

n.º 3 SEPTIEMBRE 2022

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 Cristina Sánchez

Entrevista a la directora ejecutiva del Pacto Mundial de Naciones Unidas en España

6 Irene Alcocer

Entrevista a la responsable de la norma SGE 21 en Forética

9 Nueva página web de sostenibilidad

10 Félix Gómez

Cómo elaborar un mapa de procesos

12 Claves para la gestión

Protocolos: qué no puede faltar

14 Inmaculada Cerejido

Comités de ética

16 Joana Valbuena

“Conversaciones interesantes” para el desarrollo profesional

18 Alfonsy Díaz

Terapia con animales robóticos

20 Fernando de la Fuente

Tecnología al servicio de enfermos con demencia

22 David Viñuales

Álbum de vida

25 Manuel Sequera

Musicoterapia con personas mayores

26 Banco de Buenas Prácticas

Aprendizaje colaborativo

27 Formación

28 Novedades

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



EN CLAVE

Cristina Sánchez, Directora ejecutiva del Pacto Mundial de la ONU en España, reflexiona sobre el papel de las organizaciones en el desarrollo sostenible. Afirma que *“una organización que no sea sostenible no tendrá futuro”*. Por su parte, **Irene Alcocer, de Forética**, nos comenta la norma SGE 21: *“la primera norma europea que establece los requisitos que deben cumplirse para garantizar la integración de los principales aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de empresas y organizaciones de todo tipo”*. **Félix Gómez, profesor del curso Experto europeo en calidad, de la AEC**, expone cómo elaborar un mapa de procesos: *“podríamos definir un proceso como un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, mediante el empleo de recursos, transforman elementos de entrada en elementos de salida”*. **Inmaculada Cejido, directora general de la asociación madrileña de atención a la dependencia (AMADE)**, nos explica que *“resolver los principales dilemas éticos que puedan surgir en la práctica asistencial diaria en los centros y servicios de atención a las personas mayores y en situación de dependencia de la Comunidad de Madrid es el principal objetivo del Comité de Ética”*. **Joana Valbuena, responsable del área de vivienda de la fundación inclusión y apoyo APROCOR**, considera que *“los espacios para poder parar, pensar y hablar sobre la actividad que se desarrolla, los intereses, las expectativas y las necesidades contribuyen a mejorar el desempeño, las relaciones y la satisfacción con lo que uno hace”*. **Alfonsy Díaz, neuropsicóloga del centro residencial Sanitas La Moraleja**, manifiesta que *“las mascotas robóticas sirven para trabajar aspectos como la psicomotricidad, la memoria o el equilibrio”*. **Fernando de la Fuente, terapeuta ocupacional del distrito San Blas-Canillejas en el Ayuntamiento de Madrid**, recomienda la utilidad de la tecnología al servicio de los cuidadores y familiares de enfermos de demencia: *“las soluciones tecnológicas desde hace un tiempo están en nuestras manos para hacernos la vida más sencilla”*. **David Viñuales, doctor en educación artística**, propone *“un reenfoque simbólico de la relación con la persona cuidada a través de las imágenes en beneficio de la calidad de vida de cuidadores de personas con Alzheimer y otras demencias”*. **Manuel Sequera, musicoterapeuta**, dice que *“la musicoterapia ha venido para quedarse y optimizar los recursos humanos y materiales de nuestros sistemas sanitarios y de atención integral de las personas mayores”*.

Este Boletín publica **10 recomendaciones para elaborar protocolos** para desarrollar adecuadamente una actividad o tarea, extraídas de la **Guía técnica para la elaboración de protocolos en servicios sociales** y explica la **web de sostenibilidad en centros y servicios de acción social** para impulsar la responsabilidad corporativa y la implantación de sistemas de gestión ambiental en los centros y servicios de acción social, y el proyecto **“Banco de buenas prácticas”**, que se publicará en la **web de impulso de la calidad en centros y servicios de acción social**. El contenido del Boletín se completa con los habituales apartados de formación y novedades.

Muchas gracias a quienes han colaborado en este número y a quienes, con sus sugerencias y propuestas enviadas al correo calidad.social@madrid.org, nos ayudan a impulsar la calidad y la innovación en el ámbito de los servicios sociales en la Comunidad de Madrid.





Cristina Sánchez, directora ejecutiva

Pacto Mundial Naciones Unidas España

Sin el papel de las empresas, el desarrollo sostenible es inalcanzable: ellas deben ser parte de la solución

El Pacto Mundial es la iniciativa internacional que promueve la sostenibilidad corporativa en España dentro del marco de Naciones Unidas. El papel de las empresas resulta determinante para proporcionar un nuevo modelo de productividad y gestión que contribuya a mejorar aspectos a nivel económico, social y medioambiental de nuestro planeta.

¿Por qué es importante que una organización o empresa sea sosteniblemente responsable? ¿Qué impacto tiene?

Hay una premisa clara: una organización que no sea sostenible no tendrá futuro. Hacer negocios no sólo es hacer dinero. Además de esto, es innegable que, sin el papel de las empresas, el desarrollo sostenible es inalcanzable. Por un lado, porque éstas pueden y deben ser parte de la solución.

Pero no se trata solo de un impacto ambiental. Las empresas como motores de la economía y responsables del empleo, también repercuten directamente en las áreas económica y social. De hecho, pueden dirigir fondos a cubrir las necesidades globales tanto de la sociedad, como del planeta y tienen la oportunidad de obtener beneficios,

orientando sus esfuerzos a negocios que favorezcan el desarrollo sostenible.

Recientemente habéis publicado un informe sobre la implantación de la Agenda 2030 en el tejido empresarial español. ¿En qué estado se encuentran las empresas españolas en este aspecto? ¿Y el sector de los servicios sociales?

Podemos afirmar que la sostenibilidad empresarial y, en concreto, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se encuentran en un período de maduración. Según los resultados de nuestra consulta empresarial, un 41% de las empresas afirman disponer de una estrategia de sostenibilidad, de las que un 78% se encuentran alineadas con los ODS, lo que consolida la Agenda 2030 como marco de referencia en sostenibilidad. Por otro lado, a nivel estructural, el 57% de las empresas españolas ya cuenta con una persona o departamento que se dedica a estos temas, y en el 33% de las empresas esta área depende directamente del máximo cargo.

En cuanto al sector de economía social, su conocimiento sobre el marco se sitúa en un 94,7%, casi 9 puntos por encima de la media. También mejoran la cifra de acciones implementadas que contribuyen a los ODS, con un 94,6% frente al 89% de media.



¿De qué manera podéis ayudar desde el Pacto Mundial a que una organización sea más sostenible?

Nuestra propuesta de valor se estructura en tres ejes: formación, visibilidad y networking.

En el primero, editamos materiales de conocimiento y sensibilización, además de llevar a cabo formaciones a empresas, tanto a nivel general como personalizadas.

Además, otorgamos a nuestros socios una gran visibilidad de sus buenas prácticas a través de su participación en publicaciones, eventos y de compartir su contenido mediante nuestros canales propios. Por otro lado, el *networking* es clave para muchas empresas que buscan aliados que compartan sus valores y gracias a nuestra dimensión nacional.

¿Es la sostenibilidad un aspecto que han de tratar únicamente las organizaciones grandes o también las pequeñas?

Teniendo en cuenta que las pymes suponen el 99,9% del tejido empresarial español y representan alrededor del 62% del PIB nacional, éstas son una pieza clave. Si no hay transformación de las pymes no habrá transformación real. La sostenibilidad

no conoce de naturaleza o tamaño de las empresas, sino de impacto y compromiso. Y las pymes tie-

“Una organización que no sea sostenible no tendrá futuro”

nen gran impacto sobre su territorio, su plantilla, el consumidor, la cadena de suministro... impacto que hay que transformar en positivo.

¿En qué beneficia a una organización pequeña ser sostenible?

