".
- ✓ D<sup>a</sup> Matilde Pelegrí Torres. Directora General. Grupo SENDA "Claves para la visualización positiva de servicios en los medios de comunicación".

**13:30** Conclusiones y clausura:

- ✓ D<sup>a</sup> Ana Buñuel Heras. Subdirectora General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid.
- ✓ D. Alfredo Bohórquez Rodríguez. Director Técnico Comercial y de Calidad. EULEN Sociosanitarios.
- ✓ D<sup>a</sup> Camino Roldán Fernández. Gerente Zona Centro. EULEN Sociosanitarios.