

n.º 5 MARZO 2023

calidad e innovación

Dirección General de Evaluación, Calidad e
Innovación
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL



**Comunidad
de Madrid**

SUMARIO

3 En clave

4 Miwi Clavera Maestre

Entrevista a la directora general de DIRSE

6 José Moisés Martín Carretero

Director general de Red2Red

8 José Magro González

Certificación ISO 14001

9 Madrid Excelente

Fundamentos: Propósito

10 Fundación Cuidados Dignos

Certificación Buen Trato

12 Ley de Servicios Sociales y AMAPAD

13 Diego Gracia

Intimidación, Confidencialidad y Secreto

14 Mar España Martí

Protección de datos en Servicios Sociales

15 Begoña Gómez Nieto

Comunicación Interna: instrumento cohesionador

17 Claves para la gestión

Indicadores: medir para mejorar

19 Paula Martínez García

Proyecto “Lugares para todos”

21 M^a Dolores Carbonell

Tecnología adaptada

23 Laura Garrido Marijuan

Proyecto “Mi Casa” APADIS

24 Jaime Brea

Pulseras comunicativas

26 Formación

27 Novedades

28 Próximamente

edita:

Consejería de Familia, Juventud y Política Social
Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación
Subdirección General de Calidad e Innovación
O'Donnell, 50, 28009 Madrid
calidad.social@madrid.org



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



comunidad.madrid/publicamadrid

EN CLAVE

¿Qué tiene que hacer un centro de servicios sociales para ser sostenible?, preguntamos a **Miwi Clavera, directora general de DIRSE**. Nos responde: *“adoptar prácticas y políticas que promuevan la eficiencia en el uso de recursos, reduzcan el impacto ambiental y sean social y económicamente viables a largo plazo”*.

¿Qué es una inversión de impacto?, preguntamos a **José Moisés Martín, director general de Red2Red**. Nos responde: *“es aquella inversión que, además de buscar un retorno financiero, busca un impacto social y ambiental positivo de manera consciente y proactiva, de manera que se pueda medir y cuantificar”*.

“La norma ISO 14001 permite implantar un sistema de gestión ambiental de manera sencilla”, afirma **José Magro, mánager de sostenibilidad en la dirección de marketing estratégica de AENOR**.

Madrid Excelente nos dice en qué consiste el fundamento “propósito” de su modelo de referencia: *“un elemento clave en la toma de decisiones de negocio a corto y largo plazo teniendo en cuenta circunstancias, riesgos, requisitos regulatorios, ética y transparencia y la propia estructura de la organización”*.

La **Fundación Cuidados Dignos** nos explica su certificación de buen trato, *“que reconoce la excelencia en la atención centrada en la persona y la calidad de vida en el cuidado”*.

Diego Gracia, presidente de la Fundación Ciencias de la Salud, nos aclara la diferencia entre intimidad, confidencialidad y secreto.

Mar España, directora de la Agencia Española de Protección de Datos, destaca *“la importancia de promover la concienciación y la formación del personal que maneja datos personales referidos a las prestaciones sociales”*.

Begoña Gómez, coordinadora académica del máster en comunicación corporativa en la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR), reflexiona por qué *“es importante lograr la coherencia entre lo que somos, lo que decimos, lo que hacemos y lo que piensan de nosotros”*.

Paula Martínez, terapeuta ocupacional y dinamizadora del proyecto técnico de accesibilidad cognitiva, comparte con nosotros el proyecto “Lugares para todos”, que *“adapta el edificio y sus instalaciones en materia de accesibilidad cognitiva, creando espacios entendibles y de fácil manejo”*.

La **Fundación Alicia y Guillermo** nos comenta la herramienta digital “CareLine”, que *“permite que cualquier aparato de televisión se conecte a internet y, mediante la plataforma de videoconferencia propia, el usuario pueda realizar llamadas telefónicas a las personas de su círculo social, participar en actividades interactivas, mantener una conversación con personal sanitario”*, etc.

Laura Garrido, directora técnica de APADIS, nos presenta el proyecto “Mi casa, una vida en comunidad”: es *“una experiencia para poner en marcha una vivienda para personas con grandes necesidades de apoyo”*.

Jaime Brea, especialista de apoyo educativo, nos explica que *“las pulseras comunicativas son como una agenda móvil que nos ayuda a conocer en todo momento las distintas actividades, acciones y/o rutinas que vamos a realizar”*.

Este **Boletín de Calidad e Innovación** cumple su primer año de andadura. Actualmente se envía “on line” a más de 4.000 suscriptores. Entre artículos y entrevistas superamos 50 colaboraciones. El buzón calidad.social@madrid.org recibe cada vez más propuestas y sugerencias. Las intentaremos atender en próximas ediciones. Queremos saber qué te puede interesar y cómo lo deberíamos divulgar.



Entrevista

“Un centro sostenible tiene que maximizar sus impactos positivos en las comunidades donde operan”

Miwi Clavera Maestre, directora general de DIRSE



DIRSE es la asociación española de los profesionales de la Sostenibilidad o aspectos ASG que nace en 2013 con el objetivo de trabajar por la promoción, defensa y reconocimiento de las personas que, desde todo tipo de entidades, desarrollan esta función específica, contribuyendo así, a mejorar su capacidad de influencia para la creación de valor en las organizaciones.

¿Qué tiene que hacer un centro de servicios sociales para ser sostenible?

Partiendo de que la Sostenibilidad o Responsabilidad Social Corporativa engloba aquellas acciones y estrategias que van más allá del cumplimiento de las obligaciones legales, se trata de un compromiso de la integración en su gestión de las preocupaciones ambientales, sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) que surgen de la relación y transparencia con los grupos de interés.

Para ser sostenible, un centro de servicios sociales debe adoptar prácticas y políticas que promuevan la eficiencia en el uso de recursos, reduzcan el impacto ambiental y sean social y económicamente viables a largo plazo. Esto puede incluir medidas como utilizar energías renovables, adoptar prácticas de gestión de residuos, asegurar que los programas y servicios sean accesibles a todas las personas, sin discriminación, evaluando el impacto social y ambiental de los mismos, establecer alianzas con otras organizaciones y basar todo lo anterior en una cultura de

transparencia y rendición de cuentas. En definitiva, se trata de minimizar todos los impactos negativos que puedan tener los centros por el desarrollo de su actividad y maximizar sus impactos positivos en las comunidades donde operan.

¿Qué papel juega la dirección del centro en el proceso para hacer el centro más sostenible?

La dirección de los centros desempeña un papel clave de liderazgo, ya que estamos hablando de un cambio cultural (de la manera en cómo se entienden y hacen las cosas en la organización), que implica a todas las partes. La dirección debe definir políticas, estrategias y planes de acción con objetivos y metas a medio y largo plazo, en consulta con los diferentes grupos de interés, así como asignar recursos y organizar el trabajo para que el cambio pueda producirse. Obviamente la dirección no puede hacer todo esto sola, aunque lidere el proceso. Necesita contar con cierta estructura, bien sea formal bien informal, en la que apoyarse para poder acometer los cambios necesarios, y contar con



asesoramiento adecuados, pues la Sostenibilidad abarca temáticas muy amplias y cada vez más especializadas.

En noviembre se publica la Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD). ¿Qué implicaciones generales puede tener para un centro de servicios sociales grande y para uno pequeño?

Desde DIRSE pensamos que la nueva directiva supone una gran oportunidad para ayudar a generar un clima de compromiso ético y sostenible no sólo en las empresas, sino en la sociedad en su conjunto, ayudando a normalizar progresivamente la integración de la sostenibilidad en la visibilización y comunicación de los avances empresariales y que establece el camino para equiparar la información en sostenibilidad a la información financiera, lo que redundará en una mejor asignación de los flujos de capital. De ahí que publicáramos en enero de 2023, coincidiendo con su entrada en vigor, un documento de posicionamiento sobre la Directiva que incluye detalle de los retos y oportunidades que va a suponer esta nueva normativa ([consultar documento](#)).

En forma muy resumida, la CSRD implica las siguientes novedades con respecto a la que ya teníamos en vigor en España: un cambio en la estructura y contenidos de la información (adaptada a los estándares del EFRAG), que deberá estar soportada por

Para ser sostenible, un centro debe adoptar prácticas y políticas que promuevan la eficiencia en el uso de recursos, reduzcan el impacto ambiental y sean social y económicamente viables a largo plazo.

una plataforma tecnológica (digitalización y control de los datos), con un mayor alcance (“cadena de valor” en vez de “cadena de suministro”) y afectará a más empresas de la siguiente manera:

- Los centros grandes que ya estaban sujetos a la Directiva anterior sobre divulgación de información no financiera deberán adaptar la información con arreglo a los nuevos estándares europeos, en los informes que presenten en 2025 sobre el ejercicio de 2024.
- Los centros grandes que no estuvieran sujetos a la Directiva sobre divulgación de información no financiera deberán empezar a reportar en 2026 sobre el ejercicio 2025.
- Los centros pequeños y medianos cotizados estarán obligados a informar a partir de 2026, con posibilidad adicional de exclusión voluntaria hasta

2028, y podrán informar de acuerdo con estándares separados y proporcionados que EFRAG desarrollará el próximo año adaptado a las necesidades de las pymes.

Aquellos centros que no entren en ninguna de las anteriores categorías no se verán afectados directamente por esta Directiva, sin embargo, al ser proveedores de otras empresas que si estén afectadas por la Directiva y que deberán informar por su cadena de valor, se verán afectadas en cascada, por lo que deberán empezar a prepararse.

En ocasiones ser más sostenibles se asocia con mayores costes. ¿Es esto así?

No necesariamente. Esto depende de las acciones que se realicen para alcanzar el objetivo de sostenibilidad. Por ejemplo, la reducción de consumo de energía, la reutilización de recursos o la adopción de tecnologías de eficiencia energética, pueden producir ahorros significativos en los costes, sin que supongan un gran desembolso. Es más, estas inversiones pueden ayudar a atraer recursos financieros en mejores condiciones de mercado, acceder a subvenciones y a rebajas de impuestos.



“La inversión de impacto es aquella inversión que, además de buscar un retorno financiero, busca un impacto social y ambiental positivo de manera consciente y proactiva”

José Moisés Martín Carretero, director general de Red2Red

1. ¿Qué es una inversión de impacto? ¿Algún ejemplo en servicios sociales?

Definimos la inversión de impacto como aquella inversión que, además de buscar un retorno financiero, busca un impacto social y ambiental positivo de manera consciente y proactiva, de manera que se pueda medir y cuantificar. Existen múltiples efectos de empresas de impacto: las empresas de inserción sociolaboral, por ejemplo, buscan la inserción de personas con dificultades de acceso al mercado de trabajo al tiempo que deben generar un mínimo de resultados económicos para mantener la viabilidad. La inversión de impacto se dirige, por ejemplo, a financiar este tipo de empresas, que hasta hace poco no tenían un marco de financiación específico para ellas.

2. ¿Qué relación existe entre las inversiones de impacto y la Responsabilidad Social Corporativa?

Yo creo que la inversión de impacto va más allá de la responsabilidad social corporativa tradicional. Podríamos decir que hay varios niveles en la RSC. El primer nivel es la realización de actividades de patrocinio o voluntariado al margen del negocio principal de las empresas, como las fundaciones corporativas de muchas de ellas. El segundo nivel es el esfuerzo que se está desarrollando para mitigar los efectos negativos de la actividad económica -ambientales, por ejemplo- o ampliar los positivos. En la economía de impacto, que estaría más avanzada, no se trata de “evitar el mal”, sino de plantear modelos de negocio cuyo objetivo principal es mejorar la sociedad. Mientras que en la RSC tradicional no se modifica el objetivo principal de las empresas, en la inversión de impacto sí, porque su objetivo principal es transformar la sociedad.

3. ¿Cuál es el panorama de este tipo de inversiones en España/Madrid? ¿Qué perspectivas de futuro se plantean?

Estamos viviendo un importante crecimiento del ecosistema de las inversiones de impacto tanto en España como en Madrid, con fuertes perspectivas. Tenemos varios fondos de inversión activos en la Comunidad de Madrid, que están todavía en fase de inversión. Además, los fondos europeos pueden generar una ventana de oportunidad para un fuerte crecimiento en los próximos años. También tenemos importantes debilidades, como una débil base de empresas con una orientación de impacto. Es posible que en los próximos años veamos más dinero dispuesto a ser invertido con un enfoque de impacto social y ambiental que proyectos empresariales viables. Afortunadamente, cada vez tenemos también más escuelas de negocios y universidades que están haciendo un papel importante para mejorar la formación y la sensibilización en torno al emprendimiento social, de manera que si todo este esfuerzo cuaja, en pocos años vamos a poder contar con una base muy consolidada de proyectos sociales solventes en los que invertir. Pero ahora mismo, en el corto plazo, el reto es que es posible que haya más dinero que empresas.



4. ¿Qué opina de la tendencia a la obligatoriedad de RSC en las empresas hacia la que vamos en contextos como el de la Unión Europea con la reciente publicación de la Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD)?

Yo creo que avanzamos hacia un modelo nuevo de empresas, lo que el Foro de Davos ha llamado el “capitalismo de partes interesadas”, donde las empresas no sólo tienen que satisfacer los requerimientos de sus accionistas, sino también las necesidades de la comunidad, las personas que consuman sus productos y las que trabajen en estas firmas. La obligatoriedad se está imponiendo como factor acelerador, pero tenemos que tener presente que si no fuera por la ley, el mercado se encargaría de hacerlo. Hoy en día, la reputación y los bienes intangibles son fundamentales en las empresas, la marca es esencial, y el consumidor, por un precio similar, prefiere un producto con impacto social o ambiental positivo. Las nuevas generaciones prefieren trabajar en empresas con propósito social positivo antes que en empresas tradicionales, y los inversores van a ser muy exigentes con el desempeño social y ambiental. De manera que la obligatoriedad por ley es solo uno de los factores a tener en cuenta. Si no lo hiciera la ley, lo demandaría el mercado.

5. En ocasiones se habla del Impactwashing, en alusión a la imagen falsa o exagerada de algunos inversores de impacto social y medioambiental, ya sea con el fin de cumplir con la regulación, atraer más clientes o mejorar su imagen de cara al público. ¿Qué opina de esto? ¿Cómo se puede evitar?

Es un grave problema porque desvirtúa todo el ejercicio. La cuestión de fondo es que, a fecha de hoy, no tenemos un método estandarizado e indiscutible sobre cómo medir el impacto social y ambiental. Existen metodologías, pero no hay un estándar, así que siempre puedes decir que según “X” metodología tu desempeño social es fantástico, pero a lo mejor esa metodología está mal aplicada o es muy laxa. El futuro pasa por metodologías estandarizadas y verificadas externamente. Hay tres movimientos en esa dirección: el de la Unión Europea, el de Estados Unidos y el de el Consejo Internacional de Estándares de Sostenibilidad, que están ultimando sus estándares y que van a ser compatibles entre sí. En pocos años hacer Impactwashing o Greenwashing va a ser muy difícil, o tan grave como falsear las cuentas anuales de las empresas.

6. ¿Cree que la norma de futuro va a ser las empresas con impacto social y medioambiental o seguirá siendo algo residual?

Yo creo que el movimiento crecerá. Todavía es testimonial, pero la llamada tanto de los poderes públicos como del mercado va a empujar a las empresas en esa dirección. Ahí tenemos las llamadas “B-Corp”, un movimiento de empresas orientadas al bien común, que pasan un proceso de certificación muy exigente. Cada vez hay más empresas certificadas como B-Corp en España, es un movimiento en fuerte crecimiento. Todavía no tenemos ninguna del Ibex, pero no se trata sólo de un movimiento de pymes y emprendedores, hay empresas grandes que se están comprometiendo. En cualquier caso, en España hay más de tres millones de empresas y queda mucho camino por recorrer.

