

n.º 6 JUNIO 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 Luis Alberto Barriga Martín

Entrevista al director general del IMSERSO

6 María del Mar Murciano Solarana

Gerente de servicios empresariales, Cámara Madrid

8 Pablo de Vicente

Certificación de Servicio de restauración

10 Rebeca Yuncal

HOGAR SÍ, nuevo socio del CEG

11 Pilar Rodríguez

Certificado AICP

13 Aheadpsp – Barcelona

Healthcare Architecture

Jardines terapéuticos

15 Lydia Feito Grande

Ciudadanía inclusiva y compasiva con y para los mayores

16 La CM estrena el Centro de crisis 24 Horas, para víctimas de violencia sexual

17 Madrid Excelente

Fundamentos: Planeta

18 Nueva Ley de Infancia de la Comunidad de Madrid

19 Alfredo Bohórquez y Stephan Biel

7 claves de participación en servicios sociales

23 Fernando Lorenzo Jiménez

Escuela de familias

24 Cristina Pérez Carreño

Proyecto intergeneracional

26 Eva Ochoa

“Emociones con sentido”

28 Facilito TV

30 Tini Mifsut Lozano

Lectura fácil

32 Formación

33 Novedades

34 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

¿En qué consiste la *Estrategia estatal de desinstitucionalización para una buena vida en la comunidad?*, preguntamos a **Luis Alberto Barriga, director general del IMSERSO**, quien nos responde: *“en pasar del modelo de cuidados basado en la atención asistencial en instituciones a un modelo de atención comunitaria y personalizada, donde las personas pueden tener más y mejores oportunidades para elegir dónde, cómo y con quién vivir”*.

María del Mar Murciano, Gerente de servicios empresariales en la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid, nos enseña la Oficina Acelera Pyme: *“un espacio tanto físico como virtual que pone a disposición de los usuarios los recursos de Cámara para apoyarles en su proceso de digitalización y/o transformación digital de sus negocios, a través de dos líneas prioritarias de actuación, ambas con carácter gratuito”*.

Pablo de Vicente, director del laboratorio de AENOR, nos explica que *“AENOR ha desarrollado una solución dirigida tanto a los operadores de restauración y catering como a las organizaciones que contratan estos servicios. Se trata del certificado de Servicio de Restauración, que nace con el objetivo de garantizar al consumidor que el servicio que está recibiendo es seguro, saludable y cubre sus expectativas”*.

Rebeca Yuncal, coordinadora de evaluación y calidad de la Fundación HOGAR SÍ (RAIS), nos muestra por qué *“HOGAR SÍ se alinea con el Modelo EFQM como una forma de responder de manera excelente y holística a los desafíos tanto internos como externos”*.

Pilar Rodríguez, presidenta de la Fundación Pilares para la autonomía personal, afirma que *“El certificado AICP de la Fundación Pilares es un sello que ofrece garantías de que se trabaja desde un sistema referencial de calidad que facilita y garantiza la aplicación del modelo de AICP en centros y servicios de atención a personas que precisan apoyos y CLD por su situación de fragilidad, dependencia o discapacidad”*.

Clara Rius y Elena García, arquitectas de Aheadpsp–Barcelona Healthcare Architecture, exponen cómo *“A través del jardín y de los espacios exteriores se proporcionan medidas terapéuticas que ayudan al mantenimiento y refuerzo de las capacidades cognitivas de las personas, la autonomía personal y evitan el aislamiento social y la soledad”*.

Lydia Feito, profesora de la Facultad de Medicina en la Universidad Complutense, plantea que *“Es preciso crear espacios de convivencia más humanos donde todos puedan desarrollar su proyecto de vida sabiéndose interdependientes, pero contando como parte de esa construcción”*.

Alfredo Bohórquez, médico geriatra, presidente de Albor Consultor, y Stephan Biel, enfermero y fundador de Biel Consulting, nos explican las claves de los procesos de participación en servicios sociales.

En la sección **“Buenas prácticas”** de este número colaboran **Fernando Lorenzo Jiménez, director del Hogar “El Olivo”**, quien nos acerca a su escuela de familias; **Cristina Pérez, terapeuta ocupacional del centro ORPEA**, en Meco, nos enseña una residencia de mayores que comparte espacio con una escuela infantil; **Eva Ochoa, responsable asistencial de Amavir**, presenta el programa *“Emociones son sentido”*, una terapia no farmacológica que ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas que viven en los centros; además, damos a conocer **Facilito TV**, el canal de televisión que hace feliz a las personas con discapacidad intelectual; y **Tini Mifsut, técnica en accesibilidad cognitiva y lectura fácil**, nos explica la Norma UNE 153101 EX, de lectura fácil y recomendaciones para la elaboración de documentos.

Como siempre, podéis encontrar más buenas prácticas en [Calidad en centros y servicios de atención social](#). Y os animamos a que enviéis las vuestras al buzón calidad.social@madrid.org.



‘Estrategia estatal de desinstitucionalización para una buena vida en la comunidad’

Luis Alberto Barriga Martín

Director general del IMSERSO

Institución dependiente del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030



¿En qué consiste la ‘Estrategia estatal de desinstitucionalización para una buena vida en la comunidad’? ¿Qué persigue?

Esta estrategia, liderada por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, supone pasar del modelo de cuidados basado en la atención asistencial en instituciones a un modelo de atención comunitaria y personalizada, donde las personas pueden tener más y mejores oportunidades para elegir dónde, cómo y con quién vivir. Es un proceso necesario, profundo y urgente que pretende mejorar los sistemas de apoyo y cuidado a las personas que viven diferentes situaciones de mayor vulnerabilidad y exclusión, y también abordar un proceso de transformación cultural que contribuya a que todas las personas podamos vivir en comunidades más inclusivas, acogedoras y respetuosas con la diversidad.

Por eso hablamos de la estrategia estatal de desinstitucionalización ‘para la buena vida en la comunidad’.

¿A quién va dirigida?

Los grupos de población que están más afectados por procesos de institucionalización asistencial son: las personas mayores; las personas con discapacidad; los niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo o de desamparo y personas jóvenes extuteladas; las personas en situación de sinhogarismo y otros colectivos institucionalizados.

Pero, en definitiva, contar con sistemas de apoyos y cuidados, que tengan un enfoque de proximidad y que sean respetuosos con el proyecto de vida de cada persona, es un valor añadido para toda la sociedad; especialmente para las familias, especialmente las mujeres cuidadoras que son quienes en muchas ocasiones asumen los cuidados con renuncias; los y las profesionales que trabajan en este ámbito, donde claramente hay un margen de mejora respecto a su calidad de vida laboral.

¿Quiénes participan?

La Estrategia se está diseñando de manera participativa y co-

La Estrategia se está diseñando de manera participativa y colaborativa, un proceso liderado por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, que cuenta con el apoyo técnico del grupo ‘Análisis e Investigación’ y ‘Fresno. The right link’. Todo ello gracias a la financiación de los fondos Next Generation y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Se está realizando una consulta pública abierta y muy ambiciosa que pretende recoger la opinión de más de 30.000 personas. Creemos que es una oportunidad para abrir un debate público sobre un tema que afecta a todos y todas. Por ello queremos que la voz de personas expertas por experiencia, de profesionales de las entidades que dan apoyos y cuidados; personas de las administraciones; del mundo académico y de la ciudadanía en general, sea escuchada a través de diferentes metodologías de participación.

Asimismo, durante el proceso se cuenta con la figura del Consejo Asesor, un órgano consultivo que enriquece el desarrollo de la Estrategia formado por profesionales del sector, entidades representantes de los grupos de población afectados, personas ex-



personas por experiencia, personas de la administración pública autonómica y local, activistas de la sociedad civil, entre otros.

¿Qué beneficios van a tener las personas y colectivos interesados?

Según una encuesta previa a la Estrategia el 81% de la ciudadanía está a favor de potenciar la vida en comunidad de las personas que viven en instituciones, el 94% está a favor de que vivan, con apoyos, en domicilios particulares y el 97% quiere que las administraciones públicas destinen recursos para cambiar el modelo. La sociedad está en búsqueda de un modelo diferente de cuidados y este Gobierno es consciente de la necesidad de abordar este proceso de transformación.

La Estrategia servirá para transformar el modelo de atención apoyos y cuidados poniendo en el centro los derechos y el proyecto de vida de las personas. De modo participativo se definirá un marco común de trabajo para:

- Cambiar la cultura institucional de atención a las personas que necesitan apoyos hacia un enfoque personalizado y comunitario y garante de derechos.
- Contribuir a mejorar y transformar la tipología de centros y servicios existente potenciando los ser-

vicios y apoyos en la comunidad y de base familiar.

- Pasar progresivamente de la atención de las personas en centros e instituciones hacia la atención en comunidad.
- Reforzar la atención comunitaria, la vida independiente y la atención centrada en la persona.
- Mejorar las políticas de apoyos y cuidados a largo plazo basadas en la atención personalizada, continuada, integral, organizada y coordinada.
- Promover entornos comunitarios más inclusivos, accesibles y acogedores con la diversidad.