Me gustaría destacar cuatro oportunidades que creo que resultan clave para la pyme: la primera, el acceso a contratos con el sector público, que cada vez más incluyen cláusulas sobre sostenibilidad; también la reducción de costes, un punto a resaltar puesto que está muy extendido entre las empresas que la sostenibilidad supone una gran inversión y no se ve el beneficio en ahorro de recursos que ésta puede promover; la atracción de consumidores responsables y talento a la plantilla; y por último, la posibilidad de posicionarse como aliados estratégicos de grandes empresas que buscan proveedores que compartan sus mismos valores.

¿Cuál sería un ejemplo de buena práctica para un centro de servicios sociales sostenible?

Hay multitud de acciones por ejemplo, internamente revisar la paridad de género en la plantilla y en los altos cargos; asegurarse de tener mecanismos de reducción de consumos y reciclaje de residuos; contar con políticas y acciones a favor de los derechos humanos de la plantilla que mejoren su salud, bienestar, conciliación; apostar por el uso de energías renovables en las instalaciones; reducir los desplazamientos innecesarios; trazar acuerdos de colaboración con otras organizaciones para amplificar el impacto de su trabajo...

¿Por qué es importante que la dirección del centro se proponga compromisos?

Cuando decimos que el compromiso tiene que asumirse desde la alta dirección nos referimos a que es precisamente desde el nivel más alto de la empresa donde se toman las decisiones sobre la estrategia empresarial y la sostenibilidad, tiene que ser un eje de la misma. Sin embargo, por ahora sólo el 18% de las empresas españolas disponen de una comisión específica de sostenibilidad.



Entrevista

Forética tiene la misión de fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de las empresas y organizaciones. ¿Por qué es importante que una organización de servicios sociales integre estos aspectos en su gestión? ¿Qué le aporta?

Las organizaciones, independientemente de su tamaño, sector y ubicación geográfica, han de ser conscientes y saber responder a los retos globales en materia de sostenibilidad asegurando un alineamiento entre la gestión y sus valores. Cada vez son más las señales por parte de los distintos grupos de interés que confirman que alinear la gestión y estrategia con un enfoque de responsabilidad y sostenibilidad es la única manera de sobrevivir en estos tiempos de cambio constante.

Las personas, como consumidores, usuarios o empleados -actuales o potenciales- cada vez damos más valor a los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno

(ESG, por sus siglas en inglés). Cada vez se prioriza más el propósito, por encima de otras variables, a la hora de elegir trabajo y se pone el foco en aquellos empleos que proporcionan una mayor satisfacción vital. Los atributos de una “buena empresa” más valorados por la ciudadanía, según el Informe Forética 2022, son: la preocupación por los empleados, la calidad de productos y servicios, la atención al cliente, el comportamiento ético y el respeto al medio ambiente.

“Alinear la gestión y estrategia con un enfoque de responsabilidad y sostenibilidad es la única manera de sobrevivir”

Y de manera contundente vemos cómo el comportamiento responsable ante la sociedad y el medio ambiente se considera como algo importante para el 90% y totalmente prioritario para un 65,4% de la muestra.

Estos datos no hacen más que confirmar que todas las organizaciones y empresas, y en especial si cabe aquellas en que la relación con las personas



Irene Alcocer
Responsable de la norma SGE 21
Forética

es un elemento tan crítico y básico, han de desplegar enfoques de gestión alineados con los asuntos ESG.

¿Qué es la norma SGE21? ¿Qué elementos de la norma pueden ayudar más a mejorar a una organización de servicios sociales?

La norma SGE 21, Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, es la primera norma europea que establece los requisitos que deben cumplirse para garantizar la integración de los principales aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de empresas y organizaciones de todo tipo.

Las organizaciones se ven claramente beneficiadas de la implantación del sistema, ya que, al ser un sistema que abarca los tres pilares de la sostenibilidad, integrar todos sus



elementos permite de una forma lógica y clara abordar los aspectos ESG de manera integral en las organizaciones, implicando a las distintas áreas y coordinando los recursos y acciones a desarrollar. Facilita, por un lado, ordenar y poner en valor las distintas iniciativas internas puestas en marcha y, por otro, establecer una hoja de ruta para mejorar el desempeño en sostenibilidad.

¿Qué ventajas tiene la SGE 21 frente a otras normas?

Existen en el mercado un gran número de marcos y herramientas que facilitan y ayudan a cualquier organización a visibilizar su gestión de determinadas áreas. Sin embargo, pocas herramientas permiten una gestión transversal e integral de un gran abanico de aspectos ESG. La Norma SGE 21 permite precisamente esta labor de abordar y estructurar los cada vez más amplios temas de sostenibilidad y hacerlo desde una perspectiva clara de gestión.

Con más de 150 organizaciones certificadas su flexibilidad permite su adaptación a cualquier tipo de organización, sean empresas grandes o pymes, de titularidad pública o privada o entidades del tercer sector, entre otras.

La SGE 21 es un estándar desarrollado e impulsado por Forética, entidad de referencia en España en materia de RSE y Sostenibilidad desde hace más de 20 años y representante nacional del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y del Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible. Forética, como asociación, pretende fomentar la integración de los asuntos ESG en la estrategia y gestión de empresas y organizaciones y para ello cuenta con el apoyo de sus más de 200 socios entre los que destacan empresas, entidades del tercer sector, universidades y escuelas de negocio, que aportan al estándar un entorno de solidez, rigor y actualización.

Un elemento claramente diferencial de la norma SGE 21 frente a otros marcos es el Comité de Certificación multis-takeholder que aporta también transparencia y credibilidad, en el que participan: la Presidencia de la Junta Directiva de Forética, un socio experto en gestión y RSE, una ONG, la entidad de certificación que ha realizado la auditoría y otra entidad de certificación que forma parte del esquema.

Además, la norma SGE 21 está recogida en el anexo A de la ISO 26000 como una herramienta útil y reconocida para la gestión de los aspectos de RSE. Así mismo, cuenta con su perfil en el portal de RSE del Ministerio de Trabajo y Economía Social, así como en Standards Map (International Trade Center).

“El comportamiento responsable ante la sociedad y el medio ambiente se considera como algo importante para el 90% de los encuestados”

Por último cabe destacar que la norma ha sido incluida ya en pliegos de contratación para servicios concretos en País Vasco, Comunidad de Madrid o Extremadura, en diversos ayuntamientos y desde ciertos ámbitos como la Comunidad de Madrid o la Xunta de Galicia, donde se está facilitando su implantación a través de su incorporación en convocatorias de ayudas.

¿Cuáles suelen ser los principales retos a la hora de implantar la norma SGE 21?

Para asegurar la implantación eficaz y transversal de la norma a todos los niveles de la organización es fundamental un compromiso al más alto nivel con la sostenibilidad.



Un liderazgo responsable desde el que se transmite una mentalidad de mejora continua a todos los empleados será una de las claves del éxito en la implantación de esta herramienta de gestión.

Asimismo, se precisa una movilización de recursos a nivel interno. Estos no tienen por qué ser únicamente económicos sino también humanos y de tiempo, ya que la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión como el de la SGE 21 requiere la implicación de las diferentes áreas de las organizaciones (Recursos Humanos, Compras, Medio Ambiente, Calidad, Relaciones con inversores...). Por ello, ese compromiso al más alto nivel y la concienciación de toda la compañía permitirán avanzar más rápido en la integración de los aspectos de sostenibilidad.

Igualmente, precisa que se lleven a cabo seguimientos del sistema lo que supone, por un lado, mantener los compromisos adoptados y, por otro lado, un compromiso en la mejora continua por parte de las organizaciones.

Por último, consideramos que, para implantar una cultura de gestión ética y responsabilidad social compartida a todos los niveles de la organización

se hace especialmente importante, y así se enfoca la propia norma, incorporar a los distintos grupos de interés en el proceso de desarrollo (especialmente importante en estos momentos los proveedores y cadena de suministro) y esto en ocasiones puede resultar más complejo por la capacidad de influencia que se puede llegar a tener.