7. ¿Qué faltaría para que fuera la norma?

Falta mucha transparencia y mucha formación en economía de impacto. Una parte muy importante de la población no sabe lo que es ni sabe el verdadero alcance que tiene. Cuando ve una empresa certificada bajo un estándar -como B Corp u otros- en realidad no saben muy bien lo que significa. No creo que haya falta más regulación, aunque estamos a las puertas de una directiva europea sobre Diligencia Debida en materia de derechos humanos y medio ambiente. Lo importante es mejorar la transparencia de cómo se calculan y comparan los impactos sociales, y mejorar la formación de directivos, trabajadores y consumidores para comprender los beneficios que tiene la economía de impacto. Ahí el papel del sector público es importante, generando los incentivos adecuados, por ejemplo, a través de la contratación pública, pero sobre todo los marcos de medición y las metodologías.





Certificación ISO 14001: Punto de partida para el compromiso con la sostenibilidad

José Magro González
Mánager de Sostenibilidad
Dirección de Marketing Estratégica de AENOR

La sociedad actual demanda organizaciones responsables y comprometidas con la construcción de un desarrollo sostenible. De esta manera, de forma progresiva, las entidades públicas y privadas, independientemente de su actividad, tamaño o ubicación geográfica, deben cumplir con un mayor número de exigencias ambientales impuestas por la Administración pública, los clientes y la sociedad en general.

En esta línea, la certificación de acuerdo con la Norma ISO 14001 se convierte en una herramienta de gran utilidad para cualquier tipo de organización, independientemente de su actividad, tamaño o ubicación geográfica. Y es que, esta norma permite implantar un Sistema de Gestión Ambiental de manera sencilla, teniendo en cuenta los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en la organización. Además, promueve la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos.

En el mundo hay más de 600.000 centros de trabajo certificados de

acuerdo con la Norma ISO 14001. Así lo revela el último informe *ISO Survey*, elaborado anualmente por la Organización Internacional de Normalización (ISO), que sitúa a las empresas españolas, con más de 28.000 centros certificados, quintas en el ranking mundial.

Además, esta herramienta de gestión global ambiental constituye el punto de partida para avanzar hacia otros esquemas ambientales que permiten dar respuesta a las demandas actuales en el ámbito de la sostenibilidad.

Es el caso de la certificación AENOR de Residuo Cero, que acredita que las organizaciones valorizan sus fracciones de residuos, evitando que tengan como destino final el vertedero. Este certificado reconoce a aquellas organizaciones que disponen de un sistema de Trazabilidad de Gestión de residuos orientado a la valorización del 90 %-100 %. Esto es, aquellas empresas que garantizan la valorización de los residuos que generan, evitando así su gestión mediante su depósito en el vertedero, a la vez que contribuyen a impulsar la sostenibilidad a través de la economía circular.

El certificado AENOR de Residuo Cero tiene numerosas ventajas. Así, ayuda a las organizaciones a optimizar procesos, poniendo el foco en los puntos de producción de residuos. Además, contribuye de forma muy relevante al impulso de la Economía Circular, ya que se prioriza la reutilización y el reciclaje aprovechando los residuos como materia prima para nuevos procesos. De esta manera, las organizaciones pueden adelantarse a las disposiciones legales promulgadas en esta materia.

En este sentido, la certificación AENOR de Residuo Cero también implica una serie de beneficios económicos para las organizaciones. Entre otros, disminuye los costes derivados de la gestión de residuos ya que estos se reducen; y, al mismo tiempo, permite obtener ingresos extra por la gestión de esos materiales en lugar de su destino como residuo.

Los requisitos de este esquema de certificación se enmarcan en la línea de actuaciones internacionales en lo relativo a Economía Circular, junto con otros certificados como el Ecodiseño, Fin de Condición de Residuo o Huella Hídrica, entre otros.





LOS FUNDAMENTOS DE MADRID EXCELENTE: PROPÓSITO

El sello de calidad a la gestión empresarial Madrid Excelente se basa en un modelo de referencia propio. Este modelo sirve como herramienta para las organizaciones en búsqueda de una mejor gestión empresarial. Para ello, analiza todos los ámbitos de la gestión y se enfrenta a los problemas (presentes y futuros) de la sociedad y los mercados. No se centra en un punto único de la gestión, sino que busca comprender todos los aspectos que hacen, de una empresa, una organización excelente.

En esta serie de publicaciones, analizaremos los criterios que se valoran en este modelo, dividido en cuatro fundamentos (Propósito, Planeta, Personas, Progreso) que, a su vez, engloban hasta diez áreas de evaluación.

El **propósito** debe ser un elemento clave en la toma de decisiones de negocio a corto y largo plazo, teniendo en cuenta circunstancias, riesgos, requisitos regulatorios, ética y transparencia y la propia estructura de la organización, como guía para la obtención de resultados.

Se concreta en las siguientes áreas de evaluación:

Estrategia

Contempla el conjunto de propuestas formuladas por la organización orientadas a alcanzar soluciones óptimas a medio y largo plazo, en todos o algunos de los ámbitos internos o externos de la organización.

Ética y transparencia

Engloba los valores, principios y normas que surgen de la cultura de la organización, por los cuales se rige a la hora de llevar a cabo sus acciones y actividades, considerando asimismo la posibilidad de que su información real pueda ser conocida por los diferentes grupos de interés, de cara a la correspondiente toma de decisiones.

Resultados

Incluye aquellos efectos o consecuencias de la estrategia adoptada por la organización en los ámbitos económico, ambiental, social, u otros incluidos en la misma.

En definitiva, el modelo de referencia Madrid Excelente valora el desarrollo de una planificación estratégica guiada por el **propósito** de la organización, extendida a toda la estructura de la misma y a sus grupos de interés.

PROPÓSITO

Estrategia
Ética y transparencia
Resultados



CERTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA DE BUEN TRATO

Fundación Cuidados Dignos

Equipo de FCD

Dra. Ana María Urrutia, Esther Aretxabala,
Jasone Molina, Sandra del Hoyo, Juan Carlos Martín

El **Buen Trato** (BT) es una de las principales herramientas para desarrollar la Atención/ Planificación Centrada en la Persona (APCP). Por ello, la Fundación Cuidados Dignos lo evalúa a través de la **CERTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA DE BUEN TRATO DIGNOS** que acredita en el propio centro la práctica diaria de los Principios de la APCP: En qué medida promueve la Autonomía y la Independencia, si las interacciones entre el personal y las personas cuidadas respetan la Dignidad de éstas últimas, sin que tales Principios se vean relegados ni obstaculizados por normas organizacionales, rutinas asistenciales, protocolos y procesos centrados en las necesidades de gestión del centro.

La CERTIFICACIÓN DE BUEN TRATO forma parte de la DISTINCIÓN DIGNOS que evidencia y reconoce la Excelencia en la Atención (Planificación) Centrada en la Persona y la Calidad de Vida en el Cuidado.



EL MODELO DE CUIDADO SE BASA EN LA PERSONA

El modelo de cuidado debe estar centrado en la persona. Su eje principal es la **CALIDAD DE VIDA** y la **DIGNIDAD** entendida desde la propia persona cuidada. Todos los procesos y procedimientos de cuidado se diseñan en función de la persona y su DIGNIDAD.

Se humaniza el cuidado, hasta el punto de que “lo humano” posee en el modelo tanto peso como “lo sanitario” y la humanización redundante en mejores resultados sanitarios.

“Ciencia y humanismo han de ser un abrazo y no un muro que separa razón y sentimiento”. (Picasso)



EL OBJETIVO FUNDAMENTAL

Fortalecer los conocimientos y la aplicación del Buen Trato, Ética y Buenas Prácticas (BBPP) como apoyo a la implantación y mejora de la ACP.

METODOLOGÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE BUEN TRATO EN ACP DIGNOS

Con la implantación de la Metodología de BT en ACP DIGNOS, se pretende integrar los principios de Dignidad, Autonomía, Independencia, Empoderamiento de la Persona y su Familia, Bienestar Subjetivo e Integralidad que caracterizan este modelo de atención en el Buen Trato General e Individualizado de los cuidados y atenciones del día a día.

Se transmiten y refuerzan en los profesionales los principios y fundamentos bioéticos del Buen Trato, Las prácticas objeto de Mal Trato, y el por qué y para qué consolidar las actitudes y buenas prácticas del Buen Trato, desembocando todo ello en la creación de Procedimientos de Buen Trato que permitan hacer visible y llevar a la práctica la nueva filosofía adquirida.

CERTIFICACIÓN DE BUEN TRATO DE LA FCD

Está diseñada como un camino de Mejora Continua que permite que la organización se forme y capacite en las herramientas que posibilitan el desarrollo de un **Buen Trato en el Cuidado**. El centro irá adquiriendo las distintas estrellas que permitirán implementar y consolidar la filosofía y la buena práctica de Buen Trato.



CERTIFICACIÓN 1 ESTRELLA EN BUEN TRATO

Evaluación y Acreditación de los **Procedimientos de Trato** en distintas **Secuencias (Acogida, Habitación, Alimentación, Comunicación, Terapia Ocupacional, Actividades, Emergencias...)**.

CERTIFICACIÓN 2 Ó 3 ESTRELLAS EN BUEN TRATO

Superar una nota final en Auditoría presencial de revisión de 5 Áreas relacionadas con el BT: Procedimientos de Trato, Memoria Organizacional de BT, Evaluación del BT según el Cliente, Evaluación del Equipo Líder y la Organización, y Áreas de Mejora según Análisis Subjetivo.

FCD entregará un **Informe Final** con la puntuación por áreas y la Nota Final que permitirá alcanzar la acreditación.

Lograr la **CERTIFICACIÓN BUEN TRATO DIGNOS** permite acreditar que la organización trabaja la mejora continua en el Trato, pilar básico en el correcto desarrollo del Modelo de Atención Centrado en la Persona.





Nueva Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid

La Comunidad de Madrid cuenta con una nueva Ley de Servicios Sociales, la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, que constituye el primer paso, y también el principal, en el proceso iniciado por el Gobierno de la Comunidad de Madrid de transformación del Sistema Público de Servicios Sociales.

Un proceso de transformación normativa, organizativa y digital, orientado a impulsar la calidad de la atención social, facilitar el trabajo de los profesionales, proporcionar más información y hacerla más transparente.

Un proceso comprometido con el logro de unos servicios sociales cercanos y personales, enfocados a las necesidades y preparados para acompañar a las exigencias de una sociedad tan dinámica como la madrileña.

Esta nueva Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid reconoce el derecho de acceso a estos servicios y delimita el conjunto de prestaciones sociales que se configuran como derechos subjetivos de los madrileños.

Con esta nueva Ley se avanza en el propósito de ampliar las oportunidades de inclusión social de los madrileños, de lograr una vida más autónoma, que es una vida más libre, y despejar el espacio para el desarrollo de los servicios sociales en nuestra región, desde ahora y durante los próximos años.



Nueva Agencia Madrileña de Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD)

La Comunidad de Madrid estrena la nueva Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD), organismo que sustituye a la Agencia Madrileña de Tutela de Adultos –AMTA–, encargada hasta ahora de asumir las medidas de apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas adultas.

La normativa que establece la creación de esta nueva entidad pública, que consta de 36 artículos, adapta su regulación a la Ley estatal y otros convenios internacionales que reflejan un avance en los derechos de las personas con discapacidad, y ha sido aprobada hoy por el Pleno de la Asamblea regional.

La entrada en vigor de esta norma implica la desaparición del concepto de incapacidad y de la figura de la tutela y la creación de un nuevo marco legal para la AMAPAD, adscrita a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

El modelo de intervención de esta Agencia se centra en el respeto a la voluntad, deseos y preferencias de las personas adultas que requieren apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica, en la promoción de su participación en la toma de decisiones y en su máxima autonomía personal.

Pie de foto: La consejera de Familia, Juventud y Política Social, Concepción Dancausa, presenta la Agencia Madrileña de Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD).



Intimidación, Confidencialidad y Secreto



Diego Gracia
 Presidente
 Fundación de Ciencias de la
 Salud
www.fcs.es

El derecho a la intimidad

La intimidad como derecho humano es muy reciente, y en la legislación española no está contemplado como tal derecho más que a partir de la Constitución del año 1978. Con él intenta protegerse todo aquello que forma parte del dominio privado e íntimo de las personas, como la vida privada, el domicilio, la correspondencia, el honor, la reputación, etc. En cualquier caso, la intimidad es más fácil de describir que de definir. Lo que los seres humanos tienen derecho a considerar íntimo y personalísimo, y por tanto protegible mediante un derecho humano, es el mundo de sus valores propios, religiosos, culturales, políticos, económicos, etc. Tiene la condición de íntimo todo aquello que los seres humanos valoramos como íntimo. En ese ámbito entran todos los datos referentes al cuerpo, a la sexualidad, a la salud y la enfermedad, a la vida y a la muerte de las personas.

De la intimidad a la confidencialidad y el secreto

Todo aquello que pertenece al ámbito de la intimidad tiene carácter confidencial. La confidencialidad dice siempre relación a la información, de cualquier tipo que sea. Y lo que el derecho a la confidencialidad protege es el uso de esa información íntima por cualquiera distinto de la propia persona a la que pertenece esa información o no autorizado por ella.

En medicina es frecuente confundir “confidencialidad” con “secreto” y pensar que este tema ha formado parte de la ética de la profesión médica desde siempre o, al menos, desde el comienzo de la medicina occidental. Como muestra suele citarse el párrafo del Juramento hipocrático. Pero el secreto actual es muy distinto del secreto clásico. El secreto era entonces un deber del

buen profesional, pero no era correlativo a un derecho del paciente, el derecho a la confidencialidad de sus datos. El paciente no tenía derecho a la confidencialidad. Es importante diferenciar confidencialidad y secreto. De hecho, el primer término es muy reciente en nuestra lengua, en tanto que el segundo goza de una gran antigüedad. Su vigencia en nuestra lengua no acontece más que en la década de los años setenta, coincidiendo con los trabajos preparatorios de la Constitución española de 1978. Secreto, por el contrario, es término que procede del latín y que está perfectamente atestiguado desde el siglo XIII.

Los datos referentes al cuerpo y a la salud, como datos “sensibles”, necesitados de una especial protección

La doctrina del secreto profesional ha pasado por tres fases. En la primera, el secreto se identifica con el deber profesional de discreción o sigilo, no correlativo a un derecho del paciente. La segunda, ya muy reciente, entiende el secreto como un deber del profesional correlativo a un derecho del ciudadano. En la tercera, los datos relativos al cuerpo, a la salud y a la enfermedad y a la sexualidad, son considerados como datos “sensibles”, que necesitan una “especial protección”. Con este tipo de datos, pues, hay que extremar las precauciones, ya que afectan a lo más íntimo y propio de los seres humanos. Es evidente que nunca puede haber una protección absoluta, pero a los datos sanitarios hay que aplicarles toda la protección de que la sociedad y los individuos sean capaces.

Esta calificación como datos “sensibles” necesitados de especial protección, es no sólo la consecuencia de la mayor sensibilidad de la sociedad actual para todas las cuestiones relacionadas con la intimidad personal, sino también del gran avance tecnológico que ha hecho posible la vulneración de ese derecho a través de medios muy difíciles de detectar y que por ello mismo las más de las veces quedan impunes.



La protección de datos personales en el ámbito de los Servicios Sociales: un derecho y una necesidad



Mar España Martí
Directora
Agencia Española
de Protección de Datos

La protección de datos es uno de los derechos fundamentales que recoge nuestra Constitución en su artículo 18.4, y reconocido también en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea en su artículo 18.

