

n.º 8 DICIEMBRE 2023

calidad e innovación

Dirección General
de Evaluación, Calidad e Innovación

CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES · COMUNIDAD DE MADRID



**Comunidad
de Madrid**

SUMARIO

3 En clave

4 Elena Mantilla

Directora Madrid Excelente

6 Viviendas en unidades de convivencia de Egurtzegi

Entrevista a Jaione Artieda

9 Norma UNE 309001

11 Autoevaluación 2023

Alfonso Ascaso, CAM

13 Indicadores en servicios sociales

Alfredo Bohórquez, Albor Consultor

16 Congreso #Novagob2023

Luis Pérez Rodríguez, CAM

18 Proyecto OrientaPlus

Marta Castillo, Fundación Tomillo

20 Proyecto CAMINN

David del Río, OHL Servicios
INGESAN

22 Gastronomía inclusiva

SG Atención a Personas con Discapacidad y Enfermedad mental

25 Atención a mayores LGBTI

Pedro Romero-Nieva, SG de Igualdad LGBTI

27 Madrid Excelente

Fundamentos: Progreso

28 Historia Social Única

Comunidad de Madrid

29 SESM-DI

Equipo multidisciplinar

31 Dos años de curatela

Llanos Ferrando Galdón,
Abogada experta

33 Establecimiento de medidas de apoyo de carácter voluntario

Tini Mifsut, técnica en lectura fácil

34 Proyecto AVEC

Fernando Mosteiro, Secretario
General Grupo Social Lares

37 Depresión en mayores

Dr. M. Martín Carrasco,
Presidente SEPSM

39 Enfoque Centrado en Familia

Marta Trejo, especialista en ECF

41 Igualdad de género y desarrollo sostenible

Nuria Inés Fuertes, Cámara Madrid

43 Fundación Juan XXIII

Alicia Piñar Real, Directora de ESG
y Chief Compliance Officer

46 Comunicadores sencillos

Fundación Amás

48 La participación social

Fundación Secretariado Gitano

50 Terapia con aves rapaces

Elena Fuentetaja, terapeuta ORPEA

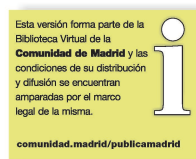
52 Formación

53 Novedades

54 Próximamente

edita:

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



EN CLAVE

Elena Mantilla, directora general de la fundación Madrid por la competitividad y Madrid Excelente recomienda *“preguntarse hacia dónde se quiere dirigir la organización. Después destacaría la medición y seguimiento de indicadores clave”*.

Jaione Artieda, directora de las viviendas en unidades de convivencia de Egurtzegi describe un diseño arquitectónico que garantiza la existencia de un espacio privado que contempla todas las estancias de una vivienda que la institución tradicional no puede conseguir.

Marta Fernández, gestor de proyectos, responsabilidad social y compliance de UNE y Javier Fresneda, vicepresidente de Aldeas Infantiles SOS, presentan la nueva norma UNE 309001, que establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad específico para el sector del acogimiento residencial de niños, niñas y adolescentes.

“Un sistema de calidad sin indicadores de calidad, ni seguimiento y gestión de sus resultados, se va a limitar a la calidad emitida”, afirma **Alfredo Bohórquez Rodríguez, presidente de Albor Consultor**.

Marta Castillo, directora de estudios e innovación social de la fundación Tomillo, explica OrientaPlus: *“un modelo innovador para la inserción de jóvenes en situación de vulnerabilidad social”*.

David del Río Vilas, jefe de innovación de OHL servicios INGESAN expone *“un proyecto de innovación social que hace uso de la inteligencia artificial y el internet de las cosas para la interpretación de datos de patrones de comportamiento en el hogar”*.

“La Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad actualmente está desarrollando, en 18 centros de atención a personas con discapacidad la incorporación de tecnología en dietas texturizadas”, asevera **Silvia Méndez, subdirectora general de atención a personas con discapacidad y con enfermedad mental, en la Comunidad de Madrid**.

Pedro Romero-Nieva, subdirector general de igualdad LGTBI, en la Comunidad de Madrid, pide que *“los centros y servicios integren la perspectiva de igualdad y no discriminación por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género de las personas usuarias”*.

Llanos Ferrando, abogada especializada en la Ley 8/2021, recuerda la entrada en vigor de la ley 8/2021: *“Una ley muy esperada, creada para proteger la dignidad, igualdad, y respeto de las personas con discapacidad, con el objetivo de asegurar el cumplimiento efectivo de sus derechos”*.

Manuel Martín Carrasco, presidente de la Sociedad Española de Psiquiatría y Salud Mental, dice que: *“con un tratamiento adecuado y rápido, hasta el 70% de las personas mayores afectadas por la depresión pueden haber mejorado o recuperarse en el plazo de seis semanas”*.

El Enfoque Centrado en Familia nos ayuda a *“entender a la familia como una unidad y focalizarnos en el desarrollo de sus fortalezas y recursos”*, dice **Marta Trejo, especialista en enfoque centrado en la familia**.

Nuria Inés Fuertes, coordinadora del área de igualdad y RSC en la Cámara Oficial de Comercio de Madrid afirma que *“La herramienta fundamental para el cumplimiento del ODS 5 en las organizaciones son los planes de igualdad”*.

“La Fundación Juan XXIII ha obtenido recientemente la certificación AENOR de Sistemas de Gestión de Compliance UNE-ISO 37301:2021, convirtiéndose en la primera entidad del Tercer Sector en disponer de esta certificación”, destaca **Alicia Piñar, directora de ESG y Chief compliance officer de fundación Juan XXIII**.

“La terapia con aves rapaces no sólo ofrece una forma única de aliviar el estrés y la ansiedad, sino que también fomenta la conexión con la naturaleza y promueve habilidades”, comenta **Elena Fuentetaja, terapeuta ocupacional de la residencia ORPEA Madrid Aravaca**.

Todos los boletines de calidad e innovación se pueden consultar en la página web:
[calidad en centros y servicios de atención social](#)



Entrevista

“Mi misión es fomentar un entorno empresarial favorable y duradero, así como reconocer y premiar a las organizaciones que destacan en aspectos clave de gestión en nuestra región”



Elena Mantilla

Directora de Madrid Excelente

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas y Licenciada en Investigación y Técnicas de Mercado-Marketing por la Universidad Pontificia de Comillas- ICADE. Posgrado en Auditoría de Cuentas por la ESERP Business School. Máster en Tributación y Asesoría Fiscal en el Centro de Estudios Financieros (CEF). Experta acreditada en Normas Internacionales de Auditoría por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. Su formación internacional la realiza en la London School of Economics and Political Science.

Mantilla aporta una contrastada experiencia en el ámbito de la gestión privada y pública. En 2019 fue nombrada directora general de Inspección, Ordenación y Estrategia sanitaria en la Comunidad de Madrid. En 2023 asume la directora general de la Fundación Madrid por la Competitividad y Madrid Excelente.

¿Qué objetivos se plantea alcanzar en líneas generales como directora general de la Fundación Madrid por la Competitividad y Madrid Excelente?

En la Fundación Madrid por la Competitividad nuestro principal objetivo es promover la excelencia empresarial y la competitividad en la Comunidad de Madrid.

Mi misión al asumir este cargo es fomentar un entorno empresarial favorable y duradero, así como reconocer y premiar a las organizaciones que destacan en aspectos clave de gestión en nuestra región.

Para ello, en esta nueva etapa estimularemos la relación con los organismos públicos y otras entidades y dinamizaremos el ecosistema empresarial mediante encuentros entre empresas para que Madrid Excelente sea un lugar de aprendizaje continuo. Hemos lanzado por ello, PIONEROS con una enorme acogida donde expertos en cada materia, enseñan a otras organizaciones sobre todas las cuestiones que les afectan.

¿Se plantean objetivos concretos para los centros y servicios de atención social de la Comunidad de Madrid?

Sí, por supuesto. Madrid Excelente no se limita a un único ámbito empresarial, sino



que engloba todo tipo de empresas, también los centros y servicios de atención social. No cabe duda de que mejorar la gestión global de estos centros se traducirá en un mejor cuidado de los ciudadanos, una mayor satisfacción de los usuarios y una contribución positiva a la sociedad en general.

¿Cómo puede el modelo Madrid Excelente ayudar a una organización de atención social? ¿Qué le aporta que no le aporten otros modelos?

A través del proceso de certificación de Madrid Excelente ayudamos a los centros y servicios de atención social a optimizar su gestión y a utilizar de manera eficiente los recursos disponibles. Certificarse supone un ejercicio de reflexión conjunta con expertos acreditados, un diagnóstico global de la gestión de la organización y una base para la toma de decisiones.

Hemingway, decía que no hay nada noble en ser superior a tu prójimo; la verdadera nobleza es ser superior a tu yo interior. Y eso precisamente es lo que nosotros buscamos, animarte, asesorarte y ayudarte a ser una empresa excelente.

Frente a otros sellos, Madrid Excelente es el único en España que certifica la calidad en la gestión otorgado por un gobierno regional.

Si pudiera señalar tres aspectos clave para que los centros y servicios de atención social de la Comunidad de Madrid avansasen

en sus sistemas de gestión de la calidad, ¿cuáles serían?

El primer paso es preguntarse hacia dónde se quiere dirigir la organización. Después destacaría la medición y seguimiento de indicadores clave.

Por último, quisiera invitar a los centros y servicios de atención social a formar parte de Madrid Excelente, y disfrutar de todas las ventajas que ofrecemos, observar cómo otras organizaciones están aplicando los mismos conceptos, y por supuesto compartir los éxitos es una gran ayuda para las empresas que comparten este compromiso con la excelencia.

La formación es, sin duda, un elemento clave en cualquier organización. ¿Cómo puede la Fundación Madrid por la Competitividad (Madrid Excelente) ayudar a los centros de la Comunidad de Madrid en este sentido?

Desde Madrid Excelente impartimos de forma gratuita un programa de formación a las empresas certificadas valorado en 11.500 euros, organizado con ESIC Business & Marketing School.

Seguimos preparando eventos más allá de la formación. En el mes de noviembre tuvimos no solo PIONEROS sino también un evento dedicado al sector sanitario, todos ellos con ponentes de primer nivel. En definitiva, estamos aquí para ayudar a las empresas a generar valor, no solo a nivel empresarial sino a todos los niveles.

“Certificarse supone un ejercicio de reflexión conjunta con expertos acreditados, un diagnóstico global de la gestión de la organización y una base para la toma de decisiones”



Entrevista



Jaione Artieda

Directora

Viviendas en unidades de convivencia de Egurtzegi

El municipio guipuzcoano de Usurbil acoge desde el pasado verano las viviendas en unidades de convivencia de Egurtzegi para personas mayores dependientes.

Se trata de un proyecto innovador en el que están implicados la Diputación Foral de Gipuzkoa, la

Fundación Matia o el ayuntamiento de Usurbil. Egurtzegi es una construcción residencial diseñada desde el marco conceptual “vivienda”, a diferencia del modelo institucional tradicional,

lo que permite a las personas que las habitan una alternativa de vivienda que responde a la máxima de si no pueden seguir siendo cuidadas en casa, que sea como en casa.

“Los servicios de las viviendas se traducen en todo aquello que hacemos en el día a día cotidiano y en ofrecer los apoyos para ello en los aspectos en los que se precisa. Cada persona tiene su Plan de Atención y Vida”

¿Qué investigaciones y estudios previos se han realizado para llegar a la creación de este proyecto de viviendas en unidades de convivencia para personas mayores dependientes?

Hace más de 10 años iniciamos un proceso de innovación en nuestro modelo de atención. En este proceso hemos tenido muy en cuenta el insistente posicionamiento de la sociedad sobre lo que queremos cuando envejecemos y necesitamos apoyos –vivir en casa o como en casa- y el posicionamiento de las administraciones públicas por la necesidad de generar nuevas alternativas de cuidados para personas en situación de dependencia, etc. A su vez ha sido enriquecido por:

- Diferentes visitas realizadas para conocer el modelo de atención de países del norte de Europa como Dinamarca u Holanda.
- El desarrollo de dos proyectos realizados para Gobierno Vasco (Etxean Ondo) y la Diputación Foral de Gipuzkoa (Etxean Bizi) que han generado un conocimiento y experiencia plasmados en Egurtzegi.



- El trabajo de Matia Instituto, que gracias a su participación en proyectos europeos de investigación e innovación gerontológica ha aportado un valor añadido que pone de manifiesto la trascendencia del cambio de paradigma en el modelo de cuidados de larga duración.

¿De qué manera contribuye el proyecto a la transformación del modelo de cuidados que se viene desarrollando en los últimos años?

La Atención Centrada en la Persona y sus principios, que son la autonomía y capacidad de decisión, la dignidad y la personalización, han sido el marco para el diseño de las viviendas en unidades de convivencia de Egurtzegi.

El cambio de planteamiento con respecto a las residencias para mayores existentes se manifiesta claramente en las propias características de las viviendas. Un alojamiento que por primera vez ha sido diseñado desde el marco conceptual “vivienda” y no desde el modelo institucional tradicional. En estas viviendas pretendemos abordar un proceso de innovación en la vida cotidiana de las personas desde un conjunto de aspectos como son:

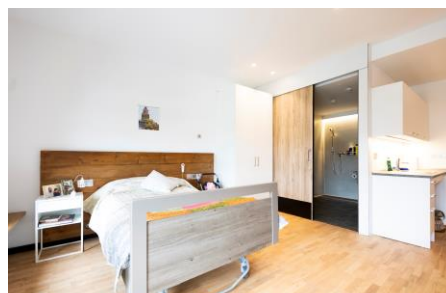
- Un diseño externo e interno que facilite la cotidianidad.
- Una actividad cotidiana basada en la realización de actividades “con sentido” y centrada en las personas que viven allí desde sus diferentes roles: mayores y personas con diversidad funcional que necesitan atenciones, profesionales, familiares, voluntarios....
- Profundizar en el imprescindible proceso de cambio organizacional que impone el modelo de atención centrado en las personas:
 - Identificando los roles profesionales adecuados, así

como sus competencias y habilidades.

- Trabajando en modelos organizativos basados en la colaboración y la confianza entre los trabajadores, afrontando el necesario proceso de horizontalización de la organización.