“Para asegurar la implantación eficaz y transversal de la norma a todos los niveles de la organización, es fundamental un compromiso al más alto nivel con la sostenibilidad”

¿Qué ocurriría si una organización ya tiene implantado otro sistema de gestión? ¿Son incompatibles con la norma SGE 21?

El sistema de gestión propuesto por la norma SGE 21 es un sistema diseñado para ser compatible e integrable con los sistemas de gestión más habitualmente implantados en las empresas, como los de calidad (ISO 9001 o EFQM), medio ambiente (ISO 14001), salud y seguridad (ISO 45001) u otros vinculados a cumplimiento normativo, accesibilidad o innovación, entre otros. Pudiéndose no solo integrar a nivel sistema de gestión sino permitiendo auditorías conjuntas.

La norma SGE 21, al ser una herramienta destinada para estructurar internamente los aspectos ESG, facilita la coordinación y comunicación entre departamentos /áreas/funciones y, por tanto aporta, en relación a otros sistemas ya desarrollados, un punto muy interesante de conexión y coordinación entre ellos sirviendo como “paraguas” y haciendo más eficientes y completos los enfoques.

El ámbito de la sostenibilidad está en constante evolución. ¿Cómo puede una organización con la norma SGE 21 asegurarse que se encuentra actualizada con las últimas novedades?

Forética, desde su responsabilidad como propietaria y custodia de la SGE 21, realiza una importante labor de investigación y depuración de la norma para adaptarla a los estándares más exigentes y de consenso dentro del panorama nacional e internacional. Desde su primera publicación en el año 2000 se han sucedido cuatro procesos de revisión (2002, 2005, 2008 y 2017) con el objeto de alinear el estándar con las tendencias internacionales en la materia.



NUEVA PÁGINA WEB DEDICADA A LA SOSTENIBILIDAD EN LOS CENTROS Y SERVICIOS DE ACCIÓN SOCIAL

La Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, en el ejercicio de sus competencias en la materia, ha puesto en marcha, desde el 1 de septiembre, una nueva página web dedicada a impulsar la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad ambiental:

<http://comunidad.madrid/servicios/asuntos-sociales/sostenibilidad-centros-servicios-accion-social>



En ella se ofrecerá información acerca de las ayudas existentes, formación o normas certificables, entre otros contenidos, así como en enlace a las principales entidades impulsoras de estas dos materias.

Además, dados los vínculos existentes entre la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad ambiental con el impulso de la calidad y la innovación, serán dos temas que, en adelante, estarán muy presentes en este boletín, por lo que animamos a las entidades titulares y gestoras de los centros y servicios a realizar aportaciones al boletín también en esta materia.



¿Cómo elaborar un mapa de procesos?



Félix Gómez,

*Asociación Española de
Calidad (AEC)*

Existen numerosas posibilidades de diseño organizacional pero, independientemente de la configuración que adopten, cuando analizamos la forma en que las organizaciones actúan en pos del cumplimiento de sus objetivos encontramos que la práctica totalidad de sus acciones se pueden clasificar en solo dos categorías:

- Gestión de Proyectos
- Gestión de Procesos

No se trata en realidad de disciplinas totalmente disyuntivas pues existen puntos de conexión, enfoques y prácticas cruzadas entre una y otra. Desde la perspectiva opuesta, y sin ánimo de profundizar en las diferencias entre uno y otros modos de gestión, podemos establecer que la diferencia más nítida entre ambas radica en la reiteración. Bajo este enfoque un proyecto se ejecuta una sola vez con el objetivo de lograr un fin determinado, mientras que un proceso se ejecuta de forma reiterada con el fin de obtener una salida lo más precisa y exacta posible cada vez que se ejecuta.

Es decir, para la materialización de su misión y su propósito una organización puede planificar y ejecutar proyectos o diseñar y ejecutar procesos, de ahí la importancia de estos dos mecanismos de gestión.

Centrándonos en la gestión por procesos podríamos definir un proceso como un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, mediante el empleo de recursos, transforman elementos de entrada en elementos de salida. Aunque no está explícito en la definición de proceso que hemos

establecido propongo resaltar dos aspectos clave a tener presentes en la gestión por procesos:

- **Satisfacción de las necesidades.** La ejecución de un proceso tiene sentido cuando satisface una necesidad, deseo o expectativa de un cliente o un grupo de interés, que podrá ser interno (de la misma organización) o externo (de una organización externa).
- **Adición de valor:** La ejecución de un proceso tiene que proporcionar adición de valor. Es decir, el valor de la salida proporcionada por un proceso debe ser mayor que el de la entrada. Pero además, la diferencia entre la utilidad encontrada por el destinatario del proceso y la suma de los recursos empleados para ello debe ser la máxima posible.

Por lo tanto, cualquier organización que realiza tareas reiteradas tiene que perseguir que dichas tareas se relacionen, coordinen o concatenen entre sí de la forma más eficiente posible para satisfacer las necesidades del destinatario de las mismas, empleando para ello la menor cantidad de recursos de cualquier naturaleza. Ese es en esencia el reto de la gestión por procesos.

Si reflexionamos sobre lo dicho anteriormente, prácticamente la totalidad de las acciones que las personas realizamos de forma reiterada pueden (y deben) ser gestionadas como procesos, desde la más simple hasta las más complejas o trascendentes. Lo mismo puede ser dicho sobre las organizaciones: todas las tareas o secuencia



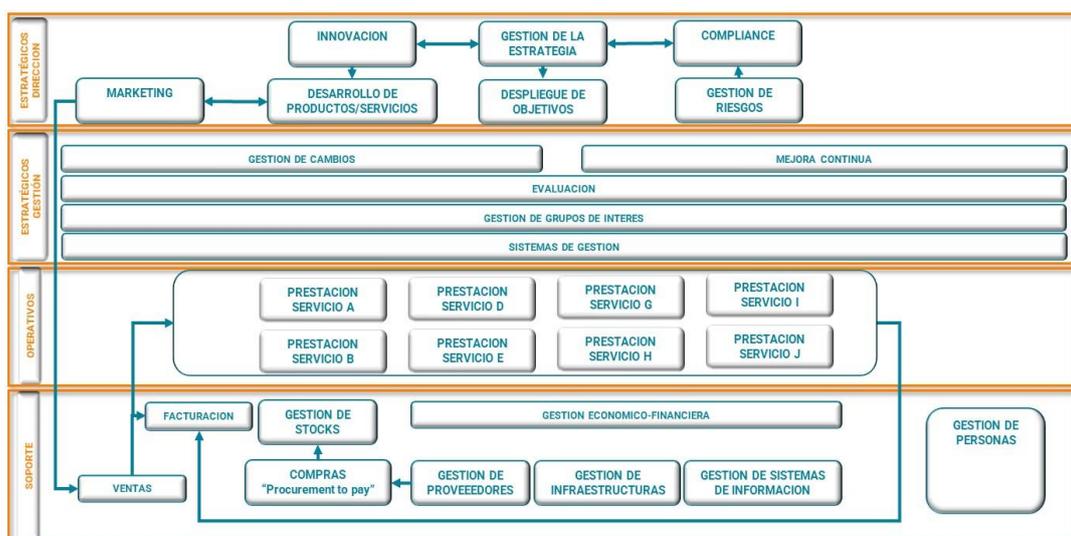
de tareas que realizan las organizaciones de forma reiterada pueden (y deben) ser gestionadas como procesos. Este axioma general de aplicación a cualquier organización debe necesariamente ser considerado de aplicación a la gestión de los centros de servicios sociales.

No resulta sencillo, pero creo que puede ser conveniente proponer como pautas de explotación de la gestión por procesos las siguientes:

1. **Identificar** cada uno de los procesos que el centro realiza. Para ello es interesante identificar los procesos estratégicos y también los procesos de soporte, pero sobre todo identificar los procesos operativos, que son aquellos que proporcionan de forma directa las salidas que serán entregadas a los destinatarios. En esta etapa creo imprescindible identificar las necesidades, deseos y expectativas de los destinatarios de los servicios y las condiciones en que deben ser prestados de forma que el proceso cumpla con todas ellas.
2. El segundo paso sería **modelizar cada proceso** (partiendo si se desea del proceso ya existente). El objetivo de esta etapa es garantizar que el proceso se

ejecute con la secuencia óptima de actividades y con la participación idónea de los departamentos y personas pero también con el mínimo uso de recursos, evitando desperdicios de cualquier tipo (de tiempo, de materiales, de personas...).

3. El tercer paso será establecer **métricas de seguimiento** del proceso con un doble objetivo. Por un lado, poder monitorizar que el proceso se ejecuta en la forma prevista y que sus resultados son los establecidos, pero también poder definir objetivos de mejora de forma que el proceso se vaya modificando para realizarlo cada vez con mayor calidad (menos errores, más valor añadido, más satisfacción...), en menos tiempo y con el uso de menos cantidad de recursos.
4. Por último, debemos **comprometer a las personas** que participan en el proceso, pero también a toda la organización en la búsqueda continua de las mejoras posibles en los aspectos mencionados de calidad, tiempo o uso de recursos.



Mapa de procesos. Representa todos los procesos que ejecuta la organización



CLAVES PARA LA GESTIÓN

PROCOLOS: QUÉ NO PUEDE FALTAR

1. ¿QUÉ ES UN PROTOCOLO?

El término protocolo engloba varias acepciones. En el ámbito de la calidad de los servicios sociales utilizamos el término protocolo para referirnos a la manera de actuar para desarrollar adecuadamente una actividad o tarea. Los protocolos responden a la pregunta *¿qué hay que hacer?* A lo largo de esta guía utilizaremos el término protocolo para referirnos al documento escrito que recoge el protocolo definido. En muchas ocasiones el término protocolo se confunde con el término procedimiento, esto es, la manera de realizar la actividad. Los procedimientos responden a la pregunta *¿cómo hacerlo?* y son documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de forma coherente. En la práctica habitual los protocolos reflejan no sólo las actividades a realizar, sino que contienen, con mayor o menor detalle, información de cómo realizarlas. Así de manera simplificada podemos definir un protocolo como el documento escrito donde se recoge con el grado de detalle necesario la secuencia de operaciones a realizar para ejecutar una actividad o proceso y la forma de realizarlas.

2. ¿POR QUÉ ELABORAR PROCOLOS?

Es un principio universalmente aceptado que, en un sistema donde un grupo de personas realizan un trabajo con objetivos comunes, es necesario que todas ellas se ajusten a ciertas normas preestablecidas. Estableciendo estas “normas por escrito” se evitan los errores y confusiones, se simplifican las tareas y se reducen los esfuerzos para asegurar la calidad de los resultados. Así mismo se facilita la formación del nuevo personal y se asegura que los servicios se prestan de manera homogénea conforme a lo establecido con independencia de turnos u horarios.

En este sentido los protocolos constituyen una herramienta clave para que las entidades prestadoras de servicios sociales puedan asegurarse de que prestan adecuadamente sus servicios de acuerdo a parámetros de calidad, y en conformidad con la normativa vigente.

3. ¿QUÉ DEBE CONTENER UN PROTOCOLO?

Aunque no existe un modelo único de protocolo, y cada centro o servicio debe definir los suyos, sí existe un consenso generalizado sobre determinados conceptos que deberían ser contemplados al elaborar un protocolo. Teniendo en cuenta que los protocolos son una herramienta de trabajo dirigida a los profesionales que deban aplicarlos en la que se les concreta qué tienen que hacer y cómo para realizar una determinada actividad, el contenido de un protocolo debería dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Para qué? Es el objetivo genérico del protocolo.
- ¿Quién? A quién va dirigido y qué profesionales están implicados en su aplicación.
- ¿Cómo? Detalla cómo se tiene que actuar, qué pasos hay que dar.
- ¿Cuándo? En qué momento se actúa.
- ¿Con qué? Material necesario, si fuera el caso, así como los registros que se generan.



Hay que tener en cuenta que un protocolo es un documento vivo que requiere ser actualizado cuando se produzcan modificaciones que afecten a su contenido (por ejemplo, cambios normativos, cambios en las necesidades de los usuarios, mejoras en los procesos de trabajo del centro o servicio, etc.). Es conveniente evaluar periódicamente si los protocolos siguen siendo válidos y actualizarlos siempre que sea necesario. Por este motivo es importante que el documento del protocolo permita identificar si se encuentra vigente, si se ha revisado, etc. Son múltiples las opciones para dar respuesta a estos aspectos formales del protocolo que normalmente permiten identificar, ya sea en la portada del documento o en todas sus páginas, la fecha de elaboración y/o revisión del documento, a los responsables de su revisión y /o aprobación, etc.

4. 10 RECOMENDACIONES PARA ELABORAR PROTOCOLOS

1. **Identifique los protocolos que sean clave.**
2. **Empiece por un protocolo que le resulte sencillo**, le será más fácil su elaboración.
3. **Utilice un guion de las preguntas a responder.**
4. **Tenga en mente que los protocolos deben estar personalizados para su centro o servicio.** Sólo así serán eficaces y le ayudarán a mejorar. Aunque existen múltiples publicaciones y guías donde puede encontrar protocolos de referencia en centros y servicios de acción social son sólo eso referencias que pueden servirle de orientación.
5. **Pregunte a los trabajadores que realizan la actividad:** son los que mejor conocen la realidad de su trabajo.
6. **No dé por supuesto como se hacen las cosas:** suele haber diferencias entre los que se cree que se hace y lo que realmente se hace, especialmente en proceso complejos donde intervienen varios profesionales, cuando existen turnos etc.
7. **Cuide la redacción.** Los protocolos tienen que ser útiles para los trabajadores: piense en ello al redactarlos, utilizando un lenguaje claro y conciso.
8. **Evite información superflua o innecesaria.** Describa hasta el nivel de detalle necesario en su organización para dejar claro que hay que hacer y cómo, teniendo en cuenta el grado de complejidad de la actividad, errores que se hayan producido con anterioridad, la formación de los profesionales que deben aplicarlo, la criticidad de la aplicación del protocolo en la calidad de la atención, etc.
9. **Cuide los aspectos formales.** Incluir la fecha o número de revisión en el protocolo para poder identificar si se encuentra en vigor, identificar las responsabilidades de su elaboración, revisión y/o aprobación, por ejemplo, mediante su firma en el propio documento, o numerar las páginas, son buenas prácticas a tener en cuenta.
10. Y para terminar: **difúndalo al personal de forma efectiva.** Una vez que se ha elaborado un protocolo es necesario darlo a conocer a todos los profesionales que en algún momento estén involucrados en el mismo de cara a su puesta en práctica. Hágalo de forma efectiva, a veces proporcionar una copia del documento no es suficiente. Valore la posibilidad de usar otros medios.

Extracto de la [Guía técnica para la elaboración de protocolos en servicios sociales](#)



Comité de Ética, imprescindible para resolver dilemas éticos y mejorar la calidad de la atención

Inmaculada Cerejido

Directora general de la Asociación Madrileña de Atención a la Dependencia (AMADE)

Resolver los principales dilemas éticos que puedan surgir en la práctica asistencial diaria en los centros y servicios de atención a las personas mayores y en situación de dependencia de la Comunidad de Madrid es el principal objetivo del Comité de Ética, constituido recientemente por la Asociación Madrileña de Atención a la Dependencia (AMADE).

Necesitamos espacios de reflexión entre profesionales que contribuyan a resolver conflictos y a avanzar hacia un modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP), que garantice la dignidad de los mayores en todas las facetas de su vida, e incluso en cómo afrontan la muerte.

No olvidemos que estamos ante una generación de mayores más exigentes con los cuidados que quieren recibir, lo que nos obliga también a prestar servicios más complejos y diversos. Debemos, por tanto, abandonar el modelo paternalista y ofrecer un servicio que respete los deseos y necesidades expresados por las propias personas mayores.

Por todo lo expuesto, los profesionales que formamos parte de AMADE consideramos que la implantación de un Comité de Ética, que no es otra cosa que un grupo de expertos en materia de cuidados, era necesario para afrontar situaciones complejas y prestar una atención personalizada y de calidad a las personas mayores y sus familias. Pero también supone una herramienta fundamental que ayuda a los profesionales de la

atención a desarrollar su trabajo en un entorno seguro y caracterizado por buenas praxis.

Principales características

El Comité de Ética de AMADE es un órgano consultor con capacidad para discernir en base a criterios éticos sobre cuestiones que pueden surgir durante el cuidado de las personas mayores y en situación de dependencia. Ponemos a disposición de cualquier centro que lo necesite una herramienta

para apoyar, formar y acompañar a los profesionales, personas mayores y sus familiares.

Registrado y acreditado por la Comunidad de Madrid el Comité está constituido por diferentes expertos en bioética,

profesionales sanitarios (médico, fisioterapeuta y psicólogo), profesionales sociales (trabajador social) y abogados. Todos ellos son profesionales en activo en el sector sociosanitario, tanto en centros privados como públicos y concertados.

El Comité de Ética de AMADE interviene cuando un centro o servicio solicita su opinión utilizando la metodología de la observación y la toma de datos, siempre desde la máxima imparcialidad. La información recogida por los diferentes miembros del Comité es contrastada y sometida a discusión, tratando de obtener la visión más aséptica de la realidad analizada para consensuar la mejor propuesta de actuación, garantizando el cumplimiento de los principios bioéticos.

El comité está formado por profesionales sanitarios, de servicios sociales y juristas que valoran y asesoran en la toma de decisiones



Por tanto su estructura es de carácter participativo y democrático ya que siempre somete a votación sus decisiones.

El Comité puede emitir su opinión ante cualquier acontecimiento siempre y cuando disponga de toda la información necesaria. No se trata de una figura adoctrinadora sino clarificadora. Su principal función es dar luz ante situaciones difíciles. De esta manera, el dictamen del Comité de Ética puede ser una propuesta de corrección de las conductas y su dictamen será público.

Podrá elevar donde corresponda su propuesta pero será responsabilidad de las

autoridades competentes tomar las decisiones correspondientes

Sirva como ejemplo la primera reunión del Comité de Ética que trató de discernir la necesidad de formar a los profesionales sociosanitarios en cuestiones relacionadas con el testamento vital y su aplicación en los centros. Como resultado de la deliberación iniciaremos unas acciones formativas dirigidas a directores y equipos técnicos de los centros, con el objetivo de que sepan proceder cuando un mayor indique que tiene testamento vital y, al mismo tiempo, puedan orientarles sobre cómo proceder.

La principal función del comité es dar luz ante situaciones difíciles

Acreditación Comités Ética Asistencial (CEARM)

Podrán obtener la acreditación de un Comité de Ética Asistencial (CEARM) aquellas organizaciones, entidades e instituciones, tanto públicas como privadas, que, cumpliendo los requisitos establecidos en el Decreto 14/2016 de 9 de febrero, lo soliciten a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid. Plazo indefinido.

Para más información sobre el trámite pulse [aquí](#).



Hablemos

“Conversaciones interesantes” para el desarrollo profesional

Joana Valbuena Folgueira,

Responsable del Área de Vivienda de la Fundación Inclusión y Apoyo Aprocor

Antecedentes

En el año 2011 en la Fundación se elaboró un Plan de Política de Personas que englobaba un conjunto de medidas en el sistema organizativo que garantizasen una mejor prestación de los apoyos a las personas con discapacidad y sus familias.

En el año 2012 se aprueba el XIV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a la discapacidad en el que se suprimen los complementos salariales por antigüedad, creando un complemento de desarrollo profesional a través de un sistema de evaluación de competencias. Tras la primera evaluación de desempeño a través de una herramienta de gestión de datos y análisis de los resultados valoramos que la herramienta era útil pero no suficiente porque por sí sola no servía para conocer y valorar el comportamiento laboral de los trabajadores en el periodo establecido y existía el riesgo de generar competencia, malestar y resistencia. Por eso acordamos construir un sistema de desarrollo profesional propio, fundamentado en la conversación cuyo objetivo fuera generar oportunidades de mejora, crecimiento personal y profesional.

En el año 2016 se inician las primeras “Conversaciones Interesantes” y se articulan las bases del Sistema de Desarrollo Profesional: un conjunto de procesos, herramientas y medidas que tiene la Fundación Aprocor para identificar puntos fuertes y áreas de mejora, alinear objetivos, orientar planes de

formación y desarrollo necesarios y personalizados para que cada uno de sus trabajadores, voluntarios y alumnos en prácticas puedan mejorar su desempeño actual y tratar de orientar su futuro profesional de acuerdo a sus intereses y potencialidades y a las posibilidades de la Fundación.

La comunicación regular es esencial en el sistema pero se establecen momentos determinados a lo largo del año para reunirse y contrastar. Esos momentos son lo que llamamos “conversaciones interesantes”, cuyo objetivo es que se expliciten expectativas, se expongan las realidades concretas y se reflexione sobre el nivel de desempeño de la persona para que este sea acorde con la cultura de la Fundación y los objetivos específicos de su actividad. Son espacios para poder parar, pensar y hablar sobre la actividad que se desarrolla, los intereses, las expectativas y las necesidades que contribuyen a mejorar el desempeño, las relaciones y la satisfacción con lo que uno hace.

Objetivos:

- Contribuir al desarrollo personal y profesional de las personas y de los equipos.
- Alinear propósitos.
- Promover autonomía, autorregulación, autoevaluación.

Rol de la dirección del equipo:

- Ayudar a identificar puntos fuertes y puntos de mejora.
- Promover, orientar y acompañar la iniciativa.



- Identificar micro-transformaciones que posibilitan la mejora y la posibilidad de experimentar otras oportunidades de desarrollo.

Características:

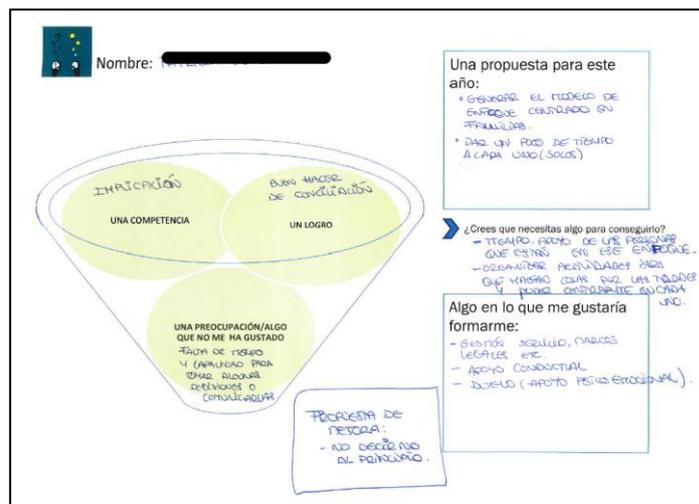
- Es útil y no genera conflicto.
- Ayuda a reconocer competencias y orienta a la acción para mejorar.
- Está basada en la confianza.
- Se dan en contextos menos formales para facilitar la conversación (cafetería, paseo, etc.).

Impacto:

- Asegura una respuesta adecuada al permanente compromiso con la calidad de la atención a las personas con discapacidad.
- Ayuda a orientar formación de acuerdo a intereses y necesidades del puesto mejorando la cualificación.
- Ajusta la estructura profesional y voluntariado a las necesidades del sector.
- Facilita una mejor y más amplia interpretación del desarrollo de sus tareas por parte de los trabajadores.