Su aplicación se realiza fundamentalmente a través de dos normas, una de Derecho de la Unión Europea, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), y otra de derecho interno, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), que complementa al RGPD.

Ambas normas constituyen el marco general que regula el derecho a la protección de datos en los tratamientos que se realizan en la atención que se presta por parte de los Servicios Sociales.

Este marco jurídico, aplicable desde mayo y diciembre de 2018 respectivamente, que actualiza y completa el modelo europeo de protección de datos, parte de su reconocimiento como derecho fundamental dirigido a garantizar y dotar a las personas de un mayor control sobre sus propios datos, en un mundo en el que la rápida evolución tecnológica y la globalización experimentada en los últimos tiempos ha supuesto un cambio de paradigma que plantea nuevos retos para la privacidad y la protección de los datos personales.

El RGPD incorpora el principio de responsabilidad proactiva, que ha implicado una modificación sustancial en cuanto a su cumplimiento con respecto a la legislación anterior, pasando de un sistema centrado en

buenas medidas en el cumplimiento de obligaciones detalladas normativamente a pivotar sobre una conducta proactiva de los sujetos obligados (responsables y encargados del tratamiento) basada en el análisis de los riesgos que el tratamiento de datos personales supone no sólo para la seguridad de la información, sino sobre todo para los derechos y libertades de los ciudadanos.

Para facilitar su cumplimiento, el propio RGPD establece y regula una serie de elementos, entre los que cabe destacar la figura del delegado de protección de datos (DPD) que resulta obligatoria y necesaria en las Administraciones Públicas, como reconoce el RGPD al indicar que “al supervisar [su] observancia interna, el responsable o el encargado del tratamiento debe contar con la ayuda de una persona con conocimientos especializados del Derecho y la práctica en materia de protección de datos si el tratamiento lo realiza una autoridad pública...”.

Los Servicios Sociales públicos han de disponer, por tanto, de un DPD que informe, asesore y supervise el cumplimiento de las obligaciones en virtud del RGPD y la LOPDGD. Y no sólo a la organización en sí misma sino también a las personas que llevan a cabo el tratamiento de los datos personales en ellas. Muchas de estas actividades implican el tratamiento de categorías especiales de datos o datos sensibles, que están sujetos a unos mayores requisitos para poder recabarlos, organizarlos, consultarlos o cederlos; de ahí la importancia de promover la concienciación y la formación del personal que maneja este tipo de datos en su actividad diaria.

En consecuencia, todas aquellas cuestiones o dudas que en materia de protección de datos surjan con ocasión de la prestación de servicios sociales por una Administración Pública se deben plantear ante el DPD.



Comunicación Interna: instrumento cohesionador para las organizaciones de atención social



Begoña Gómez Nieto

Coordinadora Académica Máster en Comunicación Corporativa

Profesora Titular e Investigadora

Universidad Internacional de La Rioja (UNIR)

EL VALOR DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Las relaciones laborales entre las organizaciones y los empleados tuvieron un punto de inflexión con la llegada de la pandemia de la Covid-19, y los centros y servicios de atención social no quedaron ajenos a esta situación. En muchos casos, la falta de comunicación entre los empleados generó más incertidumbre, miedo y desconfianza en el puesto de trabajo. Pero este fenómeno no sólo tiene lugar ante situaciones de crisis en cualquier organización, es una situación bastante habitual.

La satisfacción y motivación del empleado es muy importante a la hora de aportar valor a cualquier centro de trabajo. Uno de los pilares fundamentales en este sentido, es la concepción del trabajador como pieza clave en el funcionamiento de la organización, independientemente del ámbito de actividad y de la dimensión de ésta, y no como una persona que desarrolla una tarea y se le paga por ello. La comunicación interna

ayuda al buen funcionamiento de una organización y a contribuir a la satisfacción del empleado.

LOS BENEFICIOS DE GESTIONAR UNA COMUNICACIÓN INTERNA EFICAZ

Los beneficios que para cualquier institución genera la comunicación interna son muchos, pero por mencionar algunos: mejora la productividad, reduce el absentismo, disminuye los accidentes, atrae el talento, mejora la reputación de la institución, y uno muy importante, el aumenta la confianza.

En este sentido, es importante lograr la coherencia entre lo que somos, lo que decimos, lo que hacemos y lo que piensan de nosotros. Por ejemplo, no podemos abanderar que cuidamos a nuestros empleados y dotamos a nuestros empleados de flexibilidad laboral, si luego no concedemos un solo cambio de turno o un permiso si no está justificado debidamente, o si somos inflexibles con la posibilidad de teletrabajar si fuera posible, o compaginar jornada de teletrabajo y jornada presencial.



Cuando la comunicación interna funciona, genera organizaciones donde hay sentido de pertenencia, confianza, transparencia, compromiso, cercanía, se da sentido al trabajo, diálogo, sintonía entre empleados y directivos.

Cuando la comunicación interna no funciona, genera organizaciones donde reina el desconocimiento, el desencanto, el absentismo, la desconfianza, los rumores, el silencio.

LOS ERRORES MÁS FRECUENTES EN COMUNICACIÓN INTERNA

Entre los errores frecuentes que existen podemos mencionar la falsa concepción de que la comunicación interna parte desde un grupo de profesionales o de la dirección de la organización, y que los empleados asumen sin mayor implicación, como si se tratara de una tarea más de trabajo. Pero la comunicación interna nace del centro de la institución para proyectarse hacia fuera. Es decir, que todos los miembros de la organización deben asumirlo como algo propio. Tiene que estar integrada en el quehacer diario y debe ser vivida como cultura interna. Si no se concibe de esta forma no llegará a implantarse de modo real, eficaz y duradero.

¿QUÉ RECOMENDACIONES Y ACCIONES SE PUEDEN IMPLEMENTAR?

Entre las acciones y recomendaciones que podemos poner en marcha sin necesidad de una inversión alta, adaptándonos a los recursos que tenemos, señalamos las siguientes:

- a) Desarrollar una comunicación transparente, cercana y veraz (sin mentiras)
- b) Utilización de canales que el empleado vea, emplee y use sin esfuerzo (pensar en él, no en lo que viene al centro mejor)
- c) Reconocimiento al empleado por su trabajo y recompensa por su rendimiento (existen muchas formas de recompensar, no sólo un aumento salarial)
- d) Escuchar al empleado: escucha activa. De modo periódico, desarrollemos encuestas de satisfacción laboral. De la misma manera que se mide la satisfacción del usuario, debería medirse la satisfacción del empleado.
- e) Horario de trabajo flexible
- f) Promover la conexión social
- g) Fomentar la cultura corporativa del centro de trabajo
- h) Cultivar un ambiente de trabajo positivo

“Cuando la comunicación interna funciona, genera organizaciones donde hay sentido de pertenencia, confianza, transparencia, compromiso, cercanía, se da sentido al trabajo, diálogo, sintonía entre empleados y directivos”

En definitiva, la lucha por la integración y el compromiso del empleado debe ser una apuesta real. Si una institución quiere participación, motivación y compromiso, debe ofrecer diálogo, confianza y reconocimiento poniendo en valor la comunicación interna como una herramienta de cohesión real entre todos los empleados.



CLAVES PARA LA GESTIÓN

INDICADORES: MEDIR PARA MEJORAR

o ¿QUÉ ES UN INDICADOR?

Un indicador es una magnitud asociada a una característica (del resultado, del proceso, de las actividades, de la estructura, etc.) que permite, a través de su medición en periodos sucesivos y por comparación, evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Como instrumentos de medición y control, encuentran un amplio campo de aplicación, tanto en el sector público como en el privado, en ámbitos tan diversos como el social, la salud, la educación, el medioambiente o el control económico-financiero, entre otros.

o ¿PARA QUÉ SIRVEN LOS INDICADORES?

Los indicadores nos sirven para medir qué estamos haciendo y si estamos consiguiendo los objetivos previstos. Por tanto, sus usos son múltiples y complementarios: permiten conocer realidades de interés, medir avances, realizar comparaciones entre organizaciones, etc. También proporcionan información útil para la toma de decisiones y facilitan la mejora.

