

n.º 4 DICIEMBRE 2022

# calidad e innovación

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



**Comunidad  
de Madrid**

# SUMARIO

## **3 En clave**

### **4 Javier García**

Entrevista al director general de UNE

### **6 Marta Serrano**

Entrevista a la mánager de sanidad de AENOR

### **8 Inmaculada Asensio**

Auditorías éticas aplicadas a los servicios sociales

### **9 Alberto Pina**

Co-living para más inclusión social

## **10 Cartas de Servicios**

## **11 Certificación de personas**

### **12 María Pérez**

Cuatro fundamentos para un mundo excelente

### **13 Claves para la gestión**

Registros: cómo nos ayudan en la toma de decisiones

### **15 Josefa Ros Velasco**

El aburrimiento en el mayor institucionalizado

### **17 Juan Carlos Pascual**

Comisión transversal de accesibilidad cognitiva

### **18 Jonatan Arroyo Ballesteros**

Primera *reshogar* con certificado *Passivhaus*

### **19 Juan Peláez**

La conciliación laboral y el éxito de las organizaciones

### **20 Julián Moreno**

Terapia acuática

### **21 Juan Carlos Rodríguez**

Terapias con realidad virtual

### **22 Maialen Aiestaran Sarriegi**

Exoesqueletos para prevenir lesiones en personal auxiliar

## **24 Formación**

## **25 Novedades**

## **edita:**

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



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



comunidad.madrid/publicamadrid

## EN CLAVE

Preguntamos a **Javier García, director general de UNE y vicepresidente electo de ISO**, qué puede aportar a una empresa de servicios sociales el uso de una norma técnica o estándar. Nos explica que “las normas de servicios sociales (familia UNE 158000) tienen como objetivo la prestación de un servicio al ciudadano con una mínima calidad, proporcionando unos requisitos comunes en todo el territorio nacional”. **Marta Serrano, mángager de sanidad de AENOR**, nos explica las ventajas de la certificación según las normas ISO 158000: “la certificación según estas normas, cuando se hace desde el rigor, sin duda contribuye a una gestión eficiente, segura y profesional porque las normas tienen un enfoque de mejora continua e incluyen indicadores para asegurar que esa mejora se consigue”. **Inmaculada Asensio, directora de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales en la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Andalucía**, dice que “el desarrollo de la auditoría ética examina las políticas vinculadas a cada área, los procedimientos de trabajo establecidos, y las prácticas que efectivamente se llevan a cabo”. Ofrecemos un ejemplo de **co-living**: una metodología de apoyo residencial innovadora para la inclusión social. En el apartado “**claves para la gestión**”, explicamos por qué los registros constituyen una fuente de información de gran valor para cualquier seguimiento de un usuario. **Gregorio Herrero, técnico de calidad de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, en la Consejería de Familia, Juventud y Política Social**, afirma que “con la carta de servicios la organización adquiere un compromiso público de cumplir determinados estándares de calidad en la prestación de los servicios”. **María Pérez, Directora del Área Técnica de Madrid Excelente**, nos informa de la creación de una nueva plataforma digital que centraliza todo el proceso de obtención del sello de calidad de la Comunidad de Madrid. **Josefa Ros, Premio Nacional de Investigación para Jóvenes María Moliner en el área de humanidades**, dice que “en las residencias, los mayores demandan canales de comunicación directos con el personal para tomar partido en las decisiones que conciernen a su tiempo de ocio”. **Juan Carlos Pascual, responsable ResTC en APADIS**, describe la Comisión transversal de accesibilidad cognitiva, que incluye a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. **Jonatan Arroyo Ballesteros, director de Cirvite**, nos presenta su nuevo proyecto de reshogar: una residencia diseñada bajo los estándares internacionales de eficiencia energética *Passivhaus* y especializada en el cuidado de personas mayores con discapacidad intelectual o en proceso de envejecimiento prematuro. **Juan Peláez, Director de Recursos Humanos de la Fundación A LA PAR**, afirma que “la conciliación de la vida laboral y personal se ha convertido en un asunto clave para fomentar un buen clima laboral y captar talento”. **Javier Sánchez, de ORPEA GROUP**, explica los beneficios de la terapia acuática en las personas mayores. **Juan Carlos Rodríguez, director corporativo de clientes y transformación digital de DomusVi**, manifiesta que “las terapias con realidad virtual ayudan a mejorar la calidad de vida de las personas mayores”. **Maialen Aiestaran Sarriegi, investigadora biomédica de la Universidad del País Vasco**, expone los resultados de la evaluación de los efectos de la implementación de exoesqueletos de asistencia lumbar en el colectivo de auxiliares sanitarias/os durante la jornada laboral para la prevención de trastornos músculo-esqueléticos.

No nos cansaremos de agradecer todas estas colaboraciones, a quienes nos envían sugerencias y propuestas a [calidad.social@madrid.org](mailto:calidad.social@madrid.org), nos visitan en <https://comunidad.madrid/calidadserviciosociales>, y a quienes nos ayudan a impulsar la calidad y la innovación en el ámbito de los servicios sociales en la Comunidad de Madrid.