¿Cómo se atiende a las personas mayores con dependencia, con perfil psicogeriátrico o con diversidad funcional que viven en Egurtzegi?

Egurtzegi ofrece 110 alojamientos para 127 personas. Los alojamientos se agrupan en siete unidades de convivencia en varias plantas. Cuatro unidades de convivencia está dirigidas a personas mayores con dependencia, otras dos a personas mayores con perfil psicogeriátrico y otra de ellas para



personas con diversidad funcional y un Centro de Día con dos unidades, cada una de ellas para 20 personas.

La zona principal del alojamiento se compone de dormitorio y sala de estar, un baño propio adaptado y con una dimensión suficiente para ayudar a los cuidadores a desarrollar las tareas necesarias y una pequeña cocina ‘de cortesía’, para preparar comida o bebidas a familiares y entorno. Todo el espacio del alojamiento se plantea como privado y por tanto susceptible de ser amueblado y decorado por la persona.

Un momento clave para las personas es la mudanza a las viviendas. Trascendemos del concepto “ingreso” y trabajamos el proceso

de mudanza con todo lo que eso conlleva en un hogar.

Los servicios de las viviendas se traducen en todo aquello que hacemos en el día a día cotidiano y en ofrecer los apoyos para ello en los aspectos en los que se precisa. Cada persona tiene su Plan de Atención y Vida, cuyo cumplimiento es garantizado por su profesional de referencia.

¿Cómo se desarrolla la convivencia entre las personas de los distintos alojamientos?

El diseño arquitectónico realmente garantiza la existencia de un espacio privado que contempla todas las estancias de una vivienda, por ello, la comunicación y el acompañamiento con las familias, amigos o personas voluntarias adquiere el necesario sentido de “privacidad” que la institución tradicional no puede conseguir.

Las personas están en su casa y son ellas las que deciden establecer relaciones con las personas de las otras unidades de convivencia. El bar, una peluquería y una plaza, que están abiertos a todo el pueblo, facilitan la convivencia entre las personas que viven en los alojamientos y su integración en el municipio.

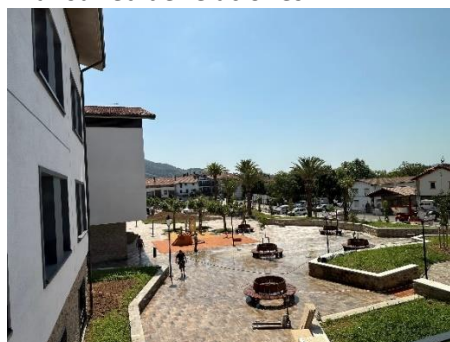


Y ¿cómo es la relación con su entorno: el municipio en el que viven, vecindario, familia, amistades...?

Si hablamos desde la perspectiva del municipio, Egurtzegi está integrado como un elemento más en la construcción del ecosistema local de cuidados de Usurbil. De forma participativa y con el objetivo de dar una continuidad a los cuidados de larga duración, liderado por municipio de Usurbil y

acompañado por Matia, se está realizando un ejercicio de construcción de modelo de cuidados local, basado en la integralidad de la atención y coordinación entre los diferentes servicios y agentes del municipio (servicios públicos, servicios de proximidad y contribución comunitaria).

Si hablamos desde la perspectiva de la red personal, es la propia persona la que decide sobre su interacción con su red de apoyo y es la propia persona la que decide cómo organizar su red de relaciones.



¿Cuál es el nivel de satisfacción de las personas usuarias que las habitan? ¿Y de sus familiares?

La mudanza al centro es relativamente reciente ya que fue hace tres meses cuando inauguramos Egurtzegi. La percepción y sensación que tenemos y que es la que nos transmiten familias y personas que viven en las viviendas es que este proceso ha sido satisfactorio.

Para conocer de una manera más fiel el nivel de satisfacción tendrá que pasar un tiempo en el que las personas y sus familias puedan vivir y habitar el espacio al que se acaban de mudar.

¿Puede ser exportable este proyecto a otros municipios o, incluso, ciudades?

Creemos que este proyecto es exportable a otros municipios o ciudades. Nuestra experiencia y las visitas realizadas a países europeos avalan esta afirmación. En nuestro caso, el apoyo de la Diputación Foral de Gipuzkoa y al Ayuntamiento de Usurbil para la construcción de las viviendas ha sido fundamental.



Norma UNE 309001

Mejorar la calidad del acogimiento residencial de menores



Marta Fernández

**Gestor de proyectos.
Responsabilidad social y
Compliance
UNE**



Javier Fresneda

**Vicepresidente
Aldeas Infantiles SOS de
España**

Impulsada por Aldeas Infantiles SOS de España, la nueva Norma UNE 309001 establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad específico para el sector del acogimiento residencial de niños, niñas y adolescentes.

El acogimiento residencial constituye una modalidad de cuidado alternativo que acoge actualmente a 17.000 niños en nuestro país. Cuando la crianza no puede realizarse, por diversos motivos, en el seno de la propia familia, el sistema de protección ofrece junto a los acogimientos tradicionales, alternativas, entre ellas, el acogimiento residencial, en el que el alojamiento y la atención se realiza en un recurso que debe buscar cubrir las necesidades físicas y emocionales tanto de niños, niñas y jóvenes para lograr su adecuado desarrollo.

A finales de 2021, Aldeas Infantiles SOS de España estableció los primeros contactos con la Asociación Española de Normalización, UNE, para explorar la posibilidad de desarrollar una norma UNE de gestión de la calidad para el sector del acogimiento residencial de menores, entendiendo que una norma técnica específica sobre calidad en el acogimiento residencial podría ser una herramienta idónea para compartir con el sector sus conocimientos y experiencias adquiridas a lo largo de los años.

Es así como, contando con el apoyo del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, Aldeas Infantiles SOS decidió impulsar el proyecto de Norma UNE 309001 *Acogimiento residencial. Aplicación de la Norma ISO 9001: 2015 para organizaciones que prestan servicios de acogimiento residencial*, publicada recientemente.

La iniciativa quedaba enmarcada en la estrategia Nacional de Desinstitucionalización del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

En el desarrollo de la norma, a través del grupo de normalización CTN-UNE 309/GT 6 Calidad en el acogimiento residencial participaron actores implicados en la atención a la infancia vulnerable, entidades del sector, Plataforma de Infancia, representantes de la Universidad y de entidades de certificación. Además, también ha contado con el respaldo reforzado de la participación de responsables de la Administración pública y ha puesto en valor la voz de jóvenes que pasaron por el sistema de protección y que han



aportado su valiosa experiencia.

La nueva Norma UNE 309001 tiene por objeto mejorar la calidad de la intervención con niños, niñas y jóvenes en acogimiento residencial. Su aplicación permite implantar en entidades públicas y privadas un modelo de gestión de la calidad para el acogimiento residencial, conforme a la UNE-EN ISO 9001:2015, para promover una relación de calidad, estableciendo vínculos adecuados para el óptimo desarrollo de niños, niñas y adolescentes. Todo ello en un entorno lo más personalizado posible, aportando mejoras en

el sistema de protección de menores en España e inspirando una innovación en el servicio de acogimiento residencial.

El ámbito de aplicación de la norma abarca a todo tipo de organizaciones del sector del acogimiento residencial de niños, niñas y adolescentes, con independencia de su naturaleza pública o privada, tamaño, etc. Cualquiera de esas organizaciones podrá implantar los requisitos de la norma para mejorar internamente sus procesos y llegar a ofrecer servicios que satisfagan las necesidades de los destinatarios del servicio. La norma podrá también ser empleada

con un fin de diferenciación o de ofrecimiento de confianza en el mercado, a través de un proceso de evaluación de la conformidad.

La publicación de la Norma UNE 309001 constituye una buena noticia para el sector del acogimiento residencial de menores, ya que se configura como una herramienta de gestión, voluntaria, que puede ayudar a que este tipo de acogimiento sea un servicio de cuidado integral de calidad que permita el desarrollo de niños, niñas y adolescentes en un auténtico hogar.



Autoevaluación

Autoevaluación de la calidad en los centros de servicios sociales



Alfonso Ascaso

Jefe del Área de Impulso de la Calidad
Subdirección General de Calidad e Innovación
Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación
Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

La red de centros de servicios sociales de la Comunidad de Madrid cuenta con una amplia gama de programas de servicios sociales destinados a mejorar la calidad de vida de los madrileños. La autoevaluación puede contribuir a la mejora continua de estos servicios porque permite al centro prestador evaluar su conocimiento, competencias y desempeño. Una autoevaluación puede hacerse con un modelo o de una manera más espontánea. Ambas formas pueden ser útiles y una combinación de ambas puede proporcionar una imagen más completa y precisa al centro.

Un centro puede autoevaluarse espontáneamente, por ejemplo:

- cuando realiza encuestas de satisfacción a los residentes y sus familias con

respecto a la atención, los servicios y las instalaciones.

- cuando mide la calidad de vida de los usuarios sobre aspectos como la salud, las relaciones sociales, la participación en actividades y la satisfacción general.
- cuando utiliza indicadores de desempeño, como la tasa de rotación de residentes, la satisfacción del personal o la calidad de la atención.
- cuando realiza inspecciones de sus instalaciones para garantizar que cumplen con las normativas y proporcionan un entorno seguro.
- cuando revisa las historias clínicas o los registros de medicamentos.



- cuando identifica las quejas y reclamaciones de los residentes o de sus familias.
- cuando evalúa la calidad y la diversidad de las actividades y programas ofrecidos a los usuarios.
- cuando realiza encuestas de clima laboral.

También, un centro puede autoevaluarse utilizando un modelo, por ejemplo:

- con el Modelo EFQM: las organizaciones que aplican este modelo realizan una autoevaluación detallada basada en criterios de excelencia. Esto implica evaluar su propio desempeño en cada criterio, identificar áreas de mejora y establecer planes de acción
- con la norma ISO 9001, que proporciona un marco internacional para la gestión de calidad. Aunque no es una herramienta de autoevaluación en sí misma, implica la revisión de procesos y procedimientos en relación con los requisitos de la norma.
- con la norma UNE 158101:2015, que especifica los requisitos y el nivel de prestación de servicios mínimos que deben cumplir los centros residenciales para personas mayores y para personas en situación de dependencia.
- con el modelo Madrid Excelente, que reconoce a las organizaciones que cuidan el planeta, mejoran la vida de las personas, buscan el progreso y tienen un propósito que les da sentido.
- con el modelo de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología (SEGG): un sistema consensuado por expertos que establece unos requisitos o estándares de calidad y gestión adecuados para ofrecer seguridad y garantía a las personas mayores, familias y profesionales de los servicios.
- con el sistema de evaluación de la calidad FEAPS, que se centra en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias de modo que toda entidad, con independencia de su

tamaño o circunstancias, tenga un lugar donde posicionarse sin sentirse excluida.

- con la norma Libera-Care, que favorece un modelo de cuidado de atención centrada en la persona sin sujeciones físicas ni químicas, impulsando un proyecto que apoye a todas las entidades que creen en un nuevo paradigma de cuidado.
- con el modelo de atención integral y centrada en la persona (AICP), que promueve las condiciones necesarias para la consecución de mejoras en la calidad de vida y el bienestar de la persona partiendo del respeto pleno a su dignidad y derechos, intereses y preferencias y contando con su participación efectiva.
- con el cuestionario de autoevaluación de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, que permite a los centros la revisión de cada uno de los aspectos clave en el sistema de calidad de los centros residenciales de personas mayores y facilita un diagnóstico que les permitirá conocer en qué situación se encuentran y compararse con otros centros y servicios.

“La autoevaluación puede contribuir a la mejora continua de estos servicios porque permite al centro prestador evaluar su conocimiento, competencias y desempeño. Una autoevaluación puede hacerse con un modelo o de una manera más espontánea”



Indicadores

“Los indicadores de calidad son la columna vertebral del sistema de evaluación en servicios sociales”



Alfredo Bohórquez Rodríguez

Médico Geriatra
Presidente ALBOR CONSULTOR

Un sistema de calidad sin indicadores de calidad, ni seguimiento y gestión de sus resultados, se va a limitar a la **calidad emitida** (planteará lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo) y no podrá hacer lo más importante de un sistema de evaluación y calidad, que es gestionar los resultados de la **calidad real y percibida** (es decir, conocer y mejorar los resultados del servicio en la calidad de vida de las personas usuarias, las familias y profesionales).

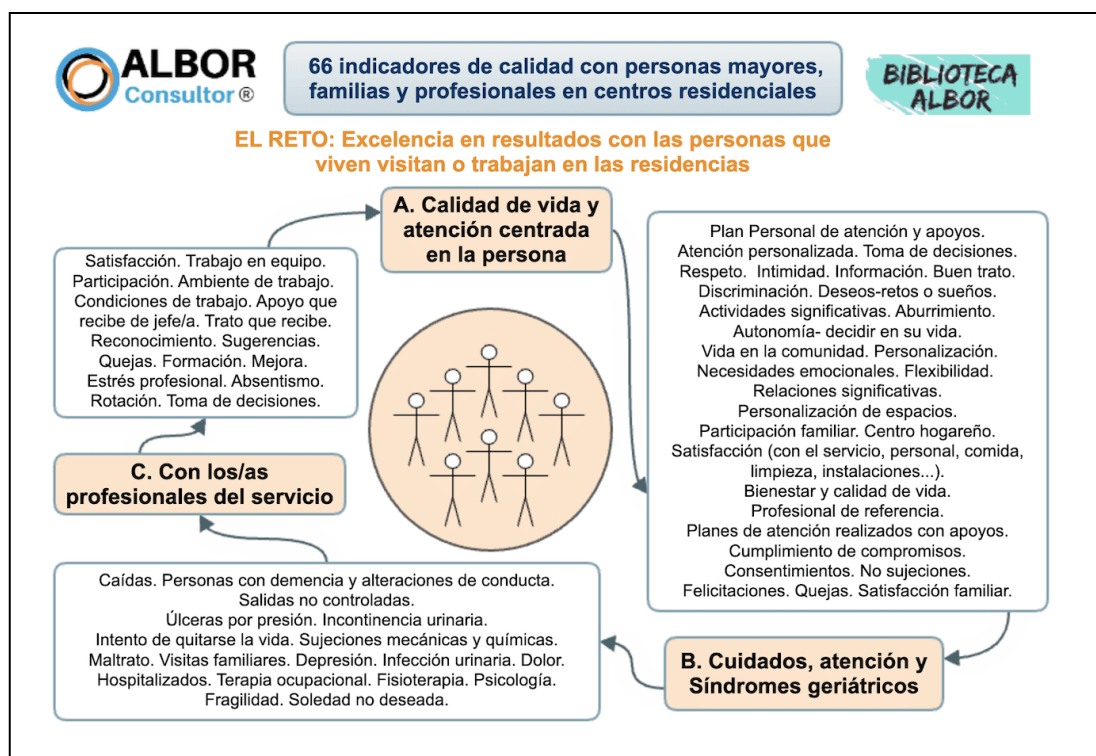
La mayor parte de sistemas de calidad en servicios sociales en España actualmente se limitan a indicadores de estructura o proceso (ratios de personal, realización de procesos como la valoración y seguimiento, etc.) y casi no entran en los **indicadores de resultados** en las personas (calidad de vida, atención, síndromes geriátricos o resultados con los profesionales).