¿En qué plazo y fases se va a desarrollar?

La Estrategia se pondrá en marcha del año 2024 al año 2030. En una primera fase, que es la que se presentó el pasado mes de febrero, se ha llevado a cabo el análisis y diagnóstico entre los meses de noviembre de 2022 y marzo de 2023. En la actualidad, nos encontramos en la segunda fase: la de la redacción de la estrategia, que durará desde abril a octubre de 2023. Por último, será la del desarrollo y ordenación del plan operativo, que se iniciará en noviembre de este año, hasta enero de 2024, cuando dé inicio la implementación de la Estrategia.

¿A qué cambio de modelo se quiere llegar? Y ¿Desde dónde?

La Estrategia se centra en la idea de “Una buena vida en la comunidad”. Llenar de sentido esta frase implica fomentar e invertir en “apoyos de proximidad” y “centrados en las personas”.

Para dar apoyos de proximidad hay que reorientar las inversiones y el foco de atención en el despliegue y mejora de los servicios como la atención domiciliaria, la asistencia personal, el acceso a vivienda con apoyos y cualquier otro recurso que contribuya a la vida independiente y en la comunidad.

En cuanto a la personalización, deben ser los proyectos de vida de las personas los que orienten los sistemas de apoyo y cuidados y no al revés. Esto requiere dotar de mucha flexibilidad las respuestas y superar la actual rigidez de la estandarización y de los procedimientos administrativos.

Es preciso entender que estos pilares requieren de procesos de tránsito seguros. El tránsito de un modelo asistencial e institucionalizador a otro comunitario y de proximidad no puede ser un salto al vacío y requiere de tiempo para ir abrazando el nuevo paradigma con la complejidad que conlleva.



Programa Oficinas Acelera Pyme de la Cámara de Comercio de Madrid

María del Mar Murciano Solarana
Gerente Servicios Empresariales
Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid



1. Cómo surge el Programa Oficinas Acelera Pyme que ofrece la Cámara de Comercio de Madrid. Desde cuándo se está desarrollando.

La Red de 'Oficinas Acelera Pyme', forma parte del Plan de adopción de medidas urgentes extraordinarias según Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo aprobadas por el gobierno de España. Es un programa **financiado por el Fondo FEDER de la Unión Europea y Red.es**.

La 'Oficina Acelera Pyme' de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid, se puso en marcha **en junio del 2021** en coordinación con la Cámara de Comercio de España.

2.Cuál es su objetivo y a quién va dirigido.

El objetivo principal es el de impulsar/ acelerar los procesos de digitalización/ transformación digital de las pymes, autónomos y emprendedores, mediante la adopción de una cultura, uso y aprovechamiento permanente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en sus estrategias empresariales y para dinamizar el tejido empresarial.

La prioridad inmediata, es el de dotar de los recursos necesarios a las empresas para su desarrollo digital, así como mejorar los servicios de asesoramiento personalizado y acompañamiento en su esfuerzo de transformación digital.

3. Qué servicios ofrece y cuál es su funcionamiento:

La Oficina Acelera Pyme, es un espacio tanto físico como virtual que pone a disposición de los usuarios los recursos de Cámara para apoyarles en su proceso de Digitalización y/ o Transformación Digital de sus negocios, a través de dos líneas prioritarias de **actuación**, ambas con carácter gratuito:

- **Asesoramiento y atención personalizada a las empresas.** - Apoyo técnico especializado para análisis y gestión de los procesos asociados a la transformación digital.
- **Desarrollo de acciones de sensibilización y difusión dirigido a las empresas.** - Desarrollo de jornadas sobre temáticas relacionadas con la transformación digital de las pymes.



Para poder beneficiarse de estos servicios que ofrece Cámara de Madrid, puede contactar a través de los canales establecidos en la Oficina:

WhatsApp: 91.538.37.44

Tlfno: 91.538.37.30

Correo: acelerapyme@camaramadrid.es

4. Qué beneficios y valor aporta a las empresas.

Las empresas reciben información relativa a estrategias digitales que desconocen o no consideraban tener que aplicar en el desarrollo de su actividad empresarial. Se les anima a unirse al cambio digital.

Se actúa como punto de referencia en temas de transformación digital de sus negocios, (realización de diagnóstico, asesoramiento personalizado, apoyo en el diseño y la implementación de una estrategia de digitalización, etc.).

Se aporta información completa y de calidad, sobre diferentes ayudas/ financiación (Por ej: Kit Digital/ Fondos Next generation, etc.) que puedan aplicarles, lo que abre un abanico de posibilidades de poner en marcha las recomendaciones trasladadas en las sesiones.

Favorecemos la demanda de tecnologías innovadoras que contribuyan a la mejora de su productividad.

Se lleva a cabo un proceso de sensibilización sobre los procesos de transformación digital y acerca de las ventajas y metodologías innovadoras para optimizar el funcionamiento de sus negocios.

5. Qué otros apoyos presenta la Cámara Comercio de Madrid en I+D+i (Investigación, Desarrollo e innovación) de los que se puedan beneficiar las organizaciones.

Cámara de Madrid colabora entre otros, con diversas entidades, destacando la participación en dos Digital Innovation Hub, centros que apoyan a las empresas, especialmente a las PYMEs, y al sector público en su transformación digital, como son: Universidad Autónoma, DIH especializado en la digitalización del sector de las biociencias, la biotecnología y la salud, y Universidad Politécnica, DIH especializado en tema de inteligencia artificial y robótica.

Además, Cámara de Madrid participa activamente en la ejecución de otras acciones de la Comisión Europea como cabe destacar Madrid Enterprise Europe Network: consorcio integrado por un total de ocho instituciones, coordinado por la Fundación para el Conocimiento madri+d.





Pablo de Vicente
Director
Laboratorio de AENOR

Servicios de Restauración certificados: garantía para el consumidor

Garantizar al consumidor que el servicio de restauración que recibe es seguro, saludable y cubre sus expectativas. Este es el objetivo de la nueva solución que AENOR ha desarrollado dirigida a operadores de restauración y catering, así como a las empresas que contratan estos servicios.

Cuando comemos fuera de casa buscamos variedad donde elegir, que la comida sea de nuestro agrado, de calidad y saludable. Y, además, que el servicio y la atención recibida sea la adecuada. Si no encontramos respuesta a estos requerimientos en un restaurante, podemos realizar una reclamación o no volver al establecimiento. Sin embargo, cuando se trata de servicios de restauración de centros asistenciales, por ejemplo, las opciones son más limitadas.

En estos casos el descontento y la crítica no solo se dirigen contra el servicio

de restauración, sino contra la entidad que lo ha contratado; y la valoración negativa se extiende al resto de servicios recibidos.

Servicio seguro y saludable

AENOR ha desarrollado una solución dirigida tanto a los operadores de restauración y catering como a las organizaciones que contratan estos servicios. Se trata del [certificado de Servicio de Restauración](#), que nace con el objetivo de garantizar al consumidor que el servicio que está recibiendo es seguro, saludable y cubre sus expectativas.

La certificación de Servicio de Restauración es una solución con alcance flexible que se basa en cuatro módulos de control:

- **Seguridad Alimentaria.** Es un aspecto fundamental que debe cumplir todo el sector agroalimentario, siendo obligatoria la implantación de un sistema de seguridad alimentaria

(APPCC).

Este módulo se evalúa mediante auditorías, toma de muestras y análisis. Estos controles permiten verificar la correcta implantación del APPCC, buenas prácticas de manipulación, trazabilidad, contaminaciones cruzadas, limpieza y desinfección, etc.

- **Calidad nutricional.** Las auditorías, tomas de muestras y análisis de materias primas y producto elaborado permiten valorar si se está cumpliendo con la receta establecida o si la variedad de los menús se ajusta a los criterios establecidos o a los perfiles de las personas usuarias del servicio.

- **Calidad de servicio.** Conocer cómo perciben los usuarios la calidad del servicio es necesario para poder tomar medidas para mejorar el servicio y, por tanto, obtener un alto grado de satisfacción que redundará positivamente tanto en el propio servicio, como en la empresa que lo contrata.



• **Control operacional.** Los acuerdos de nivel de servicio, el correcto mantenimiento de las instalaciones por parte del proveedor, el cumplimiento de los requisitos legales sobre prevención de riesgos laborales o la sistemática de facturación son aspectos importantes que hay que controlar y forman parte del plan de seguimiento y monitorización de los contratos, facilitando la corrección de incidencias y la toma de decisiones.

Auditorías, toma de muestras y ensayos

El proceso de certificación se realiza mediante una evaluación continua del servicio de restauración, incluyendo auditorías, toma de muestras y ensayos. Los trabajos se realizan de forma periódica a lo largo del año y, tras cada periodo, se presentan los resultados obtenidos de forma gráfica. De

esta forma se puede tener una visión global de la situación de cada uno de los módulos, evolución a lo largo del tiempo, comparando los resultados de cada uno de los centros, en caso de tener varios restaurantes o comedores en el alcance del certificado.