- Pretende y consigue una mayor flexibilidad organizativa, posibilitando recomponer los procesos de trabajo y redistribuir las actividades según las necesidades cambiantes.
- Fomenta una mayor motivación, ya que todos los trabajadores tienen la posibilidad de proponer y probar nuevas formas de hacer. Esto incrementa el interés y el compromiso de los trabajadores con su cometido profesional.
- Promueven una forma de organización más horizontal donde todas las ideas y propuestas pueden compararse y trabajar sobre ellas

En definitiva, son la estrategia para generar espacios para poder parar, pensar y hablar sobre la actividad que se desarrolla, los intereses, los objetivos y las necesidades. Creemos que aunque supone esfuerzo dedicar tiempo a cada persona, contribuye a un mejor ajuste de expectativas, el desempeño, las relaciones, la satisfacción y el desarrollo profesional.



Ejemplo de “conversación interesante”



Terapia con animales robóticos

Alfonsy Díaz Sánchez, Neuropsicóloga,

Centro Residencial Sanitas La Moraleja

En Sanitas Mayores desde el año 2020 utilizamos esta terapia con perro y gato robótico en todos los centros residenciales y centros de día. Estos robots simulan animales dotados de inteligencia artificial y múltiples sensores que les permiten comportarse e interactuar con los usuarios como si de un animal se tratara.

Las mascotas en sí reportan beneficios a muchas de las personas mayores con las que trabajamos, especialmente si ya les gustaban los animales o han tenido mascotas a lo largo de su vida. Les da seguridad a nivel emocional, un compromiso de cuidado que hace que se esfuercen por mantener las habilidades que éste requiere, sienten su compañía y la fidelidad que éstas les ofrecen.

También es cierto que las mascotas suponen unas labores de cuidado que una persona a medida que se hace mayor es posible que no pueda mantener, más aún si tiene una enfermedad degenerativa o una demencia. Por esto las mascotas robóticas ofrecen la ventaja de lo que aporta una mascota con la facilidad en el cuidado, ya que no requieren alimentarse o salir a pasear. Además, siempre pueden estar disponibles y no requieren de un adiestramiento.



La terapia con animales robóticos facilita la conexión emocional de las personas que sufren demencia cuando acarician a estos perros o gatos rompen con su apatía y son capaces de mostrarse más activos, así disminuyen el riesgo de sufrir un cuadro depresivo y promueven una mejora en la movilidad.

Por otro lado, son una herramienta de estimulación ya que les sirve para trabajar aspectos como la psicomotricidad, la memoria o el equilibrio. El solo hecho de que la persona mayor tenga que recordar el nombre del animal, el horario que tiene de cuidado ayuda a detener la pérdida de memoria que provoca la enfermedad degenerativa, ayuda a mantener las rutinas diarias, estar más relajados... además se promueve el acceso a recuerdos.

En cualquier caso la imagen de perro o gato, no un robot como tal, ayuda a mantener ese contacto tomándolo como algo natural y real.

Las mascotas que utilizamos en Sanitas Mayores son bastante reales y los sensores de los que

disponen hacen que los gatos ronroneen cuando se les acaricia, los perros se

mueven y ladran cuando se les toca. Se consigue así un efecto tranquilizador con el ronroneo que ayuda a centrarse en el animal, también el suave ladrido del perro es un sonido que se ha convertido en herramienta eficaz para aliviar la ansiedad y la soledad. Son un recuerdo sensorial importante para estos pacientes, que provocan actitudes de cuidado y protección.

En algunos casos de demencias muy avanzadas son la única posibilidad de acceder a emociones o recuerdos.

Algunas dificultades que nos encontramos en la práctica de esta terapia están relacionadas con cómo se plantea la actividad. Al inicio se trabaja en los tiempos de tenencia del animal, ya que a los residentes les cuesta dejar a la mascota y es difícil que entiendan que se puede compartir con el resto de compañeros. Por eso el tiempo de cuidado o los momentos deben estar medidos para ayudar en el trabajo de estimulación y evitar los posibles problemas o disminuir la eficacia de la terapia.

Las mascotas robóticas sirven para trabajar aspectos como la psicomotricidad, la memoria o el equilibrio

Si no les han gustado los animales puede aparecer rechazo.

Como experiencias concretas en nuestros centros podría hablarles del caso de una de nuestras residentes que mantenía una conducta que requería atención constante. El gato ha sido su compañía y también la generaba la sensación de tener algo valioso frente a los demás compañeros, que alababan los movimientos del gato y así se facilitaba la interacción con otros.

Otra de las personas ya ingresó en el centro habiendo tenido una mascota robótica en casa. Ella necesita al gato que cada día le trae su hija. Esto supone una actividad a realizar durante las visitas y una conexión entre ellas a través de la mascota. Al disminuir momentos de angustia, alteración o tristeza ayudamos a que los familiares y cuidadores experimenten una reducción del estrés.

Con personas sin deterioro cognitivo hemos trabajado en su cuidado y creando ropa o adornos que mostraban con orgullo como algo realizado por ellos y que aporta

algo más a la mascota que pertenece al grupo.

Son un recuerdo sensorial importante para estos pacientes, que provocan actitudes de cuidado y protección

Es una alternativa a la terapia

tradicional con mascotas con efectos positivos similares y una mayor facilidad para su uso en centros de mayores o en el hogar.



La tecnología al servicio de los cuidadores y familiares de enfermos de demencia

Fernando de la Fuente Güemes



Una de las principales

preocupaciones que presentan las personas que cuidan de personas con deterioro cognitivo o con discapacidad es el momento de solicitar mayor ayuda o decidir la institucionalización por no poder hacerse cargo de los cuidados. En esta situación las personas que cuidan deben dejarse asesorar por profesionales sociosanitarios, en especial la figura de la terapeuta ocupacional puede valorar, a través de herramientas estandarizadas, la necesidad de mayores apoyos. Entre los apoyos que pueden servir para mejorar la calidad de los cuidados y de la calidad de vida de las personas con deterioro cognitivo y/o con discapacidad se encuentran las soluciones tecnológicas que, desde hace un tiempo, están en nuestras manos para hacernos la vida más sencilla, si bien cada caso

es diferente y necesita de una valoración individual.

La sencilla tecnología del servicio de teleasistencia permite dar soluciones para mejorar los cuidados y la calidad de vida, aparte de los usos más conocidos como es la asistencia en caso de caídas, la creación de agendas para avisar a las personas usuarias en caso de citas médicas o toma de medicación o el detector de humos. Asimismo, existen otro tipo de dispositivos periféricos asociados a la teleasistencia como son los detectores de fuga de agua e inundación, los detectores de actividad/inactividad, alarma de puerta o el sensor de presión en el colchón para saber si la persona se levanta de la cama o permanece mucho tiempo en ella. También se está mejorando el detector de caídas que avisaría en caso de cambios bruscos de nivel para alertar de caídas con pérdida de consciencia. Esto dentro del hogar, pero ya existen dispositivos similares a la teleasistencia y comercializados de forma privada a precios asequibles para el

aviso de caídas en el exterior del domicilio y con geolocalización para evitar pérdidas.

Otros sistemas tecnológicos que pueden ser de utilidad para el cuidado de personas con deterioro cognitivo y/o discapacidad pueden ser ciertos electrodomésticos como, por ejemplo, las vitrocerámicas de inducción, que evitarían accidentes como quemaduras directas con el foco de calor, frigoríficos inteligentes conectados a internet y programados para avisar si falta comida o si se abre o no la puerta, de manera que las personas con deterioro cognitivo puedan permanecer de forma independiente en su domicilio con una supervisión externa con la seguridad de que la alimentación se está realizando; lavadoras en las que se carga el detergente y suavizante cada cierto número de lavados, asegurándonos que la persona con deterioro y/o discapacidad realiza la tarea de lavado de la ropa de forma correcta o grifos con sensores para evitar que se dejen abiertos.