Por esta razón, 10 expertos en geriatría y gerontología de la RED ALBOR, realizaron la publicación, [66 indicadores de calidad y atención centrada en la persona en residencias para personas mayores](#), en la que proponen los indicadores claves relacionados con los resultados en los siguientes ejes:

1. La calidad de vida de las personas mayores y sus familiares.
2. La atención centrada en la persona y las relaciones.
3. La calidad de atención en cuidados y síndromes geriátricos.
4. La calidad con los profesionales.

Resaltamos la siguiente imagen de la publicación, disponible en la [BIBLIOTECA ALBOR](#):





Es importante tener en cuenta que un sistema de gestión de calidad debe estar centrado en mejorar los resultados obtenidos en las personas y para ello es necesario que cuente con:

- **Un buen nivel de comunicación y participación** de las personas para impulsar la mejora (tanto de residentes, familiares, como de profesionales).
- **Buenos instrumentos de medición** de los resultados de atención (tanto de indicadores que miden los eventos con las personas, como encuestas de percepción). Algunas preguntas de la encuesta en una residencia, son:

Me siento respetado/a y tratado con dignidad.
Siento que me apoyan para conseguir mis sueños, retos y proyecto de vida.
Participo en actividades que para mí son importantes y significativas.
He decidido quién sería mi profesional de referencia.
Me gusta vivir en la residencia.
Siento cubiertas mis necesidades de salud y cuidados.
Mi familia puede visitarme en la residencia sin ninguna restricción de horario o lugares.
La residencia es un lugar hogareño, agradable y cómodo.
Me siento que soy una persona importante para otras personas en la residencia.

El aspecto más relevante y de impacto de un sistema de calidad y evaluación en servicios sociales son **los indicadores de calidad**, por las siguientes razones:

- Los indicadores categorizan y priorizan la medición de los aspectos más relevantes de la calidad de un servicio.
- Permiten conocer la situación real de lo que miden y su evolución.
- Permiten definir objetivos o estándares para obtener los resultados esperados.
- Lo más importante, permiten gestionar el resultado para mejorar.

Para **definir bien los indicadores de calidad**, deben incluir los siguientes aspectos:

- Nombre del indicador y fórmula de cálculo.
- Tipo de indicador (estructura, proceso, resultado o centinela)
- Descripción del indicador, lo que incluye y lo que no incluye.
- Fuente de la información.
- La frecuencia de medición es específica para cada indicador y puede ser mensual, semestral o anual.
- En el periodo y según los indicadores, los resultados se aportan con datos de eventos en el mes (incidencia) y datos acumulados a lo largo del año.

Es necesario medir para mejorar y lo más importante, que todas las residencias usen los mismos indicadores, para **poder comparar los resultados**, definir inicialmente medias sectoriales y luego objetivos o estándares. No sabremos qué tan buenos somos si no nos comparamos con unos buenos estándares de calidad en el sector. Tenemos que ser valientes y avanzar, es nuestra asignatura pendiente.

“Un sistema de gestión de calidad debe estar centrado en mejorar los resultados obtenidos en las personas y para ello es necesario que cuente con un buen nivel de comunicación y participación de las personas y buenos instrumentos de medición de los resultados de atención”



Innovación

Congreso de Innovación Pública #Novagob2023

(Madrid, 7 y 8 de noviembre)

Luis Pérez Rodríguez

Jefe de Área de Innovación

Subdirección General de Calidad e Innovación

Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación

Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

La Fundación NovaGob es una organización sin ánimo de lucro que promueve la innovación pública en el ámbito latinoamericano con sede en Madrid y Ciudad de México.

Está compuesta por impulsores de la innovación pública especializados en la creación de comunidades, la ciencia de datos, el diseño de servicios, la transparencia, la participación y las ciencias del comportamiento; y su objetivo principal consiste en contribuir al avance en la transformación del Sector Público con las personas y los valores como pilares vertebradores, así como preparar al conjunto de actores implicados para aprovechar al máximo y responder con solvencia ante las posibilidades que ofrece la revolución tecnológica.

El Congreso NovaGob ha alcanzado su décima edición, que ha tenido lugar en Madrid, en el espacio La Nave, durante los días 7 y 8 de noviembre, y su programa se ha definido a partir de distintos propósitos para una Administración innovadora.

Los diez ejes o propósitos que han formado la estructura de esta edición y en torno a los que se han desarrollado más de 160 ponencias de Administraciones Públicas de

todos los niveles y ámbito territoriales están relacionados con digitalización, igualdad, innovación, agilidad y control interno, contratación pública, datos, gobierno abierto, personas, comunicación y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Todos ellos abordados desde la perspectiva del talento como enlace transversal, como elemento vertebrador de todo el programa.



Pablo Gómez-Tavira, Viceconsejero de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

La Comunidad de Madrid, junto con el Ayuntamiento de Madrid a través de MadridTalento, la Universidad de Alcalá de Henares y la Fundación NovaGob, ha sido una de las entidades organizadoras y participó en la sesión dedicada a "Gobernanza participativa, innovación social e inteligencia colectiva". Además, el Viceconsejero de Familia, Juventud y Asuntos Sociales intervino en la clausura del evento.

En el marco del congreso se ha desarrollado asimismo la Feria #MadridTalento Innova, una de las actividades que se han celebrado en paralelo al programa de sesiones. Otra



actividad que ha albergado el espacio de La Nave es la I Feria del Libro de la Innovación y Gestión Pública, en la que una veintena de autores y autoras han contado con un espacio para interactuar con asistentes que se han interesado por sus obras. A su vez, el congreso ha albergado la entrega de los Premios Novagob Excelencia 2023.

El programa del Congreso ha repartido las distintas intervenciones en varios espacios, con hasta cuatro sesiones desarrollándose simultáneamente, incluyendo diversos formatos, desde mesas redondas, ponencias de treinta y de diez minutos, las salas Demo o los talleres. En esta línea, el espacio llamado Ágora Abierta, bajo la denominación de “Casos de innovación”, ha acogido una treintena de propuestas de la comunidad Novagob en las que se han expuesto muestras prácticas específicas por parte de sus desarrolladores.

Finalmente, cabría destacar, a título ilustrativo del acelerado proceso de cambio en el que se encuentra el Sector Público, pero también los retos que se plantean, la presentación de un estudio realizado por

Amalia López Acera sobre el uso de redes sociales y canales digitales por parte del personal de las Administraciones Públicas españolas cuyos resultados revelan que para el 62% de este colectivo las redes sociales son una herramienta de trabajo, pero sólo el 34% ha recibido formación específica en la materia; mientras que el 80% señala que no utiliza en su trabajo ninguna herramienta de inteligencia artificial, circunstancia que pone de manifiesto la necesidad de evitar que se produzca o aumente una brecha entre las organizaciones públicas y el desarrollo de la sociedad a la que sirven.

Finalmente, Marta Chillarón, Gerente de Las Naves, centro de Innovación del Ayuntamiento de Valencia, anunció en su intervención durante la clausura que Valencia acogerá el congreso de Novagob en 2024, y ha destacado que, siguiendo la estructura de este año, la sostenibilidad será uno de los grandes ejes sobre los que pivotará la próxima edición.



Innovación

Proyectos piloto de innovación social beneficiarios de la subvención financiada con fondos MRR

OrientaPlus: compartiendo un modelo innovador para la inserción de jóvenes en situación de vulnerabilidad social

La situación de la juventud española es una de las más preocupantes en Europa. El 13,3% de jóvenes de 18 a 24 años no completaron su formación más allá de la educación secundaria obligatoria (INE, 2022); el 14,1% de jóvenes entre 16 y 29 años ni estudian ni trabajan (INE, 2022) y, entre estos, más del 30% dejaron la escuela sin completar la ESO. El desempleo afecta fuertemente a los jóvenes menores de 25 años (el 30% según INE, 2022).



Los y las jóvenes que proceden de contextos sociofamiliares desfavorecidos sufren en mayor medida estos problemas. En este colectivo la tasa de abandono temprano asciende al 36,6%, y se estima que alrededor de un 40% tienen necesidades educativas especiales que no son cubiertas por falta de recursos. Desde Fundación Tomillo somos conscientes, tras cuarenta años de trabajo en intervención socioeducativa con este perfil de jóvenes, en el riesgo que esto implica para sus opciones de vida, sus posibilidades de acceder al mercado de trabajo o de participación activa en la sociedad.

El proyecto de innovación OrientaPlus que emprendemos con el apoyo de la Comunidad de Madrid, quiere responder a

este reto y consolidar un modelo de intervención integral con personas jóvenes de 16 a 29 años en situación de vulnerabilidad, basado en dos elementos clave: el desarrollo de competencias socioemocionales esenciales, para su plena integración en todos los ámbitos de la vida social (comunitario, familiar, laboral, educativo); y el desarrollo de procesos efectivos de acompañamiento y orientación para posibilitar a los y las jóvenes definir un itinerario personalizado de desarrollo integral.

El enfoque metodológico de OrientaPlus se dirige a favorecer que el o la joven se involucre activamente en su proceso de desarrollo, desde la reflexión sobre sus ne-





cesidades y el fortalecimiento de su autonomía y autoestima para la toma de decisiones. Todo ello posibilitando que descubra y acceda a nuevas oportunidades formativas y laborales.

El proyecto contempla desarrollar este modelo de orientación y acompañamiento con 626 jóvenes y probar su eficacia a través de una evaluación independiente a cargo de un equipo universitario de investigación, especializado en este colectivo y problemática.

Pero OrientaPlus no se limita a este alcance, sino que plantea también la transferencia de la metodología a otros actores sociales que trabajan con este colectivo juvenil, con el objetivo de generar un impacto escalable en primer término en la Comunidad de Madrid y, más tarde, en el ámbito nacional. Es por este motivo por el que el proyecto comprende también todo el proceso de sistematización del modelo de orientación y de formación de técnicos de entidades y servicios sociales, así como de centros educativos.

Asimismo, está previsto investigar y aplicar, por un lado, herramientas digitales, tanto para la acción directa con los y las jóvenes, como para la formación de técnicos sociales; y, por otro, fórmulas sostenibles de financiación, con la generación de alianzas entre inversores sociales públicos y privados. Desde esta perspectiva, el proyecto conjuga la experiencia de intervención de Fundación Tomillo desde 1985 con una clara apuesta por la innovación para mejorar el impacto social.



Marta Castillo Charfolet

Directora de Estudios e Innovación Social
Fundación Tomillo



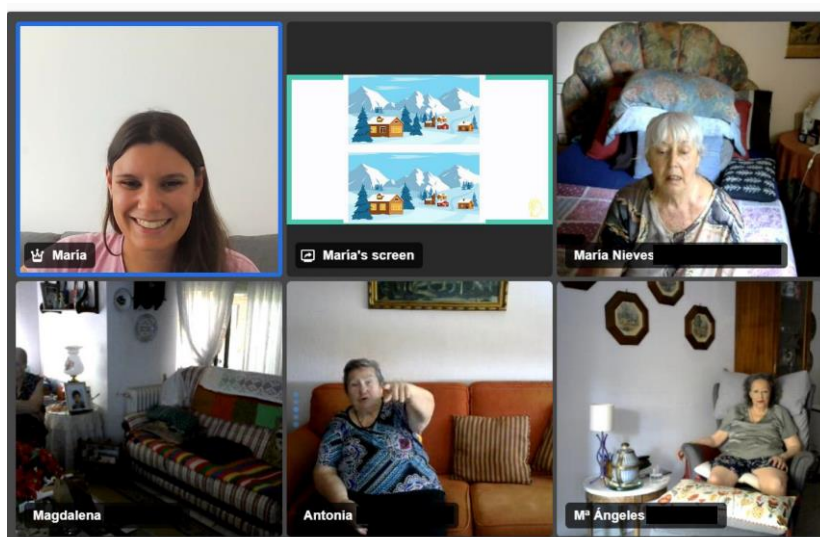
Innovación

Proyectos piloto de innovación social beneficiarios de la subvención financiada con fondos MRR

CAMINN: Cuidados, autonomía e inclusión social Innovación sociosanitaria en Madrid

El pasado mes de julio se puso en marcha “CAMINN, Cuidados, Autonomía e Innovación Social”, un proyecto de innovación social desarrollado por la empresa Ingesan al amparo de la convocatoria de subvenciones destinadas a desarrollar proyectos piloto de innovación

no deseada y fragilidad. En ambos casos, los actuales modelos de atención social presentan importantes limitaciones, tanto en su adaptabilidad a las preferencias vitales de las personas usuarias, como en el acceso y capacidad de los espacios físicos asistenciales, sin olvidar la reducción en la



social con cargo al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (financiado por la Unión Europea) NextGenerationEU de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

CAMINN aborda dos grandes retos sociales, por un lado, responder a las necesidades crecientes de una población mayor cada vez más envejecida y dependiente, y por otro, abordar el aumento de la proporción de la población general en situación de soledad

disponibilidad de los profesionales sociosanitarios necesarios.