La Certificación del Servicio de Restauración está dirigida tanto al proveedor

procedimientos o sistemas adicionales con los que los operadores de restauración ya deben estar trabajando.

La solución aporta un gran valor a las organizaciones que deciden implementarla:

- Genera confianza al consumidor final, que reconoce en la marca AENOR un sello de garantía y calidad.



del servicio como a las empresas que lo contratan. Se trata de un proceso sencillo, ya que no requiere la implantación de

- Aumenta el prestigio de la empresa, al demostrar al usuario final los esfuerzos realizados para garantizar su seguridad, salud y satisfacción en el servicio.

- Permite a las organizaciones realizar una correcta diligencia debida, evaluando y monitorizando el servicio prestado por sus proveedores.

- Facilita la mejora continua del servicio, al detectar los puntos débiles del mismo.



HOGAR SÍ,

NUEVA SOCIA DEL CEG

HOGAR SÍ existe para que ninguna persona viva en la calle. Somos una entidad de iniciativa social, no lucrativa, independiente y plural, de ámbito estatal creada en 1998.

HOGAR SÍ se alinea con el **Modelo EFQM** como una forma de responder de manera excelente y holística a los desafíos tanto internos como externos. Nos comprometemos con estos desafíos y desarrollamos y desplegamos un propósito inspirador, una visión ambiciosa y una estrategia que genera resultados. Nos preocupamos por conocer nuestro ecosistema y en concreto, a los grupos de interés que son claves para el éxito de nuestra visión. Todo ello con la mirada puesta en el impulso de la calidad, la mejora y la transformación.

Desde 2011, HOGAR SÍ está comprometida con el camino hacia la Excelencia a través del Modelo de Calidad EFQM. A partir de 2012, se inició la implementación que culminó con la certificación de calidad EFQM 200+ en 2013. En 2015 obtuvimos la certificación de calidad EFQM 300+. Y desde 2017, mantenida en 2023, la certificación que actualmente tenemos vigente es de **EFQM 400+**, una puntuación que nos hace destacar como organización:

- De Prestigio: porque refuerza nuestra imagen y nos posiciona como organización excelente, innovadora y sostenible.
- De Confianza: porque incorpora el modelo incrementa la confianza de nuestros grupos de interés que se sienten vinculados a una organización preocupada por la excelencia, la innovación y la sostenibilidad.
- Competitiva: porque nos diferencia.
- Que aprende: porque nos ayuda a conocer el estado de nuestra organización, realizar análisis y desde ahí, establecer planes de acción hacia la mejora continua, trabajando en un entorno ágil.
- Comprometida: porque incrementa la satisfacción, el compromiso y el orgullo de pertenencia de las personas que integran la organización.

Nuestra decisión de mantenernos trabajando bajo el Modelo de Excelencia EFQM tras más de una década, viene motivado por la posibilidad de tener un marco de entidades y empresas con modelos de gestión común.

Gracias al trabajo realizado en diferentes ámbitos de la organización, vinculados al modelo EFQM: Dirección, Ejecución, Resultados; HOGAR SÍ está siendo capaz de mejorar la gestión, la forma de trabajar y de detectar las fortalezas y oportunidades de mejora. Estos tres pilares se ven además reforzados gracias a la integración de la **lógica REDER**, a través de la cual:

- Determinamos los **Resultados** que pretendemos conseguir a través de la estrategia.
- Contamos con **Enfoques** que nos permiten alcanzar dichos resultados.
- **Desplegamos** para implantar dichos enfoques de manera adecuada.
- **Evaluamos y Revisamos** los enfoques implantados para aprender y mejorar.

Rebeca Yuncal. Coordinadora de Evaluación y Calidad.
Fundación HOGAR SÍ (RAIS)



CERTIFICADO AICP EN RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA

Fundación Pilares para la Autonomía Personal



Las transformaciones sociales que se han venido produciendo desde los últimos años del siglo XX han modificado radicalmente nuestra sociedad y se han abierto nuevos y relevantes interrogantes. Entre ellos, cómo resolver de manera eficaz la forma de atender a las personas que precisan cuidados de larga duración (CLD), cuestión que se ha vuelto perentoria e inaplazable tras la experiencia vivida durante la pandemia de la covid-19.

Así, cada vez hay más consenso sobre la necesidad de transformar el modelo, pasando del actualmente vigente basado en el déficit y la dependencia a otro que sea integral y ponga en el centro a las personas, realizando para ello los cambios organizativos y de intervención necesarios. Existe evidencia científica que muestra los beneficios que este cambio produce, lo que, por otro lado, también se recomienda por los grandes Organismos Internacionales y por la comunidad científica. Así se ha comenzado a regular también por la normativa estatal y autonómica.

Recogiendo estas propuestas, hemos definido la Atención Integral Centrada en la Persona (AICP) como aquella que “promueve, desde la actuación de los poderes públicos y de la praxis profesional, las condiciones necesarias para la consecución de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar de las personas, partiendo del respeto pleno a su dignidad y derechos, de sus intereses y preferencias y contando con su

participación efectiva” (Rodríguez, 2010, 2013 y 2021).

Afortunadamente, de forma progresiva son más las organizaciones del sector del envejecimiento, la discapacidad y la dependencia que afirman la necesidad del cambio. Algunas declaran que ya trabajan desde el marco de la AICP y cumplen con sus componentes y elementos. Sin embargo, la realidad tangible en numerosas ocasiones deja patente que estas manifestaciones no se sostienen cuando se analiza la realidad en los diferentes contextos de cuidados y su impacto en la vida de las personas. Por nuestra parte, consideramos que no es suficiente una mera exposición declarativa o realizar pequeñas acciones o buenas prácticas puntuales y aisladas, sino que es necesario mantener un compromiso firme con el cambio y que se continúe avanzando en su itinerario desde una visión global y no fragmentada.

Desde Fundación Pilares consideramos perentorio, para tranquilidad de las organizaciones del sector, que existan procesos de certificación objetivos y rigurosos que verifiquen que el trabajo que se realiza en los centros y servicios se alinea realmente con el modelo de AICP y se aplica en toda su extensión.

¿EN QUÉ CONSISTE EL CERTIFICADO AICP DE FUNDACIÓN PILARES?

Es un sello que constata y ofrece garantías, de forma rigurosa, acreditada y basada en



evidencias, de que se trabaja desde un sistema referencial de calidad que facilita y garantiza la aplicación del Modelo de AICP en centros y servicios de atención a personas que precisan apoyos y CLD por su situación de fragilidad, dependencia o discapacidad. Sus dos objetivos principales son:

- Evaluar de una forma rigurosa el grado de desarrollo e implementación de la AICP en centros, desde la **coherencia con los principios y criterios del Modelo**, constatando tanto los progresos como los aspectos a mejorar.
- Identificar y reconocer a los centros que han realizado progresos en el cambio de modelo, señalando su grado de desarrollo en tres **niveles**:
 - 1) Centro o servicio comprometido con la AICP, con un nivel básico en la de implementación de sus elementos.
 - 2) Centro o servicio avanzado en AICP. Se evidencia un cambio significativo en el rol de las/os profesionales, que el espacio físico es acorde a los principios del modelo, que se han generado alianzas con recursos socio-sanitarios y de la comunidad y que la satisfacción de las personas mayores y de las familias es alta.
 - 3) Centro o servicio que es referente en AICP para otros. Se constata una participación incrementada de personas, familias y profesionales, con muy alta satisfacción de todos ellos. Existen pro-

cesos avanzados de innovación, de evaluación, cambio y mejora continua.

Con este sello de calidad en el modelo AICP se afianza y promueve también un cambio cultural, organizacional, técnico y profesional en el modelo de cuidados, además de ser una palanca eficaz de transformación y de mejora de los servicios y de generar participación y confianza en las personas mayores, familiares, profesionales, personas voluntarias, administración pública y sociedad.

¿CÓMO SE PUEDE CONSEGUIR EL CERTIFICADO AICP DE FUNDACIÓN PILARES?

La propuesta de implantación del Certificado de AICP se realiza desde una rigurosa metodología ad hoc desarrollada por Fundación Pilares que permite a los centros contar con un sello o marca de certificación para hacer público el nivel de desarrollo e implementación del modelo de AICP, siendo compatible con otros sellos o certificados de Calidad.

Se trata de una Marca de Certificación que tiene requisitos normativos expresados en una Guía de Estándares, con registro oficial de propiedad intelectual, y que cuenta con un Comité de Certificación, un Comité de Partes y sendos equipos de evaluadores/as y auditores de alta cualificación.