Instalar en el domicilio cámaras de videovigilancia puede ser una solución simple y relativamente barata, accediendo a la compra de estas por plataformas de venta a través de internet. Esto permitirá tener control sobre el interior de la vivienda 24 horas a través de una aplicación móvil, sirviendo de esta manera para el control de la correcta realización de las actividades

de la vida diaria de la persona cuidada.

Para finalizar la *domotización* de la vivienda: instalando enchufes inteligentes conectados a internet para poner en funcionamiento o desconectar aquellos electrodomésticos que sean necesarios para mejorar la calidad de vida de nuestras personas cuidadas, saltando una alerta a nuestro móvil en

caso de uso para poder controlar la situación.

Estas innovaciones tecnológicas, y más que vendrán, tienen que ser evaluadas por un profesional conociendo individualmente cada caso para que sean lo más eficaces posibles ajustándose a las realidades de cada familia

Fernando de la Fuente Güemes es terapeuta ocupacional en el servicio de apoyo a la inclusión socio comunitaria para mayores de 65 años de servicios sociales del distrito de San Blas-Canillejas del Ayuntamiento de Madrid, gestionado por la empresa Hartford S.L. y tesorero del colegio profesional de terapeutas ocupacionales de la Comunidad de Madrid (COPTOCAM)

¿SABÍAS QUE...?

Existe un [sensor para calcetines](#) cuyo objetivo es avisar cuándo el usuario se ha levantado de su cama. Esta idea ha sido desarrollada por el joven emprendedor de 15 años Kenneth Shinozuka.

Otro dispositivo utilizado en el cuidado de los enfermos de alzheimer es el seguimiento mediante GPS. La [pulsera Keruve](#) consiste en un reloj GPS y un receptor que permite ver un mapa con la posición exacta del enfermo. Se comercializa en España.



ÁLBUM DE VIDA: ALZHEIMER E IMAGEN



David Viñuales, doctor en educación artística

david@davidvinales.org



Vemos cientos de imágenes cada día y de un solo vistazo recabamos muchísima información, pero casi toda es inconsciente y nos pasa desapercibida. En el proyecto Álbum de vida proponemos una forma de trabajar con imágenes fotográficas para aprovechar el potencial latente de las imágenes en beneficio de la calidad de vida de cuidadores de personas con Alzheimer y otras demencias.

El elemento clave del proyecto es la fotografía: un medio que ofrece facilidad de uso, accesibilidad y un gran potencial para activar emociones y creencias saludables en los participantes.

El objetivo principal de este proyecto consiste en ofrecer al cuidador un espacio de respiro donde visibilizar y dar voz a emociones positivas. Esto, mediante el proceso de creación de un Álbum fotográfico

(el Álbum de vida), fomentará su tiempo de ocio, la reactivación de su voz y la participación social.

Una vez realizado el Álbum quedará conectado a la reminiscencia y la autoconciencia de los participantes con información positiva sobre las relaciones con las personas cuidadas.

Pensando en las personas con un rol cuidador la actividad propone un reenfoque simbólico de la relación con la persona cuidada a través de las imágenes y, dependiendo del número y profundidad de las sesiones que se realizan (que pueden variar de 3 a 6), los objetivos de la actividad pueden oscilar desde la promoción del autoconocimiento y la curiosidad hasta la ayuda en la gestión de la convivencia con la enfermedad.

De forma general podemos decir que las personas participantes en estos talleres adquieren la posibilidad de una nueva perspectiva más vital y resiliente. De forma más pragmática se llevan un símbolo-herramienta que refuerza su sensación de bienestar y en el que se podrán apoyar en el futuro. En definitiva, este proyecto ofrece estos elementos clave para los participantes:



PROGRAMACIÓN ÁLBUM DE VIDA

1. Toma fotográfica de los participantes

La primera fase y clave de este proyecto es la realización de una sesión fotográfica donde las personas cuidadas estén en actitud natural y positiva.

2. Taller de expresión creativa y micro relatos

Esta sesión es opcional, pero de gran ayuda en la preparación narrativa y creativa de los participantes cuidadores.

3. Taller creación del álbum

Selección de imágenes y composición de las páginas

Esta sesión es de gran importancia. Es cuando se trabaja el relato positivo del grupo cuidador. Es una sesión que se caracteriza por ser creativa, lúdica y también emocional.

4. Taller de composición del álbum

Esta sesión puede implicar tanto a las personas cuidadas como a cuidadores, dependiendo del formato final que podamos realizar. En cualquier caso, es una buena oportunidad para realizar una actividad creativa y propioceptiva con las personas cuidadas.

5. Sesión de encuentro

Al final todos los participantes reciben el "Álbum de vida", compuesto por un conjunto de imágenes llenas de energía y creado por los propios cuidadores, por lo que el material está lleno de desencadenantes para futuras conversaciones en sus hogares.

Para concluir quería proponer una apertura en la mirada sobre la actividad y, aunque el proyecto original está desarrollado en un entorno de personas afectadas por demencia, su potencial va más allá y puede llevarse hacia otros colectivos y procesos como, por ejemplo, a personas en proceso de duelo, de refuerzo de la autoestima o a cohesión de grupos. De hecho, la clave de este proyecto y de su adaptabilidad está en la promoción de la resiliencia y en el enfoque a la sensación de calidad de vida de las personas, que ofrecen la pedagogía visual y la terapéutica de la imagen.



Musicoterapia, una disciplina terapéutica novedosa y eficaz en personas mayores.



Dr. Manuel Sequera Martín. Musicoterapeuta y gerente de Huella Sonora Musicoterapia

La música nos mueve, nos emociona, nos evoca y en algunos casos puede generarnos todo tipo de emociones. La música está presente en nuestras vidas, incluso antes de nacer y nos acompaña en todo ciclo vital, en todas las circunstancias. La música es un canal de comunicación no verbal, una forma de expresión emocional y un elemento de socialización y cohesión.

Tal vez la definición más completa de musicoterapia sea la de la *World Federation of Music Therapy*, que la define como 'la utilización científica de la música o sus elementos musicales (tales como sonido, ritmo, melodía y armonía) por un musicoterapeuta profesional, con un paciente o grupo, en un proceso diseñado para promover y facilitar determinados objetivos terapéuticos (de comunicación, interacción, aprendizaje o movilidad, entre otros) trabajando las necesidades físicas, emocionales, sociales y cognitivas de las personas; busca en suma desarrollar el potencial o restaurar las funciones de la persona de manera que pueda conseguir una mejor integración intra e interpersonal y, consecuentemente, una mejor calidad de vida a

través de la prevención, la rehabilitación y el tratamiento'.

Existe una vasta evidencia científica al respecto: desde revisiones sistemáticas, ensayos clínicos, metaanálisis, sobre la eficacia de la aplicación de la musicoterapia en el tratamiento de personas mayores.

El éxito terapéutico de la musicoterapia reside en la adaptación de la música por el o la musicoterapeuta, que normalmente realiza la música en directo y la adapta a la funcionalidad a nivel individual en sesiones individuales como en grupos más o menos homogéneos, con unos objetivos terapéuticos previamente diseñados y consensuados por el equipo terapéutico.

Cada vez más geriatras, neurólogos o gerontólogos recomiendan la musicoterapia a pacientes con algún tipo de necesidad o deterioro cognitivo. Los y las musicoterapeutas nos integramos a los equipos y aportamos un valor diferencial siendo la música, el sonido y las experiencias musicales con sentido nuestras herramientas de trabajo.

Por otra parte, en sociedades científicas como en la SEGG (Sociedad Española de Geriatria y Gerontología) se ha creado recientemente un grupo de trabajo de musicoterapia, que está formado por 9 musicoterapeutas de todo el territorio nacional.

La musicoterapia ha venido para quedarse y optimizar los recursos humanos y materiales de nuestros sistemas sanitarios y de atención integral de las personas mayores. Una terapia basada en la evidencia científica y la buena praxis. Una terapia creativa y plenamente humanizadora. Una terapia centrada y adaptada a la persona, sus capacidades, sus necesidades y sus preferencias musicales. La música y todas sus expresiones, inherentes al ser humano, a través de la musicoterapia, pueden ser la respuesta a los retos en el futuro de la salud.



La Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación va a crear en un **BANCO DE BUENAS PRÁCTICAS** desde donde se podrán visualizar las iniciativas de mejora que envíen los centros y servicios de acción social de la Comunidad de Madrid.

Las buenas prácticas son iniciativas de mejora realizadas por los centros de servicios sociales cuyo fin es conseguir un incremento de la calidad en las prestaciones que el ciudadano recibe y pueden ser modelo para que otros centros puedan conocerlas y adaptarlas a su propia situación. En pocas palabras, son aquellas prácticas que tienen relación con el buen hacer del centro para prestar un mejor servicio al usuario. Por ejemplo:

- Adoptar medidas de conciliación flexibilizando horarios, otorgando permisos teniendo en cuenta la situación socio-familiar del trabajador, etc.
- Preguntar al usuario sobre qué aspectos se puede mejorar su satisfacción.
- Mejorar las condiciones de vida de los usuarios y del entorno donde se encuentra el centro.
- Fomentar la inclusión social.
- Actuaciones de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.
- Fomentar el clima necesario para que los usuarios comuniquen sus iniciativas de mejora.
- Fomentar hábitos saludables en los usuarios (un buen servicio de salud, prevenir el estrés, fomentar buenos hábitos posturales, etc.)
- Escuchar a todo el mundo por igual para que nadie se pueda sentir excluido.
- Facilitar que la formación no suponga una carga de trabajo adicional.
- Conseguir que el usuario vea la aplicación de nuevas tecnologías como algo que va a suponer una mejora.
- Procurar que las pausas y los tiempos de descanso sirvan para compartir impresiones entre los usuarios.
- Realizar actividades en las que puedan participar trabajadores y usuarios.

Las buenas prácticas que envíen los centros serán tratadas respetando la propiedad intelectual de las personas e instituciones responsables de la buena práctica. La práctica podrá ser publicada en la web comunidad.madrid.

Se recomienda que la buena práctica se proponga por el responsable del centro de acuerdo al siguiente contenido: (máximo, 2 páginas)

- a) Datos identificativos del centro.
- b) Datos de la buena práctica: descripción, punto de partida, objetivos propuestos, recursos previstos, resultados obtenidos, etc.
- c) Documentos adjuntos que se estime procedente.

Una vez elaborada, enviar la buena práctica al correo calidad.social@madrid.org



FORMACIÓN

- **Formación híbrida gratuita:**
XXIX FORO ANUAL DEL CLUB DE EXCELENCIA EN GESTIÓN, bajo el lema “CRECIENDO ANTE LA ADVERSIDAD”. 19 de octubre de 2022. Modalidad **presencial** (Castellana 81, de 8:20 a 14:00) o **virtual**. Información e inscripciones: [aquí](#)
- **Formación online gratuita:**
SUPERCUIDADORES: Sesiones de formación gratuitas a través de Instagram Live: Dos miércoles al mes de 16:00 a 16:30 horas. Más información sobre fechas : [aquí](#)
- **Formación online gratuita.**
Curso: “Cómo empezar a trabajar con el modelo EFQM”.
De: Club Excelencia en Gestión.
Fecha: 13/10/2022. Hora: De 13:00h a 14:00h.
Más información: [aquí](#)
- **Formación online gratuita.**
Curso: Introducción a la Plataforma de Evaluación EFQM Digital.
De: Club Excelencia en Gestión.
Fecha: 12/09/2022. Hora: De 15:30h a 17:30h.
Más información: [aquí](#)
- **Formación online gratuita:**
Curso: Aspectos prácticos sobre valoración geriátrica y toma de decisiones en residencias y centros sociosanitarios
De: la Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología. Dirigido a Médicos, Enfermeros, Psicólogos clínicos, Fisioterapeutas y Terapeutas ocupacionales
Fecha: Hasta el 1 de diciembre de 2022.
Acceso y más información [aquí](#)
- **Formación online gratuita:**
Curso: Infección por gripe y vacunación antigripal en el adulto mayor 2ª Edición.
De: la Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología
Fecha: Hasta el 31 de diciembre de 2022.
Acceso y más información: [aquí](#)
- **Formación presencial/online gratuita:**
Seminarios “Accesibilidad por derecho”
De: CEAPAT
Fechas:
 - Viernes, 23 de septiembre. Deporte y actividad física adaptada.
 - Miércoles, 5 de octubre. Modelos de vivienda con apoyos y desinstitucionalización.
 - Miércoles, 19 de octubre. Accesibilidad con enfoque de género.
 - Miércoles, 16 de noviembre. Accesibilidad cognitiva: derecho a entender y participar.
 - Miércoles, 30 de noviembre. Tecnología para la autonomía personal.
 - Miércoles, 14 de diciembre. Movilidad accesible e inclusiva
 Inscripción y más información [aquí](#)



NOVEDADES

- La [@ComunidadMadrid](#) ha abierto la convocatoria para la realización de un programa de terapia asistida con perros para mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo. Se pueden presentar ofertas hasta el 9 de septiembre. + Info: [aquí](#)
- La [@ComunidadMadrid](#) ha aprobado una Estrategia de Maternidad, Natalidad y Conciliación con más de 80 medidas y una inversión de 4.800 millones.
- La [@ComunidadMadrid](#) ha convocado los VII Premios Talento Joven, que reconocen proyectos o trayectorias de marcado interés social. Las candidaturas se pueden presentar hasta el 23 de septiembre. +Info [aquí](#)
- Abiertas las preinscripciones para el Programa Interuniversitario para Mayores de la [@ComunidadMadrid](#). Para personas con más de 55 años que han cursado la Universidad de Mayores o estudios equivalentes. Hasta el 16 de septiembre. +Info [aquí](#)
- La [@ComunidadMadrid](#) refuerza la atención a mayores dependientes. El número de prestaciones y servicios aumenta un 4% en julio. El mayor incremento se ha dado en teleasistencia, ayuda a domicilio y prestación económica vinculada al servicio.
- La [@ComunidadMadrid](#) refuerza su compromiso con el acogimiento familiar de menores tutelados y aumenta un 56% las prestaciones económicas. Se eleva de 5,9 a 9,1 millones de euros. El importe de la prestación por niño pasa de 2.600 a 3.600 euros.
- La [@ComunidadMadrid](#) destina 51 millones a proyectos de asistencia social de personas en situación de pobreza y exclusión social. Desarrollados por entidades del Tercer Sector. Esta convocatoria aumenta un 35% los recursos disponibles.
- La [@ComunidadMadrid](#) financia con 75 millones la empleabilidad de personas con discapacidad. Se asumirán los costes salariales de trabajadores con una discapacidad igual o superior al 33%. +Info [aquí](#)
- La [@ComunidadMadrid](#) ha firmado un convenio con la Asociación Movimiento contra la Intolerancia para poner en marcha programas de prevención de la violencia. Un servicio de apoyo a las víctimas del odio y la discriminación. +Info: [aquí](#)
- La [@ComunidadMadrid](#) trabaja en la reinserción socio-laboral de mujeres víctimas de trata y explotación sexual. Destina una inversión de 1,6 millones para 20 plazas residenciales de atención integral y otros servicios para su inserción. +Info: [aquí](#)
- La [@ComunidadMadrid](#) ha firmado con el ayuntamiento de Madrid un convenio para modernizar los servicios sociales de la capital, construir nuevos Centros de Día y mejorar las residencias. Cuenta con una inversión de 31,3 millones de euros. +Info: [aquí](#)
- La [@ComunidadMadrid](#) invierte 15 millones en plazas de atención a menores con trastorno del comportamiento. Para menores de entre 12 y 17 años con medidas de protección. Aumenta un 23% la inversión y amplía un 11% la plantilla.



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.