A través de una plataforma web de servicios, el equipo multiprofesional de CAMINN -procedente de diversas áreas como la psicología, el trabajo social, la fisioterapia y la animación sociocultural, entre otras- realiza un seguimiento remoto personalizado de las personas usuarias. Para cada una de ellas, el equipo CAMINN elabora su correspondiente plan de objetivos asistenciales, y diseña su



programa individualizado de actividades, tanto individuales como grupales, que son llevadas a cabo a través de sus propios televisores. Las actividades trabajan las dimensiones de promoción de la autonomía personal, el bienestar emocional, la psicomotricidad y la estimulación cognitiva. El uso del televisor garantiza una rápida adopción a través de una tecnología conocida, y una ergonomía visual y auditiva adecuadas. Adicionalmente, CAMINN se despliega en centros residenciales públicos en salas acondicionadas para actividades grupales completando y dinamizando así el catálogo de servicios propios.

CAMINN hace uso de la inteligencia artificial y el internet de las cosas para la interpretación de datos de patrones de comportamiento en el hogar procedentes de una red IoP (Internet of People) desplegada en las viviendas de las personas usuarias. A partir de un sistema que detecta y analiza la perturbación que el movimiento de una persona produce en una red wifi doméstica convencional, la solución tecnológica permite el seguimiento de tendencias individuales como el patrón de sueño y otros hábitos vinculados a las actividades cotidianas de la vida diaria. La solución integrada en CAMINN aporta una información muy valiosa que permite al equipo multidisciplinar identificar alteraciones en los patrones habituales, reforzar su juicio técnico y dirigir el criterio de intervención asistencial.

El proyecto persigue también aportar a los profesionales de las diferentes disciplinas que participan en la prestación del servicio la capacidad de conectar con una comunidad digital donde atender a más usuarios y compartir información y opinión con otros profesionales, lo que les aporta un entorno de trabajo más amplio, diverso y enriquecedor. Asimismo, a los familiares y cuidadores, les traslada una mayor cobertura y tranquilidad, aportándoles información sobre su progreso y recursos profesionales para su propio respiro y



capacitación. Por último, a la Comunidad de Madrid y a otras administraciones públicas, les permitirá ofrecer una nueva alternativa de calidad a las personas que necesitan atención sociosanitaria, según los principios de un modelo de atención centrada en la persona.

CAMINN se desplegará a lo largo de 18 meses, y proporcionará un seguimiento asistencial a 225 personas de la Comunidad de Madrid, tanto usuarias ya de distintos servicios asistenciales (residencias, centros de día, y servicios de asistencia domiciliaria) como nuevas personas usuarias que participan voluntariamente en el piloto desde sus domicilios.



David del Río Vilas
Jefe de Innovación
OHL Servicios INGESAN



Programa

Programa de gastronomía inclusiva en la atención a las personas con discapacidad, para hacer realidad “con textura, comer es mucho más que alimentarse”

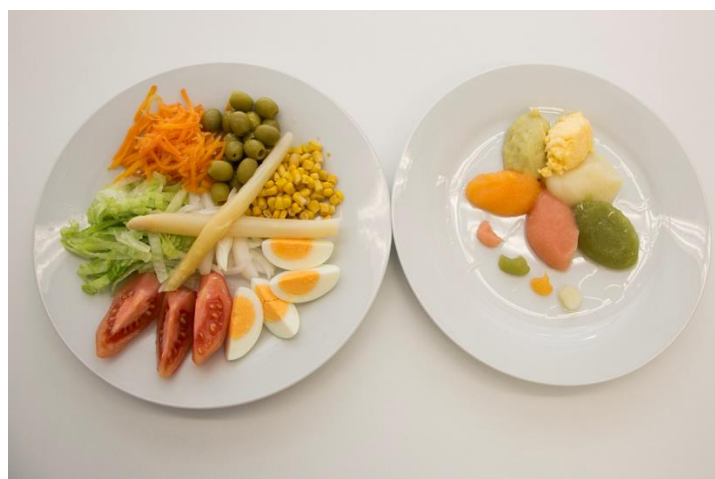
Dentro del Plan de Modernización de los Centros de Gestión Indirecta. Transformación tecnológica e Innovación, de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, que actualmente se está desarrollando en 18 centros de atención a personas con discapacidad, se ha incluido la tecnología también en el desarrollo de la actividad más habitual y necesaria, la alimentación, con objeto de mejorarla mediante la incorporación de dietas texturizadas, en personas que además de discapacidad, presentan algún problema en la deglución.

Hemos implantado un programa de gastronomía inclusiva que abarca los centros residenciales de gestión indirecta de la Comunidad de Madrid, Alicia Koplowitz, Aranjuez, Coslada, Getafe, Majadahonda y Nuevo Versalles. Con un doble objetivo, el texturizado de alimentos para los usuarios con disfagia o

problemas de deglución, así como el apoyo a los profesionales de cocina en la elaboración de los menús diarios.

Los “alimentos texturizados” o “texturizados” son

misma forma, se ha investigado la forma más adecuada de contar con una alimentación rica en principios fundamentales que pueda ser ingerida, independientemente de su capacidad de



elaboraciones culinarias que modifican las características de los alimentos con la finalidad de que sean seguros, eficaces, nutritivos y atractivos organoléptica y visualmente para las personas con problemas de masticación y/o deglución. Teniendo en cuenta que todos no pueden ingerir el mismo tipo de alimento o de la

deglución.

Es importante reseñar que los problemas de deglución/disfagia no solo conlleva una dificultad en el proceso de alimentarse si no que también implica un impacto emocional importante para la propia persona y su entorno. Algo que normalmente es placentero se convierte en

un proceso que crea malestar y ansiedad, cambiando sus hábitos dietéticos e incluso llegando a perder el deseo de comer.

La presentación de la dieta texturizada resulta con diferencia, más atractiva que la tradicional dieta de túrmix, donde se identifica con dificultad lo que realmente se está comiendo, así, si preguntas a una persona residente qué ha comido hoy, fácilmente diga puré, sin más.

La dieta texturizada se convierte en una herramienta a tener en cuenta para conseguir una mejoría funcional y una mayor autonomía en la alimentación. Las personas residentes con disfagia, pueden degustar los mismos platos que el resto de los comensales con quienes comparten mesa, manteniendo el contenido nutricional, y pudiendo identificar por separado el color, el olor y el sabor, de cada uno de los alimentos, como componente motivador.

Tan solo cambiando su textura, esta presentación puede producir un mayor interés hacia los alimentos por parte de la persona usuaria, resultando muy apetecible incluso a los ojos de cualquier comensal.

El fin último de utilizar una dieta texturizada es la mejora de la calidad de

vida de las personas usuarias de residencia, intentando abarcar la

disminución del riesgo de complicaciones en su estado de salud de estas



totalidad de beneficios de este proceso, la prevención de los atragantamientos, la mejora de la nutrición, una mayor satisfacción y disfrute de la comida, la estimulación multisensorial (identificación de color, olor y sabor de todos los productos que se están ingiriendo) y un factor no menos importante, la mayor inclusión de la persona en un acto social tan importante, la comida compartida con el resto de sus compañeros.

Dado que comer, es mucho más que un proceso básico de alimentarse, forma parte del nivel de satisfacción que manifiesta el usuario en relación a la atención recibida en el centro, podemos estimular así una mayor integración, al mismo tiempo que contribuimos a la

personas.

En el desarrollo de este proceso, se han realizado distintas actuaciones:

- Ha requerido una presentación y alineamiento de los profesionales,
- Se ha realizado un diagnóstico e identificación de los usuarios con disfagia presentes en cada uno de los centros.
- Se ha desarrollado una acción formativa sobre disfagia y texturización a los directores de los centros, en dos sesiones, una teórica y otra práctica que incluyó la degustación de diferentes platos texturizados. Además de una jornada de sensibilización en cada uno de los centros participantes en el programa, a la que asistieron los equipos técnicos y de cocina.

- Y finalmente se ha hecho una jornada formativa teórico práctica en cada centro, destinado a los responsables de cocina, mediante la elaboración de un menú tipo, como referencia para que cada centro establezca de forma progresiva su propio recetario.

Este proceso ha supuesto un año de trabajo y nos abre la puerta a otras actuaciones, como conocer de primera mano la satisfacción manifestada por las personas usuarias, una vez

que esta técnica de innovación este totalmente instaurada en los centros.

Aunque el uso de la tecnología es importante, realmente, nos hemos centrado con carácter prioritario en la mejora de la alimentación, así como en el incremento de la satisfacción de las personas usuarias por la comida del centro, dentro de este Plan de Modernización y mejora acometido.

En este trabajo han parti-

cipado, tanto los técnicos de la Subdirección General de Atención a personas con discapacidad y enfermedad mental, como los profesionales de los centros residenciales implicados.

El éxito de los resultados, no cabe duda que depende de todos ellos. No queda más que trasladar el agradecimiento por su apuesta por la Innovación y la Calidad en el desarrollo de su trabajo.

**Subdirección General de Atención a
personas con discapacidad y
enfermedad mental**



Normativa

La atención social a las personas mayores acorde a su orientación sexual, identidad y/o expresión de género



Pedro Romero-Nieva Plata
Subdirector General de
Igualdad LGTBI

No podemos referirnos a las personas mayores LGTBI sin tener en cuenta las especiales circunstancias sociales y personales que han tenido que afrontar y que van a marcar de forma radical sus últimos años. La represión, causa del ocultamiento e invisibilidad que han vivido en su juventud y ya como adultos o el quebranto, cuando no la ruptura, de sus relaciones familiares y sociales, han determinado una mayor vulnerabilidad. Por otro lado, al deterioro de la salud física relacionado con la edad, que les afecta como al resto de personas mayores, se unen aquellos otros aspectos específicos como los relacionados con los procesos de transición de las personas trans.

Todas estas circunstancias conforman una realidad de soledad no deseada, sin redes afectivas o de apoyo, que debe ser paliada con el acceso a servicios y recurso sociales, en particular los de carácter residencial, que, conocedores de estas realidades, sepan darle respuesta. A este respecto, es significativo el informe elaborado en 2019, por la Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Trans, Bisexuales, Intersexuales y más

(FELGTBI+), “Mayores LGTBI: Historia, Lucha y Memoria”, una de cuyas conclusiones señala que tan solo un 4% de las personas mayores LGTBI hace uso de recursos públicos sociales, situándose muy lejos del 46% de la población mayor general que utiliza los servicios de participación social. Una de las principales causas de este menor uso reside, sin duda, en el temor a sufrir un proceso de vuelta al armario, esto es, de ocultación de su orientación sexual, identidad o expresión de género para evitar ser discriminado por parte del resto de personas usuarias o de los propios profesionales.

En la Comunidad de Madrid, tanto la Ley 2/2016, de 29 de marzo, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad de Madrid, como la Ley 3/2026, de 22 de julio, de Protección Integral contra LGTBIfobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual en la Comunidad de Madrid, establecen la puesta en marcha de medidas de acción positiva para evitar y, en su caso, corregir, cualquier tipo de discriminación, con medidas específicas en el ámbito de la atención a las personas mayores.

Así, la Ley 2/2016, de 29 de marzo, establece en su artículo 36, entre otros aspectos, que las residencias de la tercera edad, tanto públicas como privadas, garantizarán el derecho a la no discriminación de personas en atención a su identidad y/o expresión de género, ya sea en su individualidad como en su relación sentimental, así como el derecho de las



personas mayores trans a recibir una atención integral para la promoción de su autonomía personal y del envejecimiento activo, y la atención gerontológica adecuada a sus necesidades en los ámbitos sanitarios, social y asistencial.

En este sentido, la Disposición Adicional Segunda de la citada Ley modifica parcialmente el Decreto 72/2001, de 31 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Atención de Día y Pisos Tutelados, estableciendo como unos de los principios en la prestación del servicio el respeto a la individualidad y a la intimidad, y especialmente, a la orientación sexual y a la identidad de género de los usuarios. En este mismo sentido se modifica el Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Residencias de Ancianos de la Comunidad de Madrid, gestionadas por el Servicio Regional de Bienestar Social, aprobado por la Orden 766/1993, de 10 de junio, de la Consejería de Integración Social.

Por su parte, la Ley 3/2016, de 22 de julio,

establece en su artículo 9 medidas de apoyo y protección a personas LGTBI en situación de vulnerabilidad o exclusión social, entre las que se mencionan las personas mayores, disponiendo, entre otras medidas, la formación de los profesionales que les proporcione las herramientas necesarias para la no discriminación y la especialización necesaria.

Más recientemente, el artículo 73 de la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI, contiene respecto de las personas mayores previsiones similares.

Es preciso, por tanto, que los recursos de atención social a las personas mayores, tanto públicos como privados, articulen respuestas adecuada a las necesidades propias de las personas mayores LGTBI, lo que exige que los centros y servicios integren la perspectiva de igualdad y no discriminación por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género de las personas usuarias, como condición que les permita desarrollar, en un entorno respetuoso e inclusivo, una vida digna.

“La Ley 2/2016, de 29 de marzo, establece en su artículo 36, entre otros aspectos, que las residencias de la tercera edad, tanto públicas como privadas, garantizarán el derecho a la no discriminación de personas en atención a su identidad y/o expresión de género”



LOS FUNDAMENTOS DE MADRID EXCELENTE: PROGRESO

Decía Ortega y Gasset que “el progreso no consiste en aniquilar hoy el ayer sino al revés, en conservar aquella esencia del ayer que tuvo la virtud de crear ese hoy mejor”. De la misma manera, el nuevo modelo de referencia de Madrid Excelente mantiene los valores esenciales que le han convertido en el sello de prestigio empresarial que es hoy, mientras que se alinea con las tendencias actuales del mundo en que vivimos.

La característica principal del sello Madrid Excelente es que evalúa a sus empresas de una manera global: partiendo de la importancia de la estrategia y la búsqueda de resultados, contempla la sostenibilidad como aspecto imprescindible, extendiéndose a lo largo de toda la cadena de valor, de proveedores a clientes, sin olvidar el desarrollo y bienestar de sus empleados. Todo ello, basado en la capacidad de las organizaciones para afrontar entornos cambiantes a través de una cultura de innovación y transformación digital.



En ésta y las anteriores tres publicaciones hemos analizado los fundamentos que conforman el alma de este sello de calidad: Propósito, Planeta, Personas y, por último, Progreso.

Definimos progreso como la evolución continua, gradual y generalizada de la organización, gestionando los procesos y

sus resultados con el objetivo de fomentar la innovación y la visión de futuro.

Se evalúan iniciativas que impulsen la innovación y la transformación de la organización, en los aspectos científicos, tecnológicos, o de información, entre otros; permitiendo a la organización anticiparse a nuevos escenarios – internos y externos – mediante sistemas de gestión implantados y controlados.

La valoración del progreso de la organización se estructura en torno a dos áreas de evaluación:

Gestión y transformación

Contempla las acciones implantadas en la organización para la búsqueda constante de la excelencia y las oportunidades existentes en el entorno, incluyendo la integración de las tecnologías emergentes, con el fin de garantizar la mejora continua de la competitividad y los resultados.

Innovación

Hace referencia a las capacidades desarrolladas por la organización, orientadas a la generación de cambios o ideas que permitan afrontar los desafíos existentes, de cara al desarrollo de nuevos productos, servicios o procesos, o a la mejora de los ya existentes.

Nuestro objetivo es guiar a las entidades que deciden certificarse con este modelo, ayudándolas a evaluar, definir, implementar, medir y comunicar su estrategia, contribuyendo de esta manera a la generación de valor en nuestra sociedad.



Historia Social Única: transformación digital del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid

La idea de dotar al Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y a los madrileños de una Historia Social Única, fue establecida como compromiso de Gobierno por la Presidenta de la Comunidad de Madrid en 2021, y quedó recogida de manera formal, por primera vez, en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

En ella, la Historia Social Única (HSU) se define como «el instrumento que reúne en un único documento la demanda o demandas de los usuarios y el registro exhaustivo de los datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y otros, significativos de su situación y necesarios para la valoración de la misma, así como, el diagnóstico, el plan individualizado de intervención social, las acciones realizadas, su seguimiento y evolución».

La HSU no es una mera herramienta de gestión de los servicios sociales: representa el proceso de transformación digital integral del Sistema Público de Servicios Sociales.

HSU reunirá los repositorios de información o registros de usuarios y profesionales, la Cartera de Servicios Sociales y el Mapa de Centros y Servicios; mantendrá conectada e integrada toda la Red de Atención Social Primaria, con un módulo de gestión que permitirá a los miembros de esta red –los centros de servicios sociales de las entidades locales–, gestionar su actividad y prestaciones, y será interoperable con los sistemas ya desarrollados por algunos municipios, como el Ayuntamiento de Madrid, con el que ya se trabaja para asegurar un desarrollo armónico e interconectado de nuestros sistemas; integrará decenas de aplicaciones de gestión de prestaciones de la Red de Atención Social Especializada, en todas sus áreas; incorporará información sobre proyectos de atención social financiados con fondos públicos y desarrollados por las entidades del Tercer Sector de Acción Social; HSU permitirá la comunicación entre profesionales, la información a los usuarios, la gestión de las citas y el seguimiento de los planes individualizados de atención por los profesionales de referencia; y, por último, se construirá con la vocación de habilitar su comunicación con las historias sociales únicas de otras comunidades autónomas, de manera que se salvaguarde la libertad y la movilidad de los ciudadanos.

Todos estos procesos se desarrollarán bajo estándares rigurosos para asegurar la protección de datos de carácter personal, conforme a lo establecido en la normativa española y europea.

Este proyecto se lleva a cabo con el liderazgo tecnológico de Madrid Digital, en coordinación con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, y cuenta con la financiación de los fondos Next Generation EU, enmarcados en el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea.

En el momento actual, está a punto de entrar en su fase decisiva, con el inicio del proceso de construcción del instrumento, que permitirá una implantación progresiva de sus módulos para proporcionar, en el menor plazo posible, una atención social de la mayor calidad a todos los madrileños.



Servicio especializado en salud mental para personas con discapacidad intelectual (SESM-DI)

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA

Se estima que la prevalencia de personas con discapacidad intelectual en España es aproximadamente un 1%, de los cuales un 40-50% de ellos van a presentar patología psiquiátrica y/o alteración conductual. Esta doble entidad, es decir, la coexistencia de una discapacidad intelectual y patología psiquiátrica, se define como diagnóstico dual. Además, la evidencia clínica muestra la sobremedicación que presentan las personas con Discapacidad Intelectual, así como la existencia de dificultades de acceso de esta población al sistema sanitario. El Servicio Especializado en Salud Mental y Discapacidad Intelectual (SESM-DI) es un equipo de profesionales de salud mental cuyos objetivos son el diagnóstico específico de la alteración de conducta y patología psiquiátrica, y la intervención conductual y farmacológica, desde un modelo bio-psico-social, optimizada y coordinada con centro y familia. Este Servicio, que pertenece al

Hospital Universitario de La Princesa, comienza a funcionar en el año 2008, dando atención a centros públicos y concertados de personas adultas con Discapacidad Intelectual, ampliándose en 2015 a los Colegios Públicos de Educación Especial de la Comunidad de Madrid.

Se trata de equipo móvil integrado por distintos especialistas que atiende a estas personas en los Centros de atención a la discapacidad de la Comunidad de Madrid (Centros de Día, Centros Ocupacionales, Residencias con Centros de Día y Residencias con Centros Ocupacionales), y también de forma presencial en las consultas del Servicio en el Centro de Especialidades Hermanos García Noblejas. La intervención se caracteriza por su individualización y flexibilidad para adaptarse en cada caso a las características de la persona.

El motivo de derivación más frecuente al SESM-DI es la alteración conductual. Otros motivos pueden ser la sospecha de enfermedad mental, el

seguimiento especializado en paciente con diagnóstico previo de trastorno mental, la intervención familiar, el asesoramiento conductual y el asesoramiento sobre traslado a un recurso más adaptado a las necesidades de la persona.

Actualmente, el equipo está formado por dos psiquiatras, dos psicólogas clínicas, una enfermera especialista en Salud Mental, una trabajadora social y una administrativa.

El equipo realiza coordinaciones de forma regular a través de desplazamientos a los centros y coordinaciones telemáticas, para poder evaluar de forma específica (a través de entrevistas clínicas, registros y pruebas estandarizadas) e intervenir en todos los entornos de la persona, para obtener una óptima evolución clínica. También ofrece formación a profesionales que están interviniendo de forma directa con la persona, para realizar un plan individualizado.



El trabajo con la familia debe estar presente en todo el proceso desde la evaluación hasta el tratamiento y seguimiento. Para ello es fundamental integrarles en el proyecto de tratamiento y rehabilitación para que constituyan un agente positivo de apoyo y cambio. Desde el SESM-DI se proporciona información, orientación y

apoyo emocional, así como acompañamiento en la aceptación del diagnóstico dual.

La forma de derivación es a través de la cumplimentación de un protocolo y la firma de la autorización por parte de la persona, o de sus tutores, que se remiten al SESM-DI por correo electrónico (sesm-di@salud.madrid.org). El

teléfono del Servicio es el 915046103. En caso de no disponer del protocolo de derivación actualizado, pueden solicitarlo a través del correo electrónico anteriormente señalado.

Equipo multidisciplinar SESM-DI



SEGUNDA PARADA DEL VIAJE



Llanos Ferrando Galdón
Abogada experta en la
Ley 8/2021

Se han cumplido dos años desde la entrada en vigor de la ley 8/2021, que ha supuesto un cambio radical en el apoyo a las personas con discapacidad.

Una **ley muy esperada**, creada para proteger la dignidad, igualdad, y respeto de las personas con discapacidad, con el objetivo de asegurar el cumplimiento efectivo de sus derechos.

Dos años de viaje, en los que personas con discapacidad y sus familias, se han hecho eco de las novedades, asimilando con inquietud su teoría y esperando con avidez los resultados de la práctica. Cuesta el aprendizaje y la adaptación a esta ley, aún desconocida por muchos.

El tradicional proceso de incapacitación judicial ha sido reemplazado por un novedoso sistema de apoyos que beneficia a la persona, cuyo fin principal es cumplir su voluntad, mediante la libre elección y decisión. Este cambio, portador de una sutil esencia de empoderamiento, se ha convertido en reclamo del derecho a vivir conforme a las preferencias y deseos de la persona. Se apuesta fuerte por promover el proceso de autonomía personal, con un refuerzo muy positivo de las capacidades, aunque en algún caso ha llegado a alterar los anclajes familiares. No obstante, los límites y prohibiciones de la ley nos obligan a actuar con cautela.

La guarda de hecho forma parte del trípode de apoyos. Existía y existe, esta ayuda prestada por el familiar cercano, sin investidura judicial. Práctica y eficaz para el cuidado y asistencia, pero insuficiente hasta la fecha, por las dificultades que plantea en las familias la gestión de aspectos administrativos y económicos. No obstante, la ley se decanta por este apoyo extrajudicial, que es preferido por algunas personas, en sustitución de una medida judicial no deseada.

Un nuevo apoyo son las medidas voluntarias, poderes y mandatos notariales, que garantizan el cumplimiento de una voluntad presente, anticipándose a situaciones futuras. Empieza a ser habitual su práctica.

Las medidas legales siguen solicitándose al juzgado pero subsidiariamente, cuando no existen medidas voluntarias. La curatela sustituye a la antigua tutela, si la necesidad de apoyo es continuada. Se reserva para los mayores de 18 años, y puede ser asistencial, o representativa (con carácter excepcional). Durante estos dos años encontramos solicitudes de curatela desestimadas, por consi-

derar suficiente la guarda de hecho. La instancia superior, ya está resolviendo sobre la necesidad de la medida legal en ciertos casos.

El nuevo sistema obliga a revisar las antiguas sentencias de incapacitación para adaptarlas a la nueva ley. Nuestra visión retrospectiva confirma que ya se han revisado sentencias, pero aún faltan. Compensa la satisfacción de la nueva resolución, que deja sin efecto la declaración de incapacitación judicial.

Un tren que partió el 3 de septiembre de 2.021 con libertad, voluntad y apoyos, avanza con un movimiento de vaivén, pero aún necesita uniformidad de criterio y experiencia de muchos kilómetros. Nos falta jurisprudencia. Seamos pacientes.

Mientras tanto, continuamos viaje profesional y personal, operadores jurídicos y familias.

Quedan muchas paradas y mucho viaje, pero todos avanzamos en la misma dirección.

“El tradicional proceso de incapacitación judicial ha sido reemplazado por un novedoso sistema de apoyos que beneficia a la persona, cuyo fin principal es cumplir su voluntad, mediante la libre elección y decisión”



ESTABLECIMIENTO DE MEDIDAS DE APOYO DE CARÁCTER VOLUNTARIO

Tini Mifsut. Técnica en lectura fácil y accesibilidad cognitiva

Texto adaptado a lectura fácil

En España, ha habido un cambio de ley desde el año 2021.

Ahora las personas con discapacidad no tienen tutores, sino apoyos.

Un apoyo es una ayuda para hacer una actividad.

Una escritura de establecimiento de medidas de apoyo de carácter voluntario es un documento donde una persona con discapacidad reconoce que necesita ayuda para algún tipo de actividad que tiene consecuencias legales.

Son de carácter voluntario porque la persona con discapacidad las elige, nadie se las impone.

Esta escritura lo puede pedir:

- Una persona que tiene una discapacidad
- Una persona que no tiene discapacidad, pero lo deja hecho porque puede llegar a tenerla.

Los documentos necesarios para hacerla son:

- El DNI de la persona que lo pide
- El DNI de las personas de apoyo
- El certificado de discapacidad de la persona que lo pide
- Documentos que demuestren las capacidades y las dificultades que tiene la persona.
Estos documentos los suelen hacer los trabajadores sociales.
- Documentos que indiquen que la persona ha tenido apoyos y en qué actividades.

Estos documentos son importantes si la persona ya ha tenido apoyos antes.

Los pasos para hacer esta escritura son:

1. El notario cita a la persona que quiere hacer el documento.
2. La persona que quiere hacer el documento va a la notaría con los documentos necesarios. Puede ir solo o con sus personas de apoyo.
3. El notario entrevista a la persona y toma nota de sus explicaciones para hacer el documento de apoyo.
4. El notario cita a la persona otro día con la escritura.
5. El notario envía el documento al Registro Civil.

Una escritura de medidas de apoyo tiene los siguientes contenidos:

1.- Los ámbitos de actuación: son las actividades en las que es necesario que la persona tenga apoyos.

Los ámbitos habituales son:

- Autocuidado
- Salud
- Patrimonio

2.- La intensidad de los apoyos: es la forma en la que la persona de apoyo interviene en la actividad.

Las intensidades son:

- Acompañamiento
- Consentimiento
- Representación

3.- Las personas de apoyo: son las personas que dan apoyos a la persona con discapacidad

4.- Las reglas de control: son las formas de controlar que la persona de apoyo hace bien su función y no se aprovecha.

La persona de apoyo puede ser cualquiera que elija la persona con discapacidad.



Es importante que la persona que elija sea de total confianza y puede ser una para todo, varias que actúen de forma conjunta o por separado.

Hay 2 mecanismos de seguridad:

- Sobre las actividades de apoyo: son formas de prevenir posibles abusos. Si la persona con discapacidad firma sola, tal vez no es necesario. Si la persona de apoyo firma en vez de la persona con discapacidad entonces puede ser muy necesario. Algunos ejemplos de mecanismos de control son que tengan que participar varias personas de apoyo en la firma de un documento o que sea necesaria la autorización de un juez para vender un piso.

- Sobre las personas de apoyo: que dé cuentas a la familia al fiscal o una organización que proteja los derechos de las personas con discapacidad.

La escritura la puede anular:

- La persona con discapacidad que las ha firmado en cualquier momento
- Un juez, solo cuando ve que las personas de apoyo no actúan de forma correcta.

La escritura de medidas de apoyo cuesta dinero.

El precio depende del número de páginas que tenga.

Proyecto AVEC - Abordando la Violencia en la atención a las Personas Mayores

Programa Erasmus+ de la Unión Europea

La violencia hacia las personas mayores es una preocupante realidad que a menudo se ignora o minimiza en nuestras sociedades. Muchas veces nos quedamos en la violencia física, que, sin lugar a duda es la más llamativa, pero esta violencia se puede manifestar también en otras formas, como la psicológica, financiera, sexual o por negligencia.

Para afrontar con eficacia este desafío social, ya que es un tema que afecta a todos los ámbitos de la sociedad, se debe adoptar un enfoque integral que



comprenda la complejidad de la violencia en el proceso de envejecimiento.

En respuesta a esta necesidad, se ha desarrollado el proyecto "AVEC - Contra la Violencia en el Cuidado de las Personas Mayores" ("Against Violence in Elderly Care, AVEC"). Este proyecto busca prevenir y combatir la violencia en el ámbito de los cuidados de larga duración, así como detectar, identificar y prevenir la violencia, proporcionando las respuestas adecuadas a cada situación.

A través del proyecto AVEC hemos podido desarrollar una oferta educativa enfocada la prevención y la erradicación de situaciones de maltrato, abuso y abandono de las personas mayores.

Los pasos que hemos dado en el desarrollo de este programa los podemos resumir en estos seis puntos:

1º Análisis de la Situación Actual sobre la Violencia en los Servicios Sociales

El proyecto se puso en marcha con un análisis exhaustivo de la situación de la violencia en los servicios sociales en varios países. Cada socio participante: **APSS CR** (República Checa), **Grupo Social La-**

res (España), **FNA-QPA** (Francia) y **SeneCura Kliniken** (Austria), elaboró informes detallados que arrojaron luz sobre la realidad de la violencia en sus respectivas regiones. Estos informes ofrecieron una visión precisa y localizada del problema.



2º Grupos Focales Nacionales Dirigidos a Personal Empleador y Personal Empleado de los Servicios Sociales

Los grupos focales fueron un componente crucial del proyecto. Entre diciembre de 2020 y septiembre de 2021, se llevaron a cabo dos grupos focales en cada país participante. Estos grupos proporcionaron una

plataforma para presentar los resultados de los informes sobre la violencia en los servicios sociales y discutir las necesidades y el contenido necesario para el programa formativo. Entre las personas participantes se encontraba personal director y personal de atención directa de centros residenciales.

3º Encuestas a Personal Empleador y Personal Empleado de los Servicios Sociales

Durante el verano de 2021 se realizaron encuestas a personal empleador y personal empleado de servicios sociales en cada país participante. Estas encuestas abordaron aspectos como las experiencias, actitudes, reglas organizacionales, cultura organizacional y necesidades educativas. El propósito principal de estas encuestas era identificar las necesidades de formación para estructurar el programa formativo de la manera más eficaz.



4º Creación y Modificación del Programa Formativo

Desde octubre de 2021 hasta diciembre de 2022, se trabajó en la creación del programa formativo. Este programa incluye modalidades de enseñanza tanto en línea como presencial, lo que permite la adaptación a diversas necesidades y circunstancias.

5º Verificación Piloto del Programa Formativo

A principios de 2023, se llevó a cabo una formación piloto del programa en ambas modalidades (e-learning y presencial) en cada país participante. Los resultados de estas formaciones piloto proporcionaron información muy valiosa que se utilizó para ajustar y mejorar el programa, asegurando su efectividad y relevancia.

6º Mesa Redonda Nacional para Presentar Resultados

En abril de 2023, el Grupo Social Lares organizó una mesa redonda en

Madrid bajo el título "Contra la Violencia en el Cuidado de las Personas Mayores". A esta mesa redonda asistieron representantes de diversas entidades, incluyendo un representante de la Oficina del Defensor del Pueblo, la Comunidad de Madrid, organizaciones del Tercer Sector y sociedades médicas, entre otros. Todas las personas participantes coincidieron en la importancia de abordar el fenómeno de la violencia en el cuidado de las personas mayores, e informar y formar al personal profesional del sector.

El proyecto AVEC representa un avance significativo en la prevención y lucha contra la violencia en el cuidado de las personas mayores. Mediante un enfoque integral que involucra a múltiples países europeos, se ha desarrollado un programa de formación que busca empoderar al personal profesional del cuidado para identificar, prevenir y abordar la violencia. La conciencia sobre este problema social está en constante crecimiento, y la colaboración entre países y organizaciones es

esencial para garantizar un trato digno y el respeto de los derechos de las personas mayores. El compromiso y el trabajo conjunto son esenciales para combatir la violencia hacia las personas mayores en cualquier ámbito de la sociedad.

Para aquellas personas que estén más interesadas, en nuestra página web, www.lares.org.es, pueden encontrar un mayor detalle de este proyecto, con las notas finales, detalle de los módulos de formación e informes específicos publicados al respecto.

Desde el Grupo Social Lares continuamos trabajando en diversos proyectos y programas, tanto nacionales como europeos, en nuestra tarea de construir una sociedad más justa y compasiva con las personas mayores.



Fernando Mosteiro
Secretario General
Grupo Social Lares



Entrevista

ABORDAJE DE LA DEPRESIÓN EN PERSONAS MAYORES



Dr. M. Martín Carrasco
Presidente de la Sociedad
Española de Psiquiatría y
Salud Mental – SEPSM

¿Cuáles son los factores que pueden inducir a las personas mayores a sufrir depresión?

La depresión tiene distintos factores que pueden influir en su aparición, tanto en personas más jóvenes como en las personas mayores. En las personas mayores, los factores más importantes pueden ser de tipo social, personal o biológico. Por ejemplo, algunos factores muy relevantes son las pérdidas – familiares, amistades, etc. – y la soledad o el aislamiento. También juegan un papel importante factores como la comorbilidad con otras enfermedades, como las de tipo oncológico, cardiovascular, o neurológico. La depresión acompaña con frecuencia a las enfermedades neurodegenerativas, como la enfermedad de Alzheimer, o la enfermedad de Parkinson, y a los ictus. También se relaciona con en-

fermedades crónicas o invalidantes, sobre todo si cursan con dolor crónico, y con la polifarmacia. Finalmente, las adversidades de todo tipo, como la pobreza o las situaciones de abuso también se relacionan con la aparición de depresión en las personas mayores.

¿Qué síntomas nos dan la voz de alarma?

La depresión en las personas mayores a veces no es fácil de reconocer, porque los síntomas pueden ser diferentes que en las personas más jóvenes. Por ejemplo, la tristeza puede no ser el síntoma más prominente y, en cambio, tienen más protagonismo la pérdida de interés en sus actividades preferidas o las quejas sobre el funcionamiento corporal. Las personas mayores suelen ser más reservadas acerca de la expresión de sus sentimientos y la observación de los comportamientos es más relevante que en las personas jóvenes de cara al diagnóstico.

A continuación, se refieren algunos síntomas frecuentes, aunque no todos tienen que estar presentes a la vez en la misma persona con depresión:

- Estado de ánimo persistente de

tristeza y decaimiento.

- Sentimientos de desesperanza, culpabilidad, inutilidad o falta de sentido.
- Ansiedad, sufrimiento, temor o irritabilidad.
- Inquietud o dificultad para quedarse quieto; o por el contrario, lentitud al moverse o hablar.
- Falta de interés en actividades habitualmente placenteras, pérdida de libido.
- Cansancio, fatigabilidad, pérdida de energía y de vitalidad.
- Falta de memoria, dificultad para concentrarse o para tomar decisiones.
- Trastorno del sueño: problemas para dormir, despertarse demasiado temprano en la mañana o quedarse dormido durante el día.
- Pérdida de apetito o de peso (aunque a veces ocurre lo contrario).



- Ideas de muerte o suicidio o, incluso, preparativos o intentos de suicidio.

¿En qué momento hay que valorar un abordaje profesional de la depresión?

Si se tienen varios de estos signos y síntomas y duran más de dos semanas, sobre todo si interfieren con el funcionamiento cotidiano, hay que buscar un consejo profesional; en general, contactar con el personal médico de familia. Podrían ser signos de depresión u otro problema grave de salud. La depresión no tratada puede tener consecuencias muy graves, incluso, fatales. El personal médico de familia decidirá si trata la depresión por sí mismo o si busca la ayuda de otro personal profesional; por ejemplo, personal de psicología o psiquiatras.

¿Es frecuente la depresión en personas mayores que viven en residencias?

Si, la depresión en las personas que viven en residencias es mucho más frecuente que en aquellas que viven en la comunidad, debido a una serie compleja de factores. No debe asumirse sin más que el ingreso produce depresión. Probablemente, los factores que condujeron al ingreso también son causa de depresión.

¿Cuál es el tratamiento de la depresión en las personas mayores?

La depresión, incluso las formas graves, tiene tratamiento. Puede tratarse mediante psicoterapia o tratamiento basado en el diálogo, que puede ayudar a la persona a identificar y cambiar emociones, pensamientos y comportamientos preocupantes. También son útiles los fármacos, que pueden ayudar a combatir tanto la depresión como algunos síntomas especialmente molestos, como la ansiedad o el insomnio. Ambas modalidades de tratamiento no son excluyentes. En los casos más graves, puede ser necesario el ingreso en una unidad de psiquiatría o la aplicación de terapia electroconvulsiva o estimulación transcraneal magnética.

¿Cómo se debe actuar ante una persona mayor con depresión?

La familia o amistades tienen un papel muy importante en el tratamiento de la depresión, aunque no suplen la ayuda profesional y el tratamiento específico. Lo fundamental es aceptar el trastorno y comprender que la solución no es únicamente que la persona afectada sea voluntariosa o dispuesta. Estos son algunos consejos que pueden resultar útiles:

- Animar a la persona a que busque tratamiento médico y que siga el plan terapéutico que se le proponga.
- Apoyar la participación en actividades placenteras, pero sin forzar.
- La actividad física puede ser excelente para mejorar el estado de ánimo.
- Ofrezca compañía, pero respetando los deseos de hablar o comunicarse de la persona afectada.

¿Se produce habitualmente una pronta recuperación?

Con un tratamiento adecuado y rápido, hasta el 70% de las personas afectadas pueden haber mejorado o recuperarse en el plazo de seis semanas. En los casos más complejos, pueden ser necesarias intervenciones que requieran más tiempo. La mayoría de las personas afectadas terminan por mejorar o recuperarse, aunque también, tristemente, se dan casos de mala evolución.



El Enfoque Centrado en Familia (ECF)

Una nueva mirada que enfatiza el protagonismo de las familias dentro de los Centros de Servicios Sociales



Marta Trejo
Especialista en
enfoque centrado en
la familia

Los Centros de Servicios Sociales llevan tiempo profundizando en la mejora de sus prácticas de intervención para conseguir que las personas y sus familias tengan un papel más activo en los procesos de intervención para que puedan liderar sus proyectos de vida y, por tanto, conseguir un mayor impacto en su autonomía, inclusión social y Calidad de Vida.

El Enfoque Centrado en Familia (ECF) es una filosofía y una metodología que ayuda a resolver esta búsqueda por parte de los Centros de Servicios Sociales. El ECF nos propone entender a la familia como una unidad y focalizarnos en el desarrollo de sus fortalezas y recursos, para empoderarla a partir de un trabajo colaborativo y conjunto con las y los profesionales del centro.

Esta nueva forma de MIRAR requiere una nueva forma de HACER por parte de los profesionales. Un

nuevo rol que implica tener nuevas habilidades y competencias para establecer una relación de colaboración profesional - familia.

Partamos de un ejemplo: imaginemos que aplicamos el ECF en un Centro de Día. Esto ya supondría un cambio de paradigma en la forma de prestar los servicios, pasando de un modelo asistencialista – social a uno participativo, donde las familias son protagonistas de su propio proceso de mejora.

¿Qué estrategias podríamos introducir en nuestro Centro de Día para implementar las Prácticas Centradas en Familia?

- **Realizar una acogida y una evaluación inicial conjunta** con la familia. En ella, los profesionales deben acompañar a través de la escucha y las habilidades de indagación a que la familia

identifique sus necesidades más significativas en este momento, y lo más importante: sus fortalezas y recursos, que deben recogerse y aparecer posteriormente reflejadas en un documento compartido.

- **Elaborar un plan individualizado y flexible con la familia,** estableciendo objetivos familiares consensuados, acciones útiles y factibles, adaptados a cada familia y a su entorno, construyendo así una responsabilidad compartida.
- **Fomentar la participación activa de la familia** en las actividades (tanto individuales como grupales) del Centro de Día, respetando sus preferencias, ritmos y estilos de aprendizaje.
- **Promover espacios de encuentro e intercambio entre las familias y los profesionales** del Centro de Día, así como entre las propias familias, creando redes de apoyo mutuo y solidaridad.

- **Proporcionar orientación, asesoramiento y acompañamiento a la familia en función de sus demandas y necesidades específicas,** facilitando su acceso a otros recursos especializados si fuera necesario. En esta estrategia son esenciales las habilidades colaborativas del profesional para poder apoyar en la reflexión y en la toma de decisiones informada, fomentando de esta manera su empoderamiento familiar.
- **Realizar un seguimiento continuo y una evaluación periódica con la familia,** revisando los objetivos, el nivel de satisfacción, el impacto en la calidad de vida familiar.

El ECF es una mirada que beneficia tanto a las personas atendidas como a sus familias y a los profesionales del centro. Algunos beneficios son:

- Mejora el bienestar físico, emocional y social de las personas atendidas y sus familias.

- Aumenta el sentimiento de competencia, confianza y autoestima de las familias.
- Refuerza los vínculos afectivos entre los miembros de la familia y los profesionales.
- Potencia la autonomía personal y familiar, así como la capacidad para resolver problemas cotidianos.
- Favorece la inclusión social y la participación ciudadana de las personas atendidas y sus familias.
- Enriquece el trabajo profesional al incorporar la perspectiva familiar y facilitar así el intercambio de experiencias.

En conclusión, el ECF es un enfoque innovador que puede contribuir a mejorar la calidad de los servicios, al poner el foco en las familias como agentes activos de su propio desarrollo. Para ello, se requiere una formación específica de los profesionales en este enfoque, así como una coordinación transdisciplinar y una implicación institucional que lo apoyen y lo faciliten.



IGUALDAD DE GÉNERO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuria Inés Fuertes Díaz

Coordinadora área de Igualdad y RSC
Cámara Oficial de Comercio, Industria y
Servicios de Madrid

Agenda 2030 y empresa

En 2015 la Asamblea de Naciones Unidas adopta la Agenda 2030, con 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y 169 metas. Una alianza mundial en relación con sostenibilidad que implica a gobiernos, sociedad civil y por primera vez a las empresas.

Entre los ODS, que engloban las dimensiones social, económica y medioambiental, hay uno en particular, el número 5, que está orientado a alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.

En concreto, desde las empresas se pueden y deben articular medidas para evitar las prácticas discriminatorias hacia las mujeres en el ámbito laboral, incluyendo garantizar la igualdad retributiva, fomentar los espacios de trabajo libres de violencia, impulsar la corresponsabilidad, garantizar la igualdad en el acceso de las mujeres a los puestos de liderazgo, favorecer el empoderamiento femenino, impactar en la incorporación de las mujeres a áreas STEAM, etc.



Beneficios empresariales asociados al cumplimiento del ODS 5

Los beneficios empresariales que vamos a obtener de implementar medidas orientadas a lograr una igualdad real de oportunidades entre mujeres y hombres son numerosos. Por supuesto, el beneficio principal va a ser contribuir al desarrollo sostenible y a la erradicación de la desigualdad.



Además, las organizaciones de esta manera cumplen la normativa vigente, se adaptan mejor a futuras disposiciones legales, incrementan su productividad y rentabilidad asociada a una gestión objetiva del talento y a la implementación de medidas de conciliación y flexibilidad laboral, mejoran su imagen y reputación corporativa a nivel interno y externo, etc.

ODS 5 y planes de igualdad

La herramienta fundamental para el cumplimiento del ODS 5 en las organizaciones son los planes de igualdad, de obligada implementación para las empresas de más de 50 personas trabajadoras. Estos planes exigen un diagnóstico previo y una serie de medidas para alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

Los planes de igualdad tratan aspectos clave como clasificación profesional, procesos de selección y contratación formación, promoción, condiciones de trabajo, transparencia retributiva, corresponsabilidad, acoso sexual y por razón de sexo e infrarrepresentación femenina y otros como salud laboral, comunicación, lenguaje y cultura empresarial. Gracias al tratamiento de estos aspectos, se logra avanzar hacia una igualdad real y a una transparencia en la gestión.

Asimismo, las empresas de menos de 50 personas, tienen que disponer, como mínimo, de un registro retributivo con los valores medios de los salarios, los complementos salariales y las percepciones extra salariales de su plantilla, desagregados por sexo y distribuidos por grupos profesionales, categorías o puestos de trabajo, para visibilizar la posible brecha salarial.

También es de obligado cumplimiento para todas las empresas arbitrar procedimientos para la prevención del acoso sexual y por razón de sexo y dar cauce a las denuncias, lo que conocemos comúnmente como protocolo de acoso sexual y por razón de sexo.

Estas medidas de impulso a la igualdad y otras relacionadas, van a tener un impacto en las personas, en las empresas y en la sociedad.

A nivel de sostenibilidad, favorecer una igualdad real impactará en cumplimiento del ODS 5 y de otros ODS relacionados, como por ejemplo el ODS 3 (Salud y bienestar), el ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico), etc.

En este contexto es imprescindible el apoyo y asesoramiento a las organizaciones que se presta desde entidades empresariales, como la Cámara de Madrid, a través de acciones de consultoría y capacitación en planes de igualdad, corresponsabilidad, acoso y transparencia retributiva.

Igualmente, la colaboración público-privada como la que se lleva a cabo a través del proyecto Igualdad-Madrid, cofinanciado por el Programa FSE+ 2021-2027 de la Comunidad de Madrid y desarrollado por Cámara Madrid, así como del Servicio Madrid Corresponsable, financiado por el Ayuntamiento de Madrid y en el que participa Cámara de Madrid, será fundamental para fomentar la igualdad de oportunidades en las empresas a través de distintos servicios dirigidos a tal efecto.

Para más información sobre los servicios de igualdad prestados por Cámara de Madrid: <https://servicioempresariales.camaramadrid.es/igualdad-y-corresponsabilidad/>



Entrevista



Alicia Piñar Real

Directora de ESG y Chief Compliance
Officer de FUNDACIÓN JUAN XXIII

La Fundación Juan XXIII ha obtenido recientemente la certificación AENOR de Sistemas de Gestión de Compliance UNE-ISO 37301:2021, convirtiéndose en la primera entidad del Tercer Sector en disponer de esta certificación.

¿Qué implica para la Fundación contar con este estándar de cumplimiento?

La obtención de la certificación supone para nosotros una gran alegría que tiene detrás un intenso trabajo y que conlleva una gran responsabilidad. Somos la primera entidad del Tercer Sector en obtener la certificación AENOR de Sistemas de Gestión de Compliance UNE-ISO 37301:2021 y la séptima de toda España, por lo que estamos ante un hito para nuestra organización, situándonos a la vanguardia de las entidades comprometidas con el cumplimiento normativo, el buen gobierno, la transparencia y la responsabilidad social.

En el marco de la autorregulación, entendemos que la adopción de estándares internacionales y multisectoriales, certificados por entidades independientes y consolidadas como AENOR, ofrece a nuestros stakeholders una confianza reforzada en nuestros compromisos. Así, contamos también con otras certificaciones en materia de Calidad

(ISO 9001), Gestión Ambiental (ISO 14001) y Seguridad de la Información (ISO/IEC 27001).

¿Cómo afecta al personal profesional de la Fundación esta cultura del cumplimiento en su trabajo diario?

Uno de los valores de FUNDACIÓN JUAN XXIII, junto con la integridad, la fraternidad, la alegría, entre otros, es la mejora continua. La obtención de una certificación como es el sello AENOR de Sistemas de Gestión de Compliance UNE-ISO 37301:2021 implica esa mejora continua, es sólo el comienzo, la primera fase de un largo camino. Como he señalado antes, es una gran responsabilidad, ya que te comprometes voluntariamente a cumplir una serie de requisitos que no puedes dejar de lado.

Para lograrlo, la participación y el compromiso de nuestro Patronato (órgano de gobierno), nuestro órgano de gestión y todo el



personal de FUNDACIÓN JUAN XXII ha sido fundamental y ejemplar.

El modelo nos ha permitido instaurar controles y procesos internos rigurosos y eficientes para ayudar a identificar, evaluar y mitigar eficazmente los riesgos asociados a nuestras operaciones, algo que no es sencillo pero que, cuando se logra, es indiscutiblemente positivo y útil. A través del sistema de gestión de Compliance, hemos identificado los bloques normativos que nos son aplicables (ya sea por mandato legal o por asunción voluntaria), las consecuencias de su incumplimiento, el riesgo de materializar ese incumplimiento y los controles que podemos instaurar para evitar el incumplimiento.

La Fundación Juan XXIII lleva más de 55 años trabajando para la inclusión social y laboral de personas en situación de vulnerabilidad psicosocial, especialmente con discapacidad intelectual y/o enfermedad mental, ¿de qué manera beneficia a estas personas la certificación?

Contar con esta certificación AENOR supone un valor añadido en la confianza que depositan en nosotros a diario todos los interlocutores y grupos de interés con los que nos relacionamos, ya sean las personas usuarias de nuestros Centros de día y ocupacional, el alumnado de nuestro Colegio, las personas trabajadoras de nuestro Centro Especial de Empleo, nuestros clientes, donantes, patrocinadores... El beneficio es global, general, ya que la implantación de un sistema de gestión de Compliance con unas cotas tan altas de exigencia, como es el cumplimiento de los requisitos establecidos en una norma ISO, permeabiliza en todas las áreas de la organización y en cualquier relación de nuestro día a día.

¿Qué ha llevado a la Fundación Juan XXIII a conseguir el mencionado estándar de cumplimiento?

“Contar con esta certificación AENOR supone un valor añadido en la confianza que depositan en nosotros a diario todos los interlocutores y grupos de interés”

El proceso para lograr la certificación ha sido intenso, pero de grandísima utilidad y nos ha permitido conocer realmente cuál era y es la situación real de la Fundación en todos los ámbitos que incluye la ISO (contexto de la organización, liderazgo, planificación, por ejemplo).

Adecuar nuestros procesos al estándar internacional conlleva una serie de beneficios procedimentales que nos ha permitido identificar, incluir controles, monitorear y reportar los riesgos de cumplimiento no sólo de las obligaciones legales sino también de las asumidas contractualmente, a través de convenios o acuerdos o de autorregulación.

Para ello, realizamos una primera fase de análisis preliminar, seguida de una auditoría interna. Tras ella, nos sometimos a la fase de auditoría externa por parte de AENOR.

¿Qué acciones tiene en marcha la Fundación y cuáles son sus objetivos?

La Fundación está en continuo movimiento, ningún día es igual al anterior. Contamos ya con 57 años de historia y nuestra misión es la inclusión social y laboral de personas en riesgo de vulnerabilidad psicosocial, especialmente con discapacidad intelectual y/o enfermedad mental. A muy grandes rasgos, FUNDACIÓN JUAN XXIII cuenta con cuatro



grandes áreas de actuación: una primera, educativa (con nuestro Colegio Juan XXIII-Buenafuente, de educación especial), una segunda formativa (con nuestro Centro de Formación para el Empleo), una tercera de apoyos psicosociales (con nuestro Centro de día, nuestro Centro Ocupacional, Atención Temprana, Oficina de Vida independiente, etc.) y una cuarta de empleo (nuestro Centro Especial de Empleo, con varios productos y servicios de venta a terceros). Entre todos, somos cerca de 3.500 personales, de las cuales ya casi 800 son trabajadores, la mayoría con alguna discapacidad. Nuestro Impacto Social, según los índices de sostenibilidad habituales, supera las 27.000 personas. Nuestro sistema es un sistema 360º: todas las edades, todos los servicios.

En cuanto a proyectos futuros, en el corto plazo podríamos destacar dos. Por un lado, la apertura de un Centro de Bienestar Psicológico y Social en el centro de Madrid, donde vamos a ofrecer todos nuestros servicios para personas con y sin discapacidad. Y por otro, un innovador y ambicioso proyecto social formativo; se trata del primer Centro de Formación Profesional inclusivo, que contará además con una residencia de estudiantes. Un campus de 14.000 m² que abrirá aún más las puertas del futuro laboral para personas en riesgo o situación de vulnerabilidad psicosocial.

“El proceso para lograr la certificación ha sido intenso, pero de grandísima utilidad y nos ha permitido conocer realmente cuál era y es la situación real de la Fundación en todos los ámbitos que incluye la ISO”



Buenas Prácticas

LA VERSATILIDAD DE LOS COMUNICADORES SENCILLOS

La comunicación es una parte integral de la vida humana. Nos permite expresar pensamientos, sentimientos y necesidades. Sin embargo, para algunas personas, la comunicación no es tan fácil, aquí es donde entran en juego los comunicadores sencillos, en este caso hablamos de los pulsadores, con unas autonomías de funcionamiento muy reseñables y con posibilidad de unión palabra-imagen. Estos dispositivos proporcionan una interfaz fácil de usar que facilita la comunicación, incluso para aquellos que enfrentan barreras lingüísticas o cognitivas. Esta herramienta básica y práctica es esencial para potenciar la intención comunicativa de aquellos que enfrentan desafíos en este aspecto. Ya sea en el contexto de personas con discapacidades o en situaciones donde la comunicación es clave, estos dispositivos brindan un punto de partida esencial.



Pie de foto: *El comunicador en una sesión de logopedia.*



Pie de foto: *El comunicador como apoyo auditivo a la orientación espacial de una persona con déficit visual.*

Para comprender mejor la variedad de opciones disponibles, es útil observar los dos tipos de pulsadores utilizados en estos comunicadores sencillos. Estos dispositivos pueden ser de diferentes formas y tamaños para adaptarse a las necesidades individuales. Algunos pueden tener botones grandes y táctiles, mientras que otros pueden requerir una pulsación más delicada, así como también varía el volumen que pueden reproducir estos aparatos.

Dentro del proyecto multidisciplinar hemos tenido en cuenta varios usos de estos pulsadores, entre ellos la valoración de los prerequisites del lenguaje en el intercambio comunicativo. Esto implica comprender las habilidades lingüísticas y cognitivas del



usuario y adaptar el comunicador de manera acorde.

Otra utilidad que encontramos fue la necesidad de autonomía en los desplazamientos de personas con baja visión. Haciendo un análisis del entorno, identificamos que la orientación a través de las barandillas sirve de punto de referencia para las personas con bajo resto visual, de esta forma, los pulsadores se colocaron de manera estratégica para que las personas que hacen uso de dichas barandillas, al pasar simplemente su mano, en el desplazamiento hicieran contacto involuntario con el pulsador y este pudiera emitir el lugar por el que estaban pasando. De esta forma, recibían una información rápida y práctica de orientación espacial.

Los comunicadores sencillos deben ser diseñados de manera que sean fácilmente accesibles para todos, independientemente de sus limitaciones físicas, visuales o cognitivas. Aunque es esencial valorar la predisposición comunicativa de cada individuo.

Algunas personas pueden estar más dispuestas a utilizar estos dispositivos que otras. La paciencia y la empatía son vitales al trabajar con aquellos que están dando sus

primeros pasos en la comunicación a través de estos medios.

Pese a la utilidad de estos aparatos encontramos contras que la tecnología, poco a poco, irá resolviendo, como pueden ser los entornos ruidosos ya que el pulsador puede ser enmascarado por el barullo externo o las propias personas tiene dificultades auditivas, en estas ocasiones la comunicación y la orientación puede ser aún más desafiante. En tales situaciones, los comunicadores sencillos se convierten en un recurso invaluable. En estos casos, cumple un papel fundamental las imágenes en la cartelería y el lenguaje Braille (para aquellos que lo conozcan).

En resumen, los comunicadores sencillos son una solución valiosa y versátil para abordar una variedad de desafíos en la comunicación y orientación. Ya sea para personas con discapacidades, dificultades auditivas, visuales o cognitivas, estos dispositivos proporcionan una plataforma simple pero efectiva para expresar pensamientos y necesidades. Al considerar los prerrequisitos del lenguaje, la accesibilidad y la predisposición comunicativa, podemos aprovechar al máximo esta herramienta esencial para mejorar la calidad de vida de quienes la necesitan.