Pilar Rodríguez

**Presidenta de
Fundación
Pilares para la
autonomía
personal**

www.fundacionpilares.org

certificado.aicp@fundacionpilares.org

OBJETIVOS Y BENEFICIOS DE LOS JARDINES TERAPÉUTICOS PARA CENTROS DE PERSONAS MAYORES



Clara Rius, arquitecta y socia directora, y Elena García, arquitecta
Aheadsp – Barcelona Healthcare Architecture

Existen numerosos estudios científicos que respaldan el **mecanismo terapéutico de la naturaleza sobre la atención, la reducción del estrés y la curación de las personas**, así como la validación de sus valores positivos, en residencias para personas mayores, para personas con demencia y para personas con trastornos de salud mental. **Se definen como “terapéuticos” porque están diseñados para enfatizar su potencial curativo**, y respaldan también la mejora en **diversas áreas cognitivas, afectivas y conductuales** en personas con discapacidad.



Deambular a través de la naturaleza_Imagen de banco de imágenes Unsplash

A través del jardín y de los espacios exteriores se proporcionan medidas terapéuticas que ayudan al **mantenimiento y refuerzo de las capacidades cognitivas de las personas, la autonomía personal y evitan el aislamiento social y la soledad**. A partir del estudio de las necesidades reales se implementan medidas y estrategias espaciales que llegan a través de todos los sentidos (sensorial, auditivo, olfatorio, táctil, visual, gustativo, orientación, equilibrio y trascendencia), y proporcionan **Confort, Tranquilidad, Resguardo, Compañía y Salud**.

Con las premisas de la **Funcionalidad, Orientación, Privacidad, Visibilidad y Accesibilidad**, presenta-

mos diferentes composiciones de jardines según la actividad y las terapias que ofrecen, generando espacios estructurados y conectados que ayudan a reducir la desorientación y el estrés de un espacio diáfano y descontrolado.



a) La **deambulación exterior accesible y continua**, está concebida como un eje vertebrador que va conectando los distintos jardines de manera continua, permitiendo el acceso a las distintas áreas y el caminar sin un objetivo determinado, deambulando entre los jardines y sintiendo los beneficios del ejercicio físico y mental. Es un camino amplio con trazados curvos que va guiado por una barandilla accesible, potenciando el **sentimiento de seguridad**.

b) El **Jardín Salud** es un espacio de **fácil acceso** desde las zonas de rehabilitación y fisioterapia, y es un espacio para realizar **actividades físicas al aire libre**, tanto individuales como en grupo, propiciando el **sentido de la participación y la comunicación**. Se ha demostrado que la actividad física mejora el impulso del sueño y el ritmo circadiano en personas con demencia y reduce la somnolencia diurna.

c) El **Jardín** especialmente pensado para las personas con problemas de Alzheimer para las personas con movilidad. Es un espacio con elementos que **generan una cierta privacidad** sin crear ofreciendo **seguridad y recogimiento**. Es un tipo de **jardín más contemplativo y meditativo**, con elementos autóctonos del lugar que potencian la memoria y los recuerdos.

“... espacios estructurados y conectados que ayudan a reducir la desorientación y el estrés de un espacio diáfano y descontrolado”

Compañía está para personas con un o personas con o trastornos mentales, y movilidad reducida o sin de pequeña dimensión, separadores visuales **privacidad** sin crear ofreciendo **seguridad y**

d) En el **Jardín Bosque** se propone gran cantidad de árboles y vegetación de gran tamaño, creando un filtro vegetal que da la privacidad de los espacios abiertos respecto al entorno y fomenta la disminución del efecto de isla de calor. La variedad de árboles según tipo de hoja, perenne o caduca, o los árboles frutales, ofrecen **paisajes diferentes a lo largo del año** y da visibilidad del transcurso de las estaciones y, en consecuencia, del transcurso del tiempo, atrayendo los recuerdos, y a la vez potenciar la colocación de vegetación autóctona para favorecer el **sentimiento de pertenencia y transcendencia**.

e) El **Jardín Actividad** es aquél dónde se realizan distintas actividades grupales que proporcionan mayor estimulación y medidas terapéuticas. Están enfocadas a la **horticultura y jardinería**, con los que las personas pueden experimentar un sentimiento de **responsabilidad y colaboración**.

f) Por último, el **Jardín Ciudad**, se propone como espacio de reunión con visibilidad hacia la ciudad, a modo de plaza. Este espacio propicia el **sentido de la cotidianidad** y el seguir conectado con la actividad de la ciudad, planteando un jardín para las visitas de familiares en el exterior.



Contacto con la naturaleza_ Imagen de banco de imágenes Pexels



Ciudadanía inclusiva y compasiva con y para los mayores

Dra. Lydia Feito Grande

Profesora Titular. Facultad de Medicina. Universidad Complutense de Madrid

La defensa de la perspectiva del cuidado, como la más idónea para afrontar la atención a las personas que están en situación de vulnerabilidad o dependencia, ha ido evolucionando desde una reclamación de un compromiso moral individual y muy apegado a las actividades concretas de cuidado normativizado, a un cuidado político, esto es, a una necesidad de considerar que los cuidados deben atravesar las instituciones y las políticas públicas.

Esto tiene una importancia capital, pues nos exige transformar la reali-

dad para lograr sociedades que promuevan una comunidad de cuidados. Se trata de articular una ciudadanía en torno al valor central del cuidado.

Una propuesta interesante para configurar una sociedad basada en los cuidados es la de las ciudades cuidadoras o compasivas, una iniciativa que se está llevando a cabo en muchas ciudades¹ y que pretende poner a las personas en el centro, de modo que los espacios estén adaptados a las diferentes necesidades de las personas, ofreciendo diversidad de opciones, sin homogeneizar, y evitando que las personas sean las que tengan que adaptarse a las condiciones del espacio.

Las ciudades cuidadoras suponen un cambio de perspectiva porque no solo facilitan la libertad, sino también la solidaridad. No promueven el individualismo y el aislamiento, sino el tejido social y la interdependencia, la convivencia, subrayando la dimensión social, las relaciones y desarrollando un espacio de cuidados para todos.

Este debería ser el espacio de los mayores. Muchas de las propuestas, bienintencionadas, que quieren ayudar, cuidar y proteger a los mayores, se olvidan de que son personas que tratan de desarrollar su proyecto de vida, su biografía. Y que, para ello, no sólo requieren apoyos, sino que deben ser parte de la comunidad.

Los mayores deben tener autonomía y control sobre su propia vida, deben poder vivir y convivir en espacios y comunidades de cuidados donde puedan aportar desde su experiencia, sus vivencias o sus capacidades, no sólo por lo que fueron, sino por lo que son. Es preciso escuchar a los mayores porque son parte de esa comunidad y también la configuran y la construyen. Y probablemente esto exige corregir las imágenes estereotipadas de la vejez que asumimos de modo acrítico. El edadismo, la discriminación por edad, que está tan presente en nuestra sociedad en forma de desigualdad, desinterés y abandono de los mayores, puede cobrar formas más

¹ Observatorio Ciudades que cuidan (Fundación Mémora: dan soporte y atención a las personas y familias en el proceso de final de la vida y a

los profesionales sociosanitarios implicados en atenderles).



sutiles e imperceptibles al considerarlos ciudadanos de segunda, sujetos pasivos que han de aceptar las ayudas que se les quiera ofrecer, sin poder participar activamente en la realización de esos espacios de convivencia de los que forman parte y en los que desarrollan su vida. La ciudadanía inclusiva y compasiva ha de ser con y para los mayores.

Para esto es imprescindible empoderar a los mayores, promover la autonomía como rasgo fundamental de la vida humana. Lo que supone dar apoyo y no sustituir a las personas mayores (no infantilizar, no controlar), antes bien, promover la posibilidad de ser autores de su propia vida. Por supuesto que, además, habrá que realizar un

cuidado integral bio-psicosocial, ayudar en la gestión de la toma de decisiones, por ejemplo, con la planificación compartida de las decisiones sanitarias, asumir los apoyos necesarios cuando se produzca una pérdida de capacidad. Aun así, esa condición de fragilidad no exime de la exigencia de respeto a su biografía, por lo que sus representantes deberán tratar de realizar al máximo sus valores y preferencias.

Por eso la autonomía es fundamental, como compromiso responsable con una sociedad solidaria que no puede olvidarse de

ninguno de sus miembros. Esa sociedad del futuro próximo, en la que habrá muchas personas mayores, exige un cambio radical de perspectiva hacia estructuras sociales e instituciones que integren los cuidados en su quehacer diario como clave del servicio que prestan. Es preciso crear espacios de convivencia más humanos donde todos puedan desarrollar su proyecto de vida sabiéndose interdependientes, pero contando como parte de esa construcción. No podemos dejar a los mayores al margen, se trata de ciudadanía inclusiva y compasiva que ha de ser con y para los mayores.

La Comunidad de Madrid estrena el Centro de Crisis 24 Horas para víctimas de violencia sexual

La Comunidad de Madrid ha puesto en marcha el nuevo Centro de Crisis 24 Horas para prestar atención especializada a víctimas de violencia sexual de manera continuada los 365 días del año. Este recurso público ubicado en la capital amplía el servicio prestado desde 2009 por el Centro de **Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual (CIMASCAM)**.