Como herramienta para la evaluación de la calidad de los servicios prestados se emplean para conocer:

- ✓ Si se han utilizado los recursos previstos y si éstos son adecuados (estructura).
- ✓ Si se realizan las actividades conforme a lo previsto (proceso).
- ✓ Si se cumplen los objetivos previstos (resultados).

Disponer de un conjunto de indicadores eficaces facilita a los Centros y Servicios medir de forma objetiva su funcionamiento en aras de garantizar la calidad de la atención que prestan a sus usuarios y desarrollar sus propias acciones de mejora.

UTILIDADES BÁSICAS DE LOS INDICADORES	
CONOCER	Obtener información válida, objetiva y fiable sobre el funcionamiento del centro/servicio.
COMPARAR	Disponer de resultados comparables en el tiempo. Medir avances. Comparar entre organizaciones/áreas/departamentos.
CONTROLAR	Comprobar el desempeño. Controlar el funcionamiento de los procesos. Identificar cambios y desviaciones. Establecer alertas.
MEJORAR	Disponer de información que facilite la identificación de aspectos de mejora.



o MEDIR PARA MEJORAR

De las múltiples utilidades que presentan los indicadores en el marco de la evaluación de la calidad interesa especialmente su utilidad para la mejora. Es incuestionable que, si queremos mejorar algo, necesariamente hay que empezar por medirlo.

o ¿CÓMO CONSTRUIR INDICADORES?

Para construir indicadores es conveniente adoptar una metodología que ayude a sistematizar el trabajo. Teniendo en cuenta que la construcción de un sistema de indicadores eficaz responde a la necesidad de medir los factores críticos a controlar, y no lo que se puede medir fácilmente, cada Centro o Servicio debe realizar una reflexión profunda para responder a las siguientes preguntas:

✓ ¿Qué se hace?

El punto de partida para formular indicadores es un conocimiento claro de la organización, su misión y objetivos, sus actividades principales, los servicios que presta, las necesidades de sus usuarios y sus principales factores de insatisfacción.

Conocer los procesos claves de la organización, y aun mejor, visualizarlos a través de herramientas como el mapa de procesos para ver sus interacciones, facilita la identificación de aquellos aspectos clave a medir en cada organización para evaluar la calidad de los servicios que presta.

✓ ¿Qué se desea medir?

A continuación, el Centro o Servicio debe identificar qué aspectos o actividades se consideren prioritarias para asegurar la calidad de la atención a las personas usuarias y la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Existen muchos posibles indicadores a desarrollar y probablemente todos ellos sean interesantes, pero los recursos de una organización son siempre limitados por lo que en esta fase debe prestarse especial atención para identificar los aspectos críticos que deban controlarse (por ejemplo, satisfacción de los usuarios, aspectos claves en los procesos de atención, objetivos establecidos en la organización, cumplimiento de requisitos normativos, etc.) y sobre los que se formularán los indicadores.

✓ ¿Cómo lo voy a medir?

Una vez descritas y valoradas las actividades se procede a establecer los indicadores. En este punto es esencial que el indicador esté claramente definido para evitar interpretaciones erróneas.

RECUERDE QUE:

Los indicadores son un **instrumento de medición extremadamente útil para controlar** los aspectos relevantes de la atención prestada y **evaluar la calidad de los servicios prestados** que exige la normativa

Proyecto: Lugares para todos



Paula Martínez García
Terapeuta Ocupacional.
Dinamizadora del Proyecto Técnico de Accesibilidad Cognitiva
 FUNDACIÓN AMÁS

Con una pregunta muy sencilla, hace ya más de 8 años, comenzaba todo: “¿En qué medida afecta la comprensión del entorno y comunicación en la calidad de vida de las personas?”.

Es evidente que entender el mundo que nos rodea y podernos desenvolver en él de forma autónoma afecta directamente en nuestras vidas, pero desde Fundación Amas (y dentro de su red técnica) decidimos investigar sobre ello y comenzar un proyecto de mejora de Accesibilidad Cognitiva. Todos los estudios que llevamos a cabo evidenciaban la importancia de entender los espacios y lo que ocurre a nuestro alrededor para poder participar de forma activa.

Nuestra entidad dispone de diversos Centros y todo esto diversifica los espacios y edificios por los que nos movemos. Así pues, decidimos establecer criterios comunes para mejorar la señalización de nuestros recursos. Esta decisión culminó con la creación de un grupo de evaluadores de accesibilidad cognitiva, formados en la materia y capaces de detectar las necesidades y dificultades de comprensión de los edificios pertenecientes a nuestra fundación.

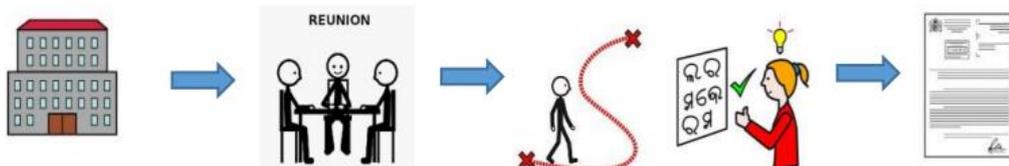
Cada trabajo es motivador y un impulso por empoderar a las personas con discapacidad intelectual en la mejora de la comprensión de nuestros entornos más cercanos

Este grupo se llamó “Lugares para todos” y con esa idea trabajan en cada reto que se plantea.

“Lugares para todos” está compuesto por una persona responsable del proyecto, 2 técnicos de la fundación y 7 evaluadores (personas con discapacidad intelectual). Se trata de un **EQUIPO** de trabajo donde lo importante es observar y detectar todas las carencias en materia de accesibilidad cognitiva que presenta cada edificio/espacio. Es sumamente importante la labor de cada integrante y la aportación que cada persona ofrece a través de “su visión” en particular.

El desarrollo de este y otros proyectos igual de interesantes, se llevan a cabo gracias al esfuerzo de los profesionales, las personas y sus familias, ya que la financiación pública es cada día más limitada.

FORMA DE TRABAJO:



Comenzamos con la llegada de un encargo. Puede tratarse de un espacio de la Fundación o externo de otra entidad o empresa.

En primer lugar, la persona responsable del proyecto se desplaza hasta el lugar y se reúne con los responsables (normalmente la dirección) del recurso. En esa primera “LUGARES PARA TODOS” toma de contacto se establecen las condiciones y acuerdos del trabajo. Tras esta visita podemos determinar un presupuesto inicial, además de adelantar nociones básicas acerca de la accesibilidad cognitiva.

Con esta información iniciamos el proceso detectando al menos 2 “usos” (itinerarios y recorridos) a evaluar y planificamos la primera visita de 3 evaluadores acompañados de uno de los técnicos. Cuando los itinerarios a evaluar no están del todo claros o el edificio es complejo es necesario realizar entrevistas a diferentes perfiles (usuarios, trabajadores, etc.) para poder conocer de primera mano los recorridos más habituales y de uso común.

La valoración es la parte más delicada e importante del proceso, ya que debemos abrir los ojos ante cualquier falta de información para poder orientarnos y desenvolvemos de forma correcta por el espacio y poder llegar a nuestro destino. También se detectan las indicaciones erróneas (desorganizadas, señalización poco comprensible, etc). Todo se recoge con material fotográfico y anotaciones que se incluirán en el informe.

Tras la valoración, el equipo se reúne y trabaja sobre lo detectado, planteando posibles soluciones y propuestas de mejora que se recogerán en el informe final.

Este informe se presenta a los responsables durante **una reunión presencial con los evaluadores** que explican cada propuesta justificando mediante evidencias su necesidad de cambio.



**CONECTAD@S:
LA TECNOLOGÍA ADAPTADA A
LAS PERSONAS**

Es indiscutible que existe una brecha digital en la población de personas mayores y que se incrementa en las personas de edad avanzada donde en muchos casos se asocia a cierto deterioro cognitivo y sensorial. Y es cierto que esa dificultad en el uso de las TIC, también se da en personas con capacidades diversas, en este caso independientemente de los años.

La brecha digital excluye socialmente a las personas que la sufren y supone una barrera en la implantación de bienes y servicios en línea, como se puso de manifiesto en 2020 con el confinamiento y el aislamiento social motivado por el Covid-19.

Desde la Fundación Alicia y Guillermo tomamos conciencia de la necesidad de mejorar la usabilidad de las TIC diseñando una herramienta digital basada en un soporte tecnológico adaptado a las necesidades específicas de este público, mediante el uso de un dispositivo con el que todas las personas estuvieran familiarizados.

Conectad@s es una herramienta digital desarrollada por ingenieros y diseñada por las personas mayores, que utiliza el televisor y su mando a distancia como dispositivo principal, aunque también se puede usar en teléfono móvil y Tablet.

La herramienta digital CareLine, permite que cualquier aparato de televisión se conecte a internet, y mediante la plataforma de videoconferencia propia, pueda realizar llamadas telefónicas a las personas de su círculo social, participar en actividades interactivas como talleres y charlas divulgativas, mantener una conversación con personal sanitario como primer peldaño a una atención médica a distancia, acceder a una videoteca de contenidos seleccionados en base a las necesidades y gustos de las personas usuarias y todo ello, accionado desde el mando, especialmente diseñado, que permite el acceso a todas las funcionalidades descritas y por supuesto al visionado de los canales de televisión tradicional.

Esto ha sido posible por la estrecha colaboración entre empresa tecnológica, TDS Domótica e Inmótica, S.L. y la fundación Alicia y Guillermo apoyada en

la experiencia transmitida por las personas usuarias que voluntariamente han participado en los diferentes piloto.

El proyecto Conectad@s es un proyecto vivo en continuo desarrollo. En la actualidad estamos trabajando para integrar la videoasistencia, como el avance del siglo XXI respecto a la teleasistencia que fue toda una revolución en el siglo XX para el mundo de los cuidados a las personas. Además con la integración de sensores de la actividad física y sensores biométricos proporcionaremos seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y a su entorno de cuidados, mediante una independencia conectada, que ante cualquier alerta pondrá en marcha los protocolos de atención correspondientes.

Con el intercambio y participación en Comunidades diferentes, se establecen nuevos



vínculos sociales que son aprovechados para fomentar también actividades presenciales en la medida de lo posible.

La plataforma de videollamadas posibilita también el voluntariado intergeneracional on-line con personas localizadas en entornos geográficos distantes tanto urbanos como rurales.

El mundo rural es uno de los escenarios que más se pueden beneficiar de este desarrollo digital que les acerca recursos y actividades hasta este momento poco accesibles. A finales de 2022 han empezado a funcionar cuatro Centros de Mayores Virtuales en Cervera de Buitrago, Robregordo, Prádena del Rincón y El Espartal, gracias a la colaboración de Mancomunidad de Servicios Sociales Sierra Norte y Fundación La Caixa.

Otros lugares donde las personas mayores institucionalizadas se benefician del pro-

yecto son las residencias y centros de mayores, donde se fomenta la participación de las personas en actividades grupales on-line como una forma de aprendizaje continuo a lo largo de la vida.

Conectad@s no es un dispositivo digital, es un proyecto centrado en la persona atendiendo a las características y necesidades individuales que promueve la inclusión social a todos los niveles.

**M^a Dolores Carbonell
Zaragoza**

Directora ejecutiva
Fundación Alicia y
Guillermo



La Comunidad de Madrid adquirirá más de 300.000 dispositivos tecnológicos para poner en marcha la teleasistencia avanzada

- El nuevo servicio incorporará terminales digitales móviles y fijos, detectores de fuego, gas o caídas, sensores magnéticos de puertas o dispensadores de medicación
- Permitirá a cerca de 90.000 personas dependientes recibir la asistencia necesaria para que puedan permanecer el mayor tiempo posible en sus hogares



**MI CASA,
UNA VIDA EN
COMUNIDAD:**

**Una experiencia de
inclusión, un hogar
donde vivir**

Laura Garrido Maríjuan

Directora Técnica APADIS

El proyecto **“Mi Casa, Una Vida en Comunidad”** es un proyecto que se remonta al trabajo que APADIS inició en 2018, acompañados de Plena Inclusión España y Plena Inclusión Madrid. Teníamos una meta: generar un hogar para las personas con grandes necesidades de apoyo que diera respuesta a sus deseos sobre su vida y que satisficiera su necesidad de generar entornos amigables. Pero, sobre todo, tenía que ser un hogar como el que tenemos los demás. ¿Sería eso posible?

Pudimos conocer experiencias como la que estaba produciéndose en Gales (Reino Unido), en la que el proyecto *“Closer to Home”* mostraba cómo las personas con discapacidad intelectual y grandes necesidades de apoyo vivían en casas normales y en entornos normales. En esos contextos, la calidad de vida de las personas mejoraba, porque disponían de

apoyos más personalizados que ayudaban a que mejoraran sus conductas.

En APADIS quisimos avanzar hacia esa realidad, y para ello generamos un grupo de trabajo al que llamamos *“Transformación de Viviendas”*. Con él perseguíamos generar cambios en las viviendas que hicieran factible esos objetivos de mayor personalización, entornos elegidos por las personas y espacios humanos más amigables.

En 2019 surgió la oportunidad de poner en marcha una vivienda para personas con grandes necesidades de apoyo. Para ello tuvimos en cuenta lo que llamamos *“irrenunciables de Mi Casa”*: aquellos aspectos que nos aseguraban que el proyecto no quedara solo en un cambio de espacio, sino que se diera ese cambio de visión sobre las posibilidades de las personas.

Otro aspecto decisivo lo ha configurado la presencia y participación de la Comunidad de Madrid y los partidos políticos de San Sebastián de los Reyes. Ello nos ha permitido dar a conocer el modelo y sentirnos acompañarnos en esta puesta en marcha.

Finalmente, en 2022 llega la asignación de plazas públicas desde la Comunidad de Madrid y, casi simultáneamente, el empuje del Fondo Social Europeo de la mano del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. De ese modo, se produce la confluencia en el ambicioso e innovador proyecto piloto de nivel estatal bajo la coordinación de Plena Inclusión y el apoyo de las federaciones autonómicas. Las cifras hablan por sí solas: siete Federaciones y administraciones autonómicas, treinta y dos entidades participantes, un total de sesenta y seis viviendas en la comunidad para setecientas cincuenta y nueve personas con discapacidad intelectual, TEA y parálisis cerebral.

Las personas viven en su casa, como deseaban, y eligen qué comer, qué hacer y cómo quieren que sea su vida. La mejora en las conductas que afectan a su felicidad es patente. Las personas que prestan apoyos se implican y valoran el modelo muy favorablemente. Las familias ven cumplido un sueño que han perseguido durante toda una vida.



Pulseras comunicativas

“La comunicación es una ventana de oportunidades. ¡Abrámosla!”

Jaime Brea

Especialista de Apoyo Aducativo
@pulserascomunicativas_

Las pulseras comunicativas nacen para dar respuesta a una serie de dificultades que sufren muchas personas: problemas de comunicación, intención comunicativa y la autonomía personal.

Se trata de unas pulseras con las que se busca aportar un sistema aumentativo y alternativo de comunicación, los cuales son formas de expresión diferentes del lenguaje hablado que tienen como objetivo aumentar el nivel de expresión y/o compensar las dificultades de comunicación.

Como todos sabemos, la comunicación y el lenguaje son esenciales para todo ser humano para relacionarse con los demás, para aprender, para disfrutar y para participar en la sociedad, y estas personas no deberían verse frenadas a causa de sus dificultades. A diario podemos observar dichas dificultades en nuestros cen-

tros educativos y este recurso pretende dar respuesta a esta situación y llevar a cabo una solución completamente personalizada a cada uno/a de nuestros/as alumnos/as.

Todas las personas no somos iguales, por lo que las soluciones no pueden ser iguales, deben de ir acorde



al nivel, a las circunstancias y a las características de cada uno/a. Podemos decir, sin temor a equivocarnos, que las pulseras comunicativas son un claro ejemplo de educación individualizada, de la educación que perseguimos día a día.

Esta nueva herramienta no es sólo aplicable a las escuelas y/o entornos educativos, ya que como ofrece un abanico tan amplio de oportunidades y de posibilidades, este recurso

tiene cabida en cualquier entorno en el que encontremos dificultades de comunicación y dificultades de aprendizaje o socialización. Por lo tanto, son un recurso que puede acompañar en los distintos servicios de atención a la diversidad que existen, en educación, en hospitales, en residencias y en la sociedad en general, ya que pueden ser utilizadas por todo tipo de público, tengan discapacidad o no.

Por un lado, las pulseras ayudan a las personas a mejorar la comunicación y la intención comunicativa, consiguiendo, así, una mayor inclusión en los distintos ámbitos de la vida de las personas. Nos ayudan a poder expresar sentimientos, deseos, emociones, peticiones, acciones o lo que se desee expresar. Si mejoramos la intención comunicativa y/o la comunicación, mejoramos la calidad de vida.

Por otro lado, las pulseras comunicativas ayudan a poder anticipar, programar y conocer distintas tareas o rutinas que se vayan a realizar. Sirve como



una agenda móvil que nos ayuda a conocer en todo momento las distintas actividades, acciones y/o rutinas que vamos a realizar. Esta es una de las mayores dificultades que presentan las personas con capacidades diferentes, ya que les resulta muy complicado en muchas ocasiones comprender las distintas situaciones que viven día a día.

Por ello, se pretende crear un servicio completamente personalizado a cada persona que lo necesite para favorecer y enriquecer la intención comunicativa y la comunicación en sí misma. Además, la presente invención pretende aportar que las personas con capacidades diferentes y/o con necesidades educativas especiales puedan gozar de una suficiente autonomía personal para, entre otras muchas, comprender las ideas y

tareas que necesitan realizar diariamente en cualquier entorno en el que se encuentre.

El propósito fundamental que se pretende alcanzar



es el resolver de forma satisfactoria los inconvenientes comentados previamente, para poder ofrecer un recurso que ayude a mejorar la calidad de vida de las personas, tanto en los centros escolares como fuera.

Las pulseras comunicativas son un proyecto con el objetivo de favorecer la inclusión y la integración en todo momento y en todos los espacios en los que diariamente acompañamos a todos/as nuestros/as alumnos/as, a nuestros amigos y amigas, a nuestros familiares y a todas aquellas personas que lo necesiten.

“La comunicación es una ventana de oportunidades. ¡Abrámosla!”.

En la etapa de la infancia, es frecuente encontrar niños con alteraciones en el lenguaje; algunos muestran dificultades para expresarse, otros para entender y hablar. Se calcula que aproximadamente el 7% de la población infantil presenta un trastorno del desarrollo del lenguaje (TDL).



FORMACIÓN

- Formación presencial gratuita:**
Conferencias: “Segundo ciclo de conferencias: Actualización de la aplicación normativa en materia de sujeciones a personas mayores”.
Organiza: Comunidad de Madrid con la colaboración del Centro Alzheimer Fundación Reina Sofía.
Fecha: 02/03/2023. Hora: De 09:15h a 14:30h.
Lugar: Hospital Universitario Ramón y Cajal.
Dirigido a: Profesionales sanitarios y sociosanitarios asistenciales.
 Más información [aquí](#)
- Formación online gratuita:**
Seminario: “Salud mental para todas las personas. Bienestar emocional y psicológico en personas con grandes necesidades de apoyo”.
Organiza: Plena inclusión España.
Fecha: 02/03/2023. Hora: 10:00h.
 Acceso y más información [aquí](#)
- Formación presencial en Madrid u on-line gratuita:**
Jornada: “II Jornada `Viviendas accesibles entornos amigables”.
Organiza: Fundación Mayores de Hoy.
Lugar: Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (COAM)
Fecha: 07/03/2023. Hora: 11:00h a 13:00 h.
 Acceso y más información [aquí](#)
- Formación presencial gratuita:**
Jornada: II Jornada: Nuevos retos de la oncogeriatría: Desarrollando modelos de atención a medida para los mayores”
Organiza: Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz.
Lugar: Aula Magna. Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz.
Fecha: 09/03/2023.
 Acceso y más información [aquí](#)
- Formación online gratuita:**
Curso: “La Evaluación y el Sello EFQM”.
De: Club Excelencia en Gestión.
Fecha: 29/03/2023. Hora: De 13:00h a 14:00h.
 Acceso y más información [aquí](#)
- Formación online gratuita:**
Foro: “I Foro de Envejecimiento Edad&Vida: Repercusiones del envejecimiento en la economía española”.
Organiza: Fundación Edad&Vida.
Fecha: 27/05/2021. Hora: 10:00h a 11:30h.
 Acceso y más información [aquí](#)



NOVEDADES

La [@ComunidadMadrid](#) abre la posibilidad de visitar de manera virtual las 25 residencias públicas de mayores de la región. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) ha atendido a 17.681 refugiados ucranianos y se han facilitado 73.683 servicios en el último año. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) dispone de una Guía para hacer trámites por Internet en lectura fácil. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) construye un centro de ocio para mayores en San Sebastián de los Reyes. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) destina más de 2 millones al año a acciones para la promoción de la vida independiente de las personas con discapacidad. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) reconoce ejemplos de superación, solidaridad y tolerancia con los Premios Talento Joven. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) inicia un programa de acogimiento familiar especializado. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) pone en marcha el teléfono 012 Apoyo a la Maternidad, para las mujeres embarazadas o que sean madres. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) suma una nueva Oficina de Información y Asesoramiento para jóvenes. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) creará 1.600 nuevas plazas de atención especializada y gratuita para personas con discapacidad en 2023. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) destinará 20 millones anuales para un nuevo plan de salud buco-dental. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) pone en marcha del primer centro público residencial del mundo dedicado exclusivamente a pacientes con ELA. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) anuncia un nuevo Servicio de Atención y Apoyo a las Familias en las residencias de mayores. Más información [aquí](#)



PRÓXIMAMENTE

Marzo

- 1 de marzo: *Día de la Cero Discriminación*
- 8 de marzo: *Día Internacional de la Mujer*
- 20 de marzo: *Día Internacional de la Felicidad*
- 21 de marzo: *Día Internacional de la Eliminación de la Discriminación Racial*
- 21 de marzo: *Día Mundial del Síndrome de Down*

Abril

- 2 de abril: *Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo*
- 5 de abril: *Día Internacional de la Conciencia*
- 7 de abril: *Día Mundial de la Salud (OMS)*
- 21 de abril: *Día Mundial de la Creatividad y la Innovación*
- 22 de abril: *Día Internacional de la Madre Tierra*
- 23 de abril: *Día Mundial del Libro y del Derecho de Autor*
- 28 de abril: *Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo*
- 30 de abril: *Día del niño*

Mayo

- 15 de mayo: *Día Internacional de las Familias*
- 21 de mayo: *Día Mundial de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo*



La Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, es la competente en el fomento de la calidad asistencial en todos los centros y servicios de acción social de la Comunidad de Madrid, así como en el impulso de la investigación, estudio, gestión del conocimiento y la formación especializada en innovación social y en materias propias de los servicios sociales y del emprendimiento social de la Consejería.

En el ejercicio de dicha competencia, la Consejería lleva a cabo distintas actuaciones, entre las que se encuentra el Boletín de calidad e innovación. Este Boletín se concibe como un espacio donde ofrecer a los responsables de los centros y servicios de acción social formación e información en las materias mencionadas, tanto procedente de la Dirección General, como originada en los propios centros y servicios y comunicada por estos para su difusión.