Marisol Fernández
Terapeuta ocupacional
Fundación AMÁS

Begoña Blasco
Logopeda
Fundación AMÁS



LA PARTICIPACIÓN SOCIAL: CLAVE EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL CON LA INFANCIA Y LA JUVENTUD

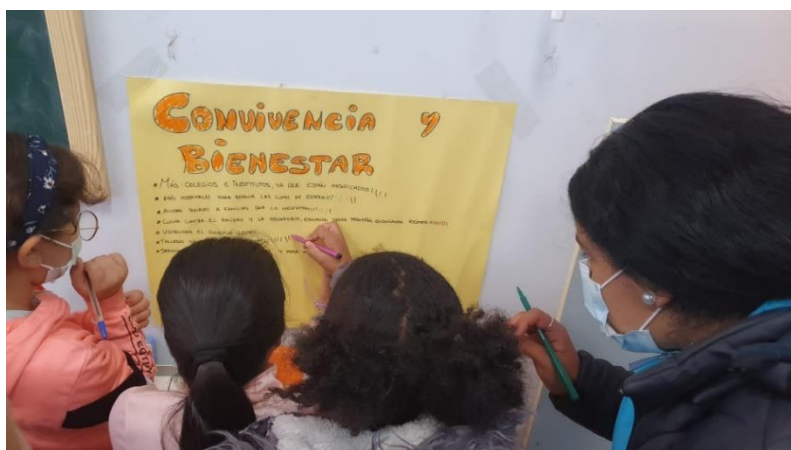
En los últimos tiempos, la **participación social**, considerada como un **indicador de ciudadanía** activa, ha cobrado fuerza y valor; pero es preciso conocer sus diferencias puesto que son conceptos relacionados entre sí ya que ambos se refieren a lo mismo: la influencia de la ciudadanía en la sociedad. La participación social es toda acción que ejercemos de manera activa en la sociedad y que repercute en nosotros mismos. La **ciudadanía activa** se refiere a la capacidad que tenemos de ejercer **nuestros derechos y obligaciones**, de actuar en la vida social y política de nuestro entorno. Implica involucrarse de manera real, reflexiva, crítica, dialogante y genuina en los asuntos sociales y políticos de nuestra incumbencia. La diferencia



radica en que la **participación social** se centra más en la intervención activa en asuntos concretos, mientras que la **ciudadanía activa** se enfoca en el **compromiso general** del individuo con nuestra comunidad por el bien común. Esta última requiere ejercer una pedagogía cívica que facilite su ejercicio, por lo tanto, han de gestarse oportunidades

participativas desde la infancia, sobre todo cuando se trabaja con grupos de poblaciones vulnerables o en riesgo social.

Este es el contexto que avala el trabajo de la [Fundación Secretariado Gitano](#) (FSG), desde hace más de cuarenta años viene trabajando para lograr la ciudadanía plena de la población gitana. Trabajamos para promover la igualdad de trato y evitar toda forma de discriminación, realizando un trabajo integral y de calidad que ha ido evolucionando a partir de las distintas experiencias en todas y cada una de las [áreas de nuestro trabajo](#). Tal es el caso del trabajo con la infancia y la juventud, en el que la [participación](#), como ejercicio del derecho infantil y juvenil a participar, forma



parte de la estrategia y método de trabajo en los [centros](#) donde se desarrollan los servicios.

En estos se fomenta la participación activa como **un aprendizaje paulatino** desde los primeros años y de una manera transversal en los [programas educativos](#) Promociona y Promociona-T. En este último se brinda apoyo educativo extraescolar al alumnado de educación primaria principalmente. Algunas experiencias significativas de participación se han realizado en colaboración con la Comisión de Participación de Infancia y Adolescencia (COPIA) adscrita a los Consejos Locales de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid. En los últimos años se desarrollan acciones específicas de participación a lo largo del año, y de forma más intensiva y estacional vinculadas a las colonias urbanas. Durante el año 2022, sirvieron para que los niños y



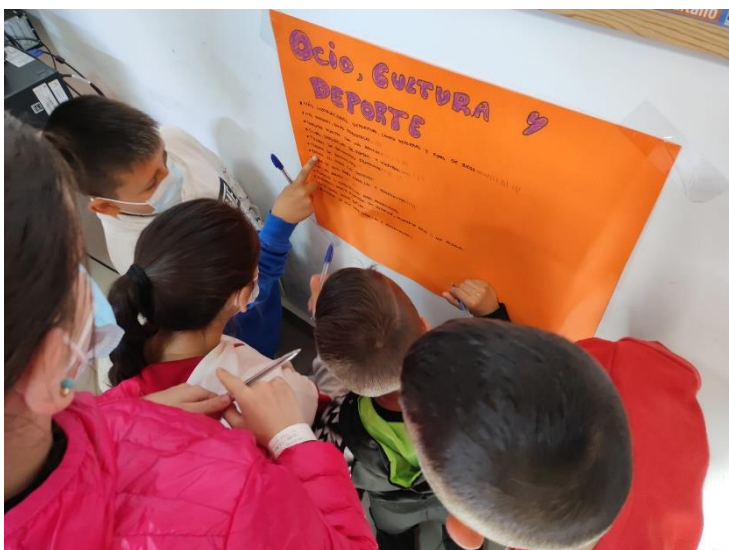
niñas participantes elegirán a sus representantes al Pleno Municipal y para que también acudieran al Encuentro Estatal de niños y niñas el mismo año. Esta experiencia se ha retomado en los programas socioeducativos de Cañada Real. Asimismo, serán incluidas próximamente al [Programa de Atención Integral a niños y adolescentes en situación de Riesgo Social \(I+I\)](#) de la Comunidad de Madrid que gestiona la Fundación.

El convencimiento de la importancia de la participación infantil ha llevado a la Fundación a participar en iniciativas transnacionales en el marco de los

Proyectos europeos Erasmus+. En este marco hemos integrado el proyecto [PANDA](#) que promueve la participación infantil hasta los doce años. Su objetivo es apoyar la toma de decisiones de niños y niñas mediante el fortalecimiento de la colaboración de aquellos profesionales que participan en los servicios de bienestar y protección infantil. Se trata de la transmisión de conocimiento como parte del *expertise*.

En definitiva, entendemos a las niñas y a los niños como sujetos activos en quienes el ejercicio de la participación contribuye por un lado, a construir conocimientos y actitudes necesarias en su desarrollo evolutivo y, por otro, genera personas con capacidad de criterio, opinión y experiencia en la participación.

Fundación Secretariado Gitano, Madrid



Buenas Prácticas

Aves rapaces: una opción innovadora de terapia con animales para personas mayores



Elena Fuentetaja
Terapeuta ocupacional
Residencia ORPEA
Madrid Aravaca

Los beneficios emocionales y psicológicos de la interacción con animales son de sobra conocidos: proporciona bienestar, tranquilidad, cariño, seguridad, etc. El contacto físico con los animales estimula también la movilidad de los ancianos. Les sorprenden, les divierten, incluso les emocionan. También refuerzan su autoestima y autoconfianza, pues sienten que adquieren un rol de cuidador. Por esta razón, es habitual ver estas terapias con perros y gatos en las residencias de mayores.

La terapia con aves rapaces es una opción terapéutica menos conocida en comparación con las que emplean canes y felinos. En este sentido nos gusta innovar para que el mayor tenga ese estímulo de novedad. La última sesión de terapia con aves la hemos desarrollado conjuntamente en nuestras residencias de Aravaca y Valdemarín, que están muy cerca la una de la otra. Debido a su naturaleza, las aves rapaces no son animales domésticos y requieren un entrenamiento especializado. A cambio, ofrecen



una serie de ventajas distintas en comparación con los animales convencionales.

Por ejemplo, su capacidad de vuelo y su plumaje suave brindan estímulos únicos, favoreciendo la motivación, implicación e iniciativa, ayudando a mejorar la concentración sensorial y cognitiva y facilitando la socialización de los mayores. Su presencia resulta intrigante para los participantes, ya que son animales menos comunes en el entorno cotidiano. Siempre es una actividad que les apetece mucho, es más fácil motivarlos a participar que con otras actividades y eso es lo que buscamos.

El desarrollo de la sesión: impacto en los mayores y actividad familiar

Durante estas terapias, que suelen durar aproximadamente una hora, los participantes adquieren conocimientos nuevos sobre las aves rapaces y establecen un contacto directo con ellas, pudiendo alimentarlos y presenciar demostraciones de vuelo.



Incluso pueden participar en el proceso de llamar al ave y que aterrice en su brazo, el cual se encuentra protegido con un guante cetrero, permitiendo la máxima interacción del residente con las aves.



A cada mayor le impresiona un aspecto distinto de la terapia y tienen sus aves favoritas. Por ejemplo, una de nuestras residentes, de 95 años, quedó enamorada del plumaje de las aves y estaba entusiasmada por haberse atrevido a tocar un búho real a su edad. A otro residente casi octogenario, por su parte, lo que más le impresionó fue ver el

vuelo rasante del águila real en primera línea.

La terapia con aves rapaces puede tener un impacto profundo en la vida de los mayores, ya que la principal diferencia con respecto a otras terapias realizadas con otros animales (perros, gatos, etc.) es que la mayoría de ellos, pese a su edad, no había experimentado nunca tocar un ave de estas características, mucho menos el hecho de poder alimentarlas y observarlas tan de cerca.

No sólo ofrece una forma única de aliviar el estrés y la ansiedad, sino que también fomenta la conexión con la naturaleza y promueve habilidades como la paciencia, la observación, la atención, la confianza en uno mismo, la cohesión grupal, favorece el aprendizaje. Se nota mucho el cambio en el estado de ánimo del mayor, incluso en la locuacidad y fluidez verbal a la hora de hablar de la terapia cuando concluye.

Por último, es importante destacar que es una actividad muy gratificante también porque suelen estar presentes los familiares, por lo que pueden compartir una actividad diferente y especial, siendo luego motivo de múltiples comentarios y conversaciones. La integración en las familias en el día a día de los residentes, especialmente con actividades reseñables que fomenten vínculos, siempre debe ser una prioridad para las residencias de mayores.



FORMACIÓN

- **Formación *online* gratuita:**

Webinarios: Selección de las mejores iniciativas de innovación en servicios sociales de todo el mundo que ha publicado la Fundació iSocial en su Banco de Innovaciones.

Organiza: Fundació iSocial

Más información [aquí](#)

- **Formación presencial gratuita:**

Jornada: “El potencial de la intergeneracionalidad. Experiencia práctica de actividad entre niños y mayores”

Organiza: Centro de Humanización de la Salud

Fecha: 19/12/2023. Hora: 17:00 a 19:00 h.

Lugar: Equipo de actividades Centro San Camilo. Sector Escultores, 39. 28760. Tres Cantos. Madrid.

Más información [aquí](#)

- **Formación presencial gratuita:**

Curso: “Claves para la prevención del abuso a menores”

Organiza: Centro de Humanización de la Salud.

Fecha: 30/01/2024. Hora: 17:00 a 20:00 h.

Lugar: Centro San Camilo. Sector Escultores, 39. 28760. Tres Cantos. Madrid.

Más información [aquí](#)

- **Formación presencial gratuita:**

Jornada: “Cuidar al cuidador informal”

Organiza: Cátedra de Longevidad, Economía y Sociedad, impulsada por la Universidad Pontificia Comillas, ABANCA y Afundación

Fecha: en 2023: 13-12-2023, y en 2024: 21-2-2024 / 20-3-2024 / 17-4-2024. Hora: 10:00 a 12:00 h.

Lugar: UNINPSI - Calle Mateo Inurria, 37, Madrid.

Más información [aquí](#)



NOVEDADES

La [@ComunidadMadrid](#) lanzará en 2024 una plataforma formativa y divulgativa para combatir la brecha digital que afecta a personas vulnerables. Se ofrecerán cursos sobre ofimática, dispositivos inteligentes, ciberseguridad o uso de la TSV. Más información [aquí](#).

La [@ComunidadMadrid](#) extenderá en 2024 el Servicio de Atención en Adicciones Tecnológicas a los municipios. Compuesto por un abogado, un psicólogo y un educador social. Este dispositivo trabaja tanto con los jóvenes como con sus familias. Más información [aquí](#).

La [@ComunidadMadrid](#) aumenta hasta los 9,5 millones el crédito para las ayudas a familias acogedoras de menores tutelados. Recibirán 400 euros mensuales, las de niños con necesidades especiales 600 y si son de urgencia 1.600. Más información [aquí](#).

La [@ComunidadMadrid](#) amplía en 1,4 millones las ayudas a la contratación de personas con discapacidad y de colectivos vulnerables. Incentivos de hasta 10.000 euros. Tanto autónomos como empresas y entidades privadas sin ánimo de lucro. Más información [aquí](#).

La [@ComunidadMadrid](#) estrena una campaña para concienciar a los jóvenes sobre el uso del preservativo y evitar infecciones de transmisión sexual. Las ITS más frecuentes en la región son gonorrea, candidiasis y sífilis. Más información [aquí](#).

La [@ComunidadMadrid](#) extenderá a los municipios el Plan de Prevención del Suicidio, pionero a nivel nacional. Se activarán medidas de salud mental positiva en la población infanto-juvenil, adulta y tercera edad. Más información [aquí](#).



PRÓXIMAMENTE

Diciembre

- 1 de diciembre: Día Mundial del SIDA
- 2 de diciembre: Día Internacional para la Abolición de la Esclavitud
- 3 de diciembre: Día Internacional de las Personas con Discapacidad
- 5 de diciembre: Día Internacional de los Voluntarios
- 10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos
- 12 de diciembre: Día Internacional de la Cobertura Sanitaria Universal
- 18 de diciembre: Día Internacional del Migrante y Día de la lengua árabe
- 20 de diciembre: Día Internacional de la Solidaridad Humana
- 27 de diciembre: Día Internacional de la Preparación ante las Epidemias

Enero

- 4 de enero: Día Mundial del Braille
- 24 de enero: Día Internacional de la Educación y Día Mundial de la Cultura Africana y de los Afrodescendientes (UNESCO)
- 26 de enero: Día Mundial de la Educación Ambiental
- 27 de enero: Día Internacional de Conmemoración anual en memoria de las víctimas del Holocausto
- 28 de enero: Día Mundial de la Acción frente al Calentamiento Terrestre

Febrero

- 4 de febrero: Día Internacional de la Fraternidad Humana Día Mundial contra el Cáncer
- 6 de febrero: Día Internacional de Tolerancia Cero con la Mutilación Genital Femenina
- 11 de febrero: Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia
- 20 de febrero: Día Mundial de la Justicia Social
- 21 de febrero: Día Internacional de la Lengua Materna
- 22 de febrero: Día Europeo de la Igualdad Salarial



La Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, es la competente en el fomento de la calidad asistencial en todos los centros y servicios de atención 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 atención 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.