El Centro de Crisis 24 Horas está dirigido a mujeres mayores de edad que hayan sufrido agresión, abuso, acoso o cualquier tipo de violencia sexual en cualquier momento de su vida, independientemente de que hayan interpuesto denuncia o no. La atención se extiende también a los hijos menores de edad y familiares dependientes de la usuaria y, por primera vez, a las denominadas personas de apoyo, sin relación familiar con la víctima, pero con otro tipo de vínculos (laborales, de amistad, de convivencia...) que pueden favorecer su recuperación.

Más información:

[La Comunidad de Madrid estrena el Centro de Crisis 24 Horas para víctimas de violencia sexual | Comunidad de Madrid](#)





LOS FUNDAMENTOS DE MADRID EXCELENTE: PLANETA

Una de las ventajas de certificarse con el sello de calidad de Madrid Excelente es su ámbito global y, por tanto, su impulso de mejora en todos los aspectos de la gestión de una organización.

A diferencia de otros sellos, el modelo de referencia de Madrid Excelente tiene una perspectiva de 360º al analizar los parámetros que convierten a una empresa en excelente.

Estos criterios se agrupan en torno a cuatro fundamentos: Propósito, Planeta, Personas y Progreso, que engloban todo lo que una empresa puede y debe valorar en su compromiso con una sociedad más justa, más verde, más amable y, por supuesto, más competitiva.

En esta serie de publicaciones evaluaremos cada uno de estos fundamentos, dividido, a su vez, en áreas de evaluación.

El **planeta** engloba las iniciativas para proteger el medioambiente, buscar el desarrollo social y afrontar los desafíos globales que se presentan en el siglo XXI.

Se valoran aquí las acciones que, dentro del ámbito de actuación de la organización, promueven la sostenibilidad del entorno en sus aspectos medioambientales y también sociales. Por ejemplo (y no exclusivamente), la apuesta por las energías renovables, el ahorro de agua, la lucha por la igualdad de género o el fomento de la comunidad local.

Su evaluación se acomete a través de dos áreas:

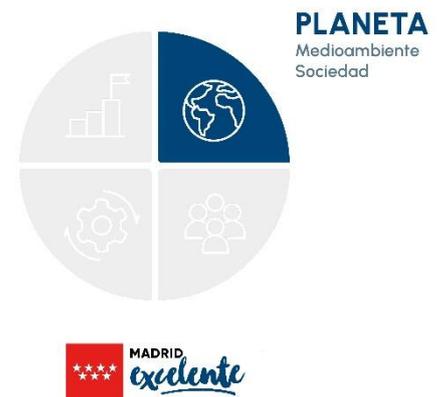
Medioambiente

Contiene las acciones desarrolladas por la organización con el fin de optimizar su influencia en el medio ambiente mediante un conjunto de pautas, técnicas y mecanismos previamente establecidos.

Sociedad

Recoge el conjunto de medidas y actividades desarrolladas por la organización para incrementar sus impactos positivos y reducir sus posibles impactos negativos en el entorno social en que se encuentra.

Y es que, como decía Jochen Zeitz, “La sostenibilidad ya no trata (solo) de causar menos daños. Se trata de hacer más el bien”.



APROBADA LA NUEVA LEY DE INFANCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

La Comunidad de Madrid ha aprobado la nueva Ley de derechos, garantías y protección integral de la infancia y la adolescencia. Esta norma sustituye a la vigente desde 1995 y se adapta al marco normativo nacional e internacional. Entró en vigor el pasado mes de abril tras su publicación el 27 de marzo de 2023 en el Boletín Oficial regional (BOCM)

Como señala la LEY 4/2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid en su preámbulo, “la razón de ser esta Ley responde, en primer lugar, a la necesidad de adecuar el marco normativo madrileño a las nuevas normas internacionales y estatales [...], también dota a la Comunidad de Madrid de un marco jurídico adaptado a las nuevas necesidades y riesgos de la infancia y adolescencia. El legislador ha querido estar atento y dar respuesta a los desafíos que, en este primer cuarto del siglo XXI, se plantean a los niños, y que, tanto la sociedad, como especialmente las Administraciones públicas, deben afrontar para garantizar una protección integral.

Destacan, singularmente cuatro, en primer lugar, la violencia en sus múltiples formas, que se ceba en los más pequeños [...]. En segundo lugar, el elevado número de niños que en España viven separados de



sus familias en acogimiento residencial. [...] En tercer lugar, la equidad y la igualdad de oportunidades en el ejercicio de derechos de la infancia, fuertemente condicionadas por la pobreza infantil, fenómeno sobre el que han puesto el foco en los últimos años tanto el Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas como la UE. [...] En cuarto lugar, los riesgos y las oportunidades del entorno digital para los niños, como ha señalado el Comité de Derechos del niño en su última Observación general núm. 25 (2021) relativa a los derechos de los niños en relación con el entorno digital.



Más información [aquí](#).



7 CLAVES DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN EN SERVICIOS SOCIALES

Alfredo Bohórquez. Médico Geriatra. Presidente de [Albor Consultor](#)

Stephan Biel. Enfermero. Fundador de [BIEL CONSULTING](#)

Participar es un aspecto natural de la condición humana y nos permite recibir y aportar con otras personas en cualquiera de nuestros ámbitos de vida. Es un acto colaborativo y de comunicación. **Es una responsabilidad** (soy proactivo/a y participativo activamente) **y un derecho** (necesito que me escuchen y que tengan en cuenta mis ideas).

Vamos a abordar las siguientes 7 claves del proceso de participación:



1. LIDERAZGO DE LAS PERSONAS RESPONSABLES DE LA PARTICIPACIÓN:

El liderazgo y compromiso de los responsables en impulsar el proceso de participación, es el aspecto de partida más relevante. Las personas que lideran el proceso de participación, deben tener claras sus utilidades y finalidades.

Las utilidades de la participación ([Guía de Participación Ciudadana. Gobierno de Navarra](#)), son:

- Orienta la gestión de lo público a las necesidades de la ciudadanía.



- Incrementa en la sociedad, el sentimiento de pertenencia y corresponsabilidad.
- Fomenta la integración social y consolida redes.

Un buen sistema de participación tiene como finalidad:

- Garantizar el derecho de la ciudadanía a participar activamente.
- Fomentar y fortalecer el tejido asociativo.
- Remover obstáculos que impidan la participación en asuntos públicos.

2. DISEÑO DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN

Según el [Libro Blanco de Participación del Principado de Asturias](#), la **participación** es un proceso flexible, adaptable a los contextos y a las personas, respetando su diversidad, facilitando la inclusión y eliminando las barreras.

Se basa en los siguientes principios:

- Prevención, eficacia, eficiencia, igualdad, equidad, justicia, diversidad, proactividad, solidaridad, honestidad, transparencia y corresponsabilidad.

Las recomendaciones de diseño para la calidad de la participación son:

- Aclarar las reglas desde el inicio y recoger incertidumbres.
- Levantar actas para revisión y validación.
- Clarificar procedimientos de deliberación, estudio y retorno.
- Conocer su utilidad, resultados y compromisos.

3. CONOCER LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LAS PARTES IMPLICADAS

Los grupos de interés en el proceso participativo, son:

- Personas usuarias de servicios.
- Profesionales y prestadores de servicios.
- Profesionales de la administración pública.
- Personas del entorno socio-familiar.
- Asociaciones ciudadanas, profesionales y socio-comunitarias.

A nivel de expectativas de contenidos relevantes, resaltamos:

ASPECTOS RELEVANTES EN LOS SERVICIOS			
Personas usuarias	Familias	Profesionales	Administración pública
Estar en contacto con las familias y	El contacto y relación con su familiar.	El bienestar y salud de la persona	Garantizar los derechos y la calidad de vida de las personas



que estén informadas		usuaria.	usuarias.
La atención profesional como apoyo a su proyecto de vida.	Comunicación transparente.	Espacios de comunicación con personas usuarias y familias	Cumplimiento del servicio y normativas vigentes.
Decidir sobre su vida (apoyos y cuidados)	Ser informados de los cambios en la situación de su familiar.	Dar un servicio de calidad.	La información a las personas usuarias y familias.
La relación con otras personas y la comunidad	Obtener respuesta y solución ante peticiones.	Prevenir y resolver las quejas o incidencias.	Resolución ante problemas, incidencias y quejas.
Información de su situación y salud.	Comunicación ante incidentes o fallos del servicio.	Buen ambiente y mejora del servicio.	La calidad del servicio.

4. DETERMINAR LOS ASPECTOS Y MOMENTOS CLAVE DE PARTICIPACIÓN

Los 8 pasos clave: Porqué. Para qué. Quiénes. Reglas del juego. Cómo. Cuándo. Dónde. Recursos. Los momentos clave de participación, son:

- **Macro (modelos y diseño de servicios):** acceso, modelo, equidad, sistemas de diálogo y participación, etc.
- **Meso y micro (las personas y su relación en los servicios):** calidad de vida, autonomía, individualización, buen trato, mejoras de servicios, reclamaciones, etc.

Es necesario involucrar a la persona usuaria y su familia. Esto requiere que los profesionales entiendan que su trabajo es un apoyo, donde la persona usuaria siempre tiene la última palabra en lo que considera oportuno para su vida.

5. GENERAR LOS CAUCES Y CANALES DE PARTICIPACIÓN

Determinar los cauces y canales de participación ([Protocolo de participación ciudadana. Ayuntamiento de Málaga](#)):

- **Cauces:** Presencial, telefónico, telemático, medios de comunicación, redes sociales.
- **Canales:** Publicaciones, teléfono, email, WhatsApp, espacio web, plataformas de participación, encuestas, entrevistas y reuniones.



6. REALIZAR SESIONES DE PARTICIPACIÓN Y MEJORA

Habría que tener en cuenta las siguientes claves:

ASPECTOS RELEVANTES DE PARTICIPACIÓN EN LOS SERVICIOS	
Áreas	Acciones
Participación de la persona usuaria y familia, en: <ul style="list-style-type: none"> ○ Alta y acogida. ○ Valoración y plan de cuidados. ○ Decidir el auxiliar de referencia. ○ Programas y talleres. ○ Mejora y satisfacción. ○ La vida comunitaria. ○ Decisiones en su vida cotidiana. 	Tener un protocolo o guía de participación del servicio. Participación de personas usuarias, familiares y profesionales en reuniones de seguimiento del servicio, en el Consejo de personas usuarias y familiares de los servicios y en sus comités de mejora: <ul style="list-style-type: none"> ○ Comité de bienestar, ética, autonomía y atención centrada y dirigida por la persona. ○ Comité de ambiente positivo, buen trato y convivencia. ○ Comité de familia, entorno y comunidad. ○ Comité de menús y calidad de la comida. ○ Comité de actividades significativas. ○ Comité de mejora, quejas y resolución de problemas.

7. HACER UN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN

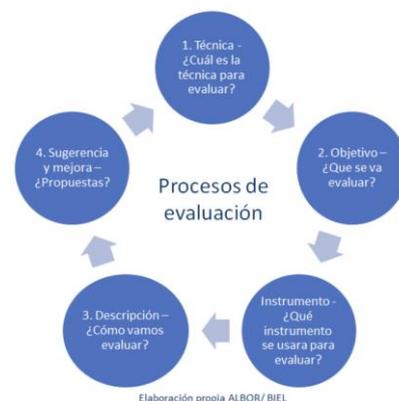
En la **evaluación** (ver figura), son importantes:

- **Los resultados cuantitativos:** propuestas, consecución de objetivos y compromisos alcanzados.
- **El proceso participativo:** acciones participativas, número de asistentes y propuestas.
- **Los aspectos cualitativos:** percepciones, generación de relaciones, etc.

En la fase final es clave definir y respetar los compromisos pactados:

- Compromiso de liderazgo facilitador, interlocución y devolución de resultados.
- Compromiso de corresponsabilidad y cumplimiento de los diferentes agentes.

Figura. Proceso de evaluación





ESCUELA DE FAMILIAS

Fernando Lorenzo Jiménez. Director Hogar El Olivo.

El Hogar El Olivo es un Centro de Protección de Menores concertado con la Dirección General de Infancia, Familias y Fomento de la Natalidad. Una de las iniciativas que llevamos a cabo desde nuestra área de intervención familiar es la puesta en marcha de la Escuela de Familias.

La Escuela de Familias nace en el año 2016 con la idea de implementar un programa de formación para las familias biológicas de los menores atendidos que les permita comprender y dar respuesta a las principales dudas e inquietudes sobre el desarrollo y comportamiento de sus hijos e hijas. De unos años a esta parte se viene evidenciando la carencia que hay por parte de las familias de pautas y estrategias educativas que puedan poner en marcha durante el tiempo que pasan con sus hijos e hijas (sea el régimen de visitas y salidas que sea).

Se trata de un espacio de formación a través del diálogo, la reflexión y el intercambio de experiencias, donde ayudamos a asumir la responsabilidad de ser padres y madres, abordando diferentes aspectos tales como:

- Resolución de conflictos.
- Utilización responsable de las TIC.
- Normas y límites.
- Perdón, culpa y compensación.
- Cómo realizar visitas en el Hogar.
- Cómo hacer las tareas escolares con tu hijo.

La metodología es activa, dinámica, participativa y favoreciendo la constante interacción con los familiares.

Los resultados son muy positivos ya que vemos que las familias intentan poner en marcha lo aprendido en las sesiones durante las salidas que tienen con sus hijos o en las visitas. Cuando se observan avances ellos mismos lo perciben mejorando significativamente la calidad del tiempo que pasan los menores con sus familias repercutiendo de manera directa en el desarrollo de los chicos y chicas.



Además, las familias se muestran más cercanas y colaboradoras con el equipo educativo, asumiendo que vamos todos y todas en la misma línea, preocupados por sus hijos, para que tengan un desarrollo positivo en las diferentes áreas. Esto se puede comprobar cuando se mantienen las entrevistas individuales semanales con los padres para comentar aquellos aspectos más relevantes acontecidos durante la semana, ya que se observa una mayor implicación y preocupación. En este espacio, también preguntan dudas y buscan el refuerzo si han puesto en práctica las estrategias aprendidas en las sesiones de la Escuela.

Esta práctica, que fue inspirada en las Escuelas de Familia de los colegios, podría trasladarse a todos los ámbitos en los que haya responsabilidad familiar compartida. Es decir, trasladarlo al ámbito de las personas mayores podría ser muy positivo, pues crear una Escuela de familiares de las personas mayores que viven en residencias, podría favorecer el aportarles diferentes herramientas que mejoren la relación familiar (cómo acudir a las visitas, cómo transmitirles mensajes a las personas mayores, etc.).



PROYECTO INTERGENERACIONAL: UNA RESIDENCIA DE MAYORES QUE COMPARTE ESPACIO CON UNA ESCUELA INFANTIL

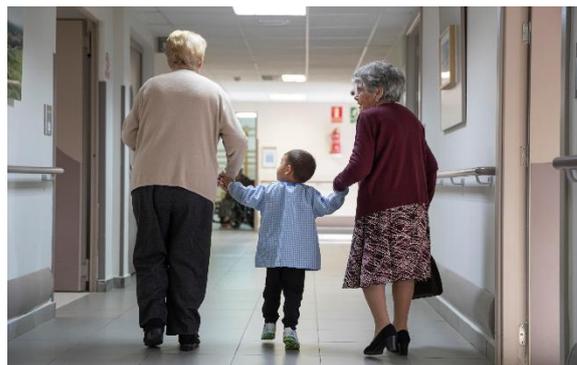


Cristina Pérez Carreño
Terapeuta ocupacional
ORPEA Meco

Los beneficios de los proyectos intergeneracionales, en los que mayores y niños comparten su tiempo, impulsan cada vez a más residencias de mayores a colaborar con colegios o guarderías para llevar a cabo actividades

conjuntas. En las residencias ORPEA, participamos en muchas actividades de este tipo, como carteos entre niños y mayores, visitas de los mayores a colegios o de los niños a residencias, etc. Pero, quizá, el caso más destacable sea el de nuestra residencia de ORPEA Meco, en dicha localidad madrileña.

ORPEA Meco es una de las primeras residencias de mayores de Europa en integrar una escuela infantil dentro de sus instalaciones. Este exitoso proyecto intergeneracional ha cumplido 20 años. Dos décadas en las que cientos de mayores de 65 años y pequeños de 2 años llevan compartiendo su día a día e incluso patio de recreo. El proyecto, que comenzó como un espacio para que las trabajadoras y trabajadores dejaran a sus hijos durante su jornada en la residencia, funcionó tan bien, que se convirtió en una escuela infantil.



La interacción con los niños, una terapia para mayores con deterioro cognitivo



Al comenzar cada curso en septiembre, los niños son emparejados con un mayor, que suele presentar algún grado de deterioro cognitivo o Alzheimer. Cada día, las puertas del aula de la escuela infantil se abren y entran los mayores. Al grito de "¡Ya están aquí nuestros amigos mayores!", los niños se levantan corriendo a por su mayor. Los residentes, en ocasiones, tienen un grado de deterioro cognitivo en el que no pueden reconocer a su niño,



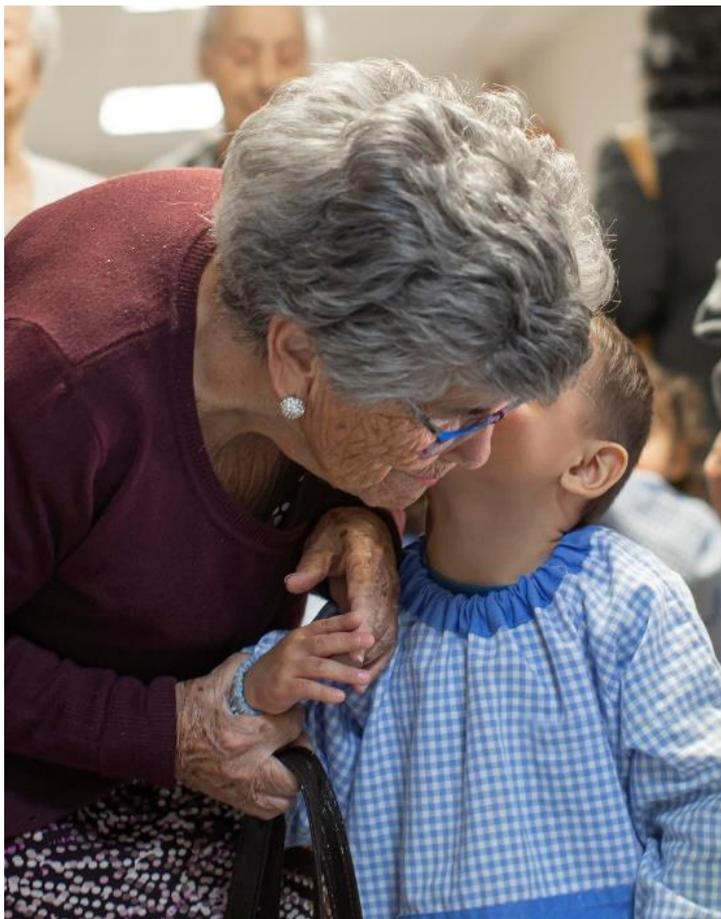
pero los pequeños saben perfectamente cuál es su amigo mayor y le cogen de la mano.

El cambio que se opera en los residentes las horas que pasan con los niños es notable. Cuando entran y ven a los niños, a los mayores les cambia la cara y el ánimo. La apatía habitual de estos perfiles con deterioro cognitivo, a los que habitualmente cuesta implicar en una actividad o que hable, encuentra en el niño el estímulo que necesita. El niño les transmite su energía, les impulsa a jugar, a moverse físicamente. Los beneficios para el mayor son patentes desde el inicio de la sesión, tanto a nivel cognitivo como de actividad física.

La figura del mayor también enriquece a los niños

Durante el día, mayores y niños hacen distintas actividades: juegan juntos, hacen manualidades o escuchan cuentos. La actividad que se organiza resulta sencilla y adaptada a los mayores y a los niños, y siempre está guiada por nuestras terapeutas ocupacionales, que es quién realiza el seguimiento de los mayores y la evolución vinculada a esta actividad.

Los beneficios de este pionero experimento social, no sólo se notan en los mayores, sino también en los pequeños. Los niños



tienen un sentido temprano de empatía, aprenden la tolerancia social, valorando y respetando la figura del mayor. Además, la estimulación de este aprendizaje en nuestro programa es totalmente abierta, flexible, motivante y adecuada a diferentes métodos de trabajo. Se valora en cada sesión la actitud de cada mayor y niño, adaptándonos en todo momento a ambas generaciones, sus ritmos, etc.

Integración intergeneracional para evitar la desconexión social

Al interactuar con los más jóvenes, las personas mayores experimentan una sensación de bienestar emocional y físico, mejora su motivación, la autoestima y el ánimo. Se trata, en definitiva, de fomentar este envejecimiento activo en los mayores integrándolos en las actividades de las generaciones más jóvenes para mantenerlos al día de los cambios sociales y evitar la 'desconexión social'.



Programa

“Emociones con sentido”



Eva Ochoa

Responsable
Asistencial de Amavir

En Amavir intentamos garantizar que las personas que deciden vivir en nuestras residencias **sigan sumando con todos sus sentidos**. Es el caso, por ejemplo, de aquellas personas con procesos neurodegenerativos como las demencias, en las que se presenta una alteración en la capacidad de procesar correctamente la información proveniente de su entorno, lo que puede derivar en la desconexión con él y la aparición de síntomas tales como la agitación o la apatía, suponiendo una disminución de sus niveles de calidad de vida.

En este sentido, aumentar la implicación de los usuarios con su entorno podría reducir estos síntomas. Uno de nuestros objetivos en Amavir se basa en generar entornos de confort en los que se perciba bienestar, interviniendo en un buen control ambiental.



Por este motivo, hemos puesto en marcha el programa “Emociones con sentido”, que ayuda a los usuarios a conectar con la realidad, tratando de transformar su casa en un ambiente sensorialmente activo, dentro del tratamiento de terapia sensorial y mejora de la atención.

Dado que el ambiente físico influye en nuestro comportamiento, el objetivo de este programa es el de lograr en la unidad de convivencia un entorno confortable, seguro y significativo, disponiendo principalmente de la presencia de recursos multisensoriales, considerados una excelente herramienta para potenciar la comunicación y la conexión con el entorno.



Para ello se integran elementos multisensoriales para uso terapéutico con el objetivo de regular el estado de ánimo y la conducta en general, y no únicamente en momentos de necesidad puntual ante intervenciones concretas. Estos elementos acompañan, conectan y orientan a los usuarios en los diferentes momentos del día (hora de levantarse, activación, relajación, ingestas, sietas, etc.) beneficiándose de un espacio **agradable, seguro y accesible a nivel físico y cognitivo**, que favorece la **atención**, la participación, la conexión con la realidad y promueve la **exploración** y los sentimientos



de **bienestar**. Las ilimitadas posibilidades de personalización e interacción hacen que la unidad de convivencia siempre se adapte a las necesidades de cada usuario.

Para su desarrollo, el programa cuenta con la instalación de un sistema particular que permite **integrar** al mismo tiempo todos los elementos clásicos que se utilizan habitualmente en salas multisensoriales con otros como la proyección, iluminación, vibración... logrando un ambiente con un efecto inmersivo completo. Se ha dotado a estos espacios de varios elementos cuidadosamente estudiados y elegidos, situados estratégicamente de tal forma que ayuden a generar diferentes estados en la persona (de calma o de activación), dependiendo de su necesidad y siempre acompañando a la hora del día en la que nos encontremos.

Se trata de que los usuarios puedan experimentar, sentir, disfrutar, explorar, comunicar e interactuar y que, además, puedan hacerlo siendo dirigentes y controladores del entorno ellos mismos. Es decir, el propio usuario puede, a través de un único botón, disponer del control del salón, guiándose a través de las sensaciones que vaya experimentando y alterando el ambiente conforme vaya percibiendo la sensación de bienestar deseada.

En pocos minutos se pueden crear fácilmente entornos integrales, por ejemplo, en un momento del día en el que se precise calma, se puede simular una escena de playa y conseguir el efecto inmersivo en proyección de imagen, sonidos e iluminación.



El programa de “Emociones son sentido” de Amavir supone un tipo de terapia no farmacológica que ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas que viven en los centros. En definitiva, un lugar que proporciona a la persona un estado global de calma, bienestar emocional y un despertar de sus sentidos.

“Emociones son sentido” ayuda a los usuarios a conectar con la realidad, tratando de transformar su casa en un ambiente sensorialmente activo, dentro del tratamiento de terapia sensorial y mejora de la atención.



Facilito TV: el canal de televisión que hace feliz a las personas con discapacidad intelectual



Susana Gallego Muñoz

Co-fundadora de Facilito TV y la ONG 'Yo Soy Facilito'

Facilito TV, como canal de televisión dirigido principalmente a las personas con discapacidad intelectual, nace al constatar la no existencia de un canal dirigido a estas personas o los muy pocos programas audiovisuales destinados a ellas y la evidente demanda por parte de este público, siempre dispuesto a descubrir, disfrutar y adaptarse a nuevos territorios educativos.



Facilito TV es una fuente de educación, cultura, información y entretenimiento para ayudar a las personas a desarrollar habilidades y capacidades a nivel cognitivo tales como la memoria, adquirir nuevos conocimientos, expandir sus horizontes fomentando la inquietud por el descubrimiento, desarrollar su creatividad y mejorar sus habilidades sociales, entre otros.



La televisión Facilito TV, proporciona contenidos educativos y formativos adaptados a diferentes niveles de comprensión que, aunque están pensados



para las personas con discapacidad intelectual también beneficia a otros colectivos, tales como personas mayores con deterioro cognitivo e incluso a personas con poco dominio del lenguaje.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la televisión de manera general debe ser utilizada de manera responsable y moderada, teniendo en cuenta esto, es importante que, en algunos casos, los profesionales, familiares y personas de apoyo de las personas con discapacidad intelectual supervisen y comprueben la conveniencia del contenido elegido para garantizar que es apropiado y seguro en cada caso.



Los beneficios de los contenidos que ofrece Facilito TV varían en función del nivel cognitivo, habilidades, necesidades, intereses y edad de cada individuo.

Facilito TV ofrece programas diferentes todos los días de la semana y en varios tramos horarios, también es posible acceder a un programa de duración más amplia a través de la pestaña TV en directo, pensado para usarlo como programa de fondo.

Algunos ejemplos de contenidos apropiados:

Programas educativos que enseñan habilidades básicas como la lectura, la

escritura, ejercicios matemáticos y la resolución de problemas.

Programas de entretenimiento como series animadas, películas, documentales, y programas de juegos que sean visualmente atractivos y fáciles de seguir.

Programas de noticias y documentales adaptados a las necesidades de la persona, que le permitan conocer el mundo que le rodea y entender su entorno social.

A través de este enlace se puede acceder al canal de televisión:

<https://www.facilito.eu/>

También ofrecemos “Formación en acción” para profesionales:

<https://facilito.systeme.io/07cbe6e6>



Lectura Fácil



Tini Mifsut Lozano
Técnica en accesibilidad cognitiva y Lectura Fácil

Existe una Norma técnica, primera en el mundo dedicada a la Lectura Fácil y española, la **Norma UNE 153101 EX. Lectura fácil y recomendaciones para la elaboración de documentos (2018)**, que define la Lectura Fácil como:

“método que recoge un conjunto de pautas y recomendaciones relativas a la redacción de textos, al diseño/maquetación de documentos y a la validación de la comprensibilidad de los mismos, destinado a hacer accesible la información a las personas con dificultades de comprensión lectora”.

La Norma UNE se divide en los siguientes contenidos:

- ✓ Glosario
- ✓ Procesos de adaptación y creación de Lectura Fácil
- ✓ Pautas de redacción
- ✓ Pautas de diseño
- ✓ Actividades para la verificación de la comprensión del texto (validación)
- ✓ Contrastes cromáticos permitidos
- ✓ Bibliografía recomendada

La Lectura Fácil es una forma de publicar que acerca la lectura a colectivos antes excluidos de esa actividad, como personas con: dislexia, discapacidad intelectual, trastorno mental, sordera prelocutiva, sordo-



ciegas, con daño cerebral sobrenvenido, algún tipo de demencia, baja alfabetización, inmigrantes recientes, niños de Primaria...

Actos tan normales como abrir un libro, pasar sus páginas, detenerse en algún párrafo que llamara la atención o pasar un rato disfrutando de la lectura por puro ocio se convertía en un reto para esas personas.

La Lectura Fácil se ha convertido en una puerta hacia un mundo de descubrimientos, de conocimientos, de cultura, de imaginación.

La Lectura Fácil ha conseguido una cierta difusión en los últimos años, y ahora en la ley 6/2022 de modificación del Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad Intelectual y de su Inclusión Social:



“La accesibilidad cognitiva queda integrada como parte de la accesibilidad universal, para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas”.

La accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de:

- ✓ Lectura Fácil
- ✓ Pictogramas
- ✓ Sistemas Alternativos y Aumentativos de Comunicación
- ✓ Medios tecnológicos y humanos

A través de la Lectura Fácil existen publicaciones en diferentes ámbitos, como en el de la literatura, el informativo, el sanitario, cultura y educación, información periodística, medios tradicionales...

La Norma UNE señala tres perfiles profesionales:

- Autor/ Adaptador: persona que crea un documento en Lectura Fácil partiendo de una idea o propuesta original
- Dinamizador: persona que gestiona la parte de la validación

- Validador: persona que sabe leer, tiene habilidades de comunicación y participa en la validación

Estas tres figuras deben tener una formación específica en Lectura Fácil y conocer todas las pautas.

Los más importantes, sin ninguna duda, son los validadores, esas personas con discapacidad intelectual que revisan los documentos adaptados a Lectura Fácil para comprobar que son comprensibles para las personas con dificultades lectoras.

No podemos plantear que la Lectura Fácil se pueda construir sin sus beneficiarios, sin aquellas personas que están llamadas a disfrutarla.

Elas son la guía que siempre debe tener toda persona adaptadora en mente.

Hay dos proyectos en los que estamos metidos estos perfiles profesionales, que son de una relevancia nacional e internacional:

- Salud + fácil: adaptación de prospectos médicos
- Diccionario Fácil



FORMACIÓN

- **Formación presencial gratuita:**

Jornada: “Transmitiendo confianza: Mejora la gestión de tu organización”.

Organiza: Club Excelencia en Gestión con la Comunidad de Madrid como organización colaboradora.

Fecha: 07/06/2023. Hora: De 16:00h a 18:30h.

Lugar: Salón de actos Emilio Úcar. Hospital Santa Cristina. Calle Maestro Vives, 2 (esq. con O’Donnell). 28009 Madrid.

Más información [aquí](#)

- **Formación online gratuita:**

Webinar: “Seguridad y calidad en los Servicios de Restauración a colectividades. El valor añadido de la Certificación de AENOR”.

Organiza: AENOR.

Fecha: 06/06/2023. Hora: De 16:00h a 17:00h.

Acceso y más información [aquí](#)

- **Formación presencial gratuita:**

Jornada: “El papel de la genética en el párkinson”.

Organiza: Federación Española de Párkinson (FEP), en colaboración con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y con el apoyo de la Fundación ONCE.

Fecha: 06/06/2023. Hora: 12:30h a 13:30 h.

Lugar: Sala de prensa del CISC (C. de Serrano, 113, 28006 Madrid)

Acceso y más información [aquí](#)

- **Formación online gratuita:**

Ciclo: “Con buenos apoyos”. Píldoras formativas sobre Salud Mental y discapacidad intelectual y del desarrollo.

Organiza: Plena inclusión.

Fecha: 16 de junio, tendrá lugar la píldora formativa ‘Psicofarmacología’, y el 30 de junio ‘Autismo y salud mental’. Hora: 10:00h.

Acceso y más información [aquí](#)

- **Formación presencial gratuita:**

Jornada: “VII CONFERENCIA SECTORIAL DE MUJERES Y NIÑAS CON DISCAPACIDAD. Por el derecho a decidir cómo queremos vivir”.

Organiza: Fundación CERMI Mujeres

Fecha: 16 de junio. Hora: 09:30 h. a 14:30 h.

Lugar: Sala Clara Campoamor. Congreso de los Diputados. Carrera de San Jerónimo, 36

Más información [aquí](#)



NOVEDADES

Abierto el plazo para solicitar ayudas al mantenimiento de centros de atención a personas con discapacidad. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) lanza una App para llevar la tarjeta acreditativa de discapacidad en dispositivos móviles. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) destina 1,2 millones a un Centro de Día para mujeres víctimas de violencia. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) invierte 50 millones en 2.319 plazas de atención especializada a mayores dependientes en Centros de Día. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) ofrece atención domiciliaria a embarazadas y familias vulnerables con niños. Forma parte del programa Mis primeros mil días de vida, que promueve el cuidado integral desde la gestación hasta que el menor tenga dos años. Más información [aquí](#)

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

La [@ComunidadMadrid](#) invierte más de 10 millones de euros en la atención especializada a personas con enfermedad mental grave. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) destina 75 millones a la atención especializada de personas con Trastorno del Espectro Autista. Más información [aquí](#)



PRÓXIMAMENTE

Junio

- 1 de junio: *Día Mundial de las Madres y los Padres*
- 4 de junio: *Día Internacional de los Niños Víctimas Inocentes de Agresión*
- 5 de junio: *Día Mundial del Medio Ambiente*
- 7 de junio: *Día Mundial de la Inocuidad de los Alimentos*
- 8 de junio: *Día Mundial de los Océanos*
- 12 de junio: *Día Mundial contra el Trabajo Infantil*
- 13 de junio: *Día Internacional de Sensibilización sobre el Albinismo*
- 15 de junio: *Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez*
- 16 de junio: *Día Internacional de las Remesas Familiares*
- 18 de junio: *Día Internacional para Contrarrestar el Discurso de Odio*
- 19 de junio: *Día Internacional para la Eliminación de la Violencia Sexual en los Conflictos*
- 20 de junio: *Día Mundial de los Refugiados*
- 23 de junio: *Día de las Naciones Unidas para la Administración Pública*
- 27 de junio: *Día Internacional de las Personas Sordociegas*
- 28 de junio: *Día Internacional del Orgullo LGBT o Día del Orgullo Gay*
- 30 de junio: *Día de las Redes Sociales*

Julio

- 2 de julio: *Día Internacional de las Cooperativas*
- 11 de julio: *Día Mundial de la Población*
- 15 de julio: *Día Mundial de las Habilidades de la Juventud*
- 30 de julio: *Día Internacional de la Amistad*
- 30 de julio: *Día Mundial contra la Trata*

Agosto

- 9 de agosto: *Día Internacional de los Pueblos Indígenas*
- 12 de agosto: *Día Internacional de la Juventud*
- 19 de agosto: *Día Mundial de la Asistencia Humanitaria*
- 21 de agosto: *Día Internacional de Conmemoración y Homenaje a las Víctimas del Terrorismo*
- 22 de agosto: *Día de Conmemoración de las Víctimas de Actos de Violencia basados en la Religión o las Creencias*
- 23 de agosto: *Día Internacional para el recuerdo del comercio de esclavos y su abolición*
- 30 de agosto: *Día Internacional de las Víctimas de Desapariciones Forzadas*
- Del 1 al 7 de agosto: *Semana Mundial de la Lactancia Materna*



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.