## “Las normas técnicas son hoja de ruta para empresas y aliadas de Administraciones públicas”

Javier García, director general de UNE y vicepresidente electo de ISO



Las normas UNE recogen el consenso del mercado sobre las mejores prácticas, siendo el resultado del diálogo y la colaboración conjunta de los sectores económicos y las Administraciones públicas.

### ¿Qué le puede aportar a una empresa de servicios sociales el uso de una norma técnica o estándar?

Las normas técnicas o estándares son la hoja de ruta para empresas de todos los sectores y tamaños y aliados de las Administraciones públicas en el despliegue de las políticas y el desarrollo de la reglamentación, facilitando a las empresas su cumplimiento. Las normas son el resultado del diálogo y la colaboración conjunta de los sectores económicos y las Administraciones públicas.

Las normas de servicios sociales (Familia UNE 158000) tienen como objetivo la prestación de un servicio al ciudadano con una mínima calidad, proporcionando unos requisitos comunes en todo el territorio nacional. Muchas Administraciones públicas y entidades privadas que contratan estos servicios se apoyan en estos requisitos, citándolas en pliegos de contratación. Abarcan aspectos de gestión de los recursos técnicos y humanos, el servicio, la infraestructura o indicadores de calidad, entre otros.

### ¿Cuáles son los principales retos para UNE en el ámbito de los servicios sociales en el futuro?

Las normas se revisan periódicamente para adecuar sus requisitos a las necesidades de las organizaciones y usuarios. Por ello, las normas de servicios sociales tienen que alinearse con los cambios que se están produciendo en la legislación relacionada con la Ley de Dependencia.

Uno de los principales aspectos que tienen en cuenta son las necesidades de las personas usuarias y por tanto deben contemplar asuntos como la accesibilidad, diversidad y adaptación a su evolución. Por ejemplo, en la última revisión de la Norma UNE 158401 de tele-asistencia, se han tenido en cuenta las Normas UNE de requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC aplicables a la contratación pública y de lectura fácil.

Además, las lecciones aprendidas tras la pandemia COVID-19 también se deberán reflejar en la revisión de estas normas.



### **¿Cómo pueden ayudar los estándares globales a que entidades pequeñas aporten su granito de arena a desafíos globales como el cambio climático?**

La normalización da respuesta eficaz a los grandes desafíos de la sociedad. Por ello, los estándares son herramientas útiles y fiables para reducir emisiones, adaptarnos a los efectos del cambio climático y alinear una adecuada financiación para conseguir estos objetivos. En definitiva, ayudando a organizaciones de todos los tamaños a avanzar en la transición ecológica.

Además, es fundamental que las pymes participen en la normalización. En este sentido, UNE facilita su participación en la estandarización: el 85% de las entidades que desarrollan estándares representan a pymes directa o indirectamente, a través de asociaciones o federaciones profesionales.

### **¿Hasta qué punto puede realmente la normalización ayudar a mejorar la productividad o la competitividad de una organización? ¿Algún ejemplo práctico?**

En el caso de las normas de dependencia, se han incluido indicadores para que las empresas puedan medirlos y mejorarlos.

Además, en un ámbito más general, varios estudios realizados en distintos países del mundo, incluido España, han cuantificado los beneficios económicos de las normas técnicas en el 1% del PIB de los países. Al mismo tiempo, suponen hasta un 5% de los ingresos por ventas de las empresas que las implantan.

### **¿Qué papel tiene la Comunidad de Madrid en el desarrollo de estándares UNE?**

La Comunidad de Madrid está muy comprometida con el desarrollo de estándares y con UNE: es miembro de la Entidad, forma parte de su Junta Directiva y tiene una destacada participación en los Comités Técnicos de Normalización de UNE.

Actualmente, medio centenar de expertos de la Comunidad de Madrid participan en cerca de 60 órganos técnicos de UNE, que elaboran normas en ámbitos socio-sanitarios como calidad en el acogimiento residencial, tele-consulta, tolerancia en centros educativos o lectura fácil, y en otros como inspección reglamentaria, industria o bienes de equipo industriales y equipos a presión.

## ***Las normas técnicas suponen el 1% del PIB en España***

**Además de normas específicas para servicios sociales, existen otras relacionadas con la accesibilidad, seguridad alimentaria o gestión ambiental. ¿Hasta qué punto pueden resultar interesantes para una residencia de personas mayores o de personas con discapacidad, por ejemplo?**

Estas normas son relevantes para la prestación de los servicios sociales. Por ejemplo, la Norma UNE-EN ISO 22000, que especifica los requisitos de un sistema de gestión para asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria, incluidos los comedores de las residencias.

Además, existen numerosas normas de accesibilidad que ayudan a este sector, como la Norma UNE-EN 17210 sobre accesibilidad del entorno construido. En relación a la gestión ambiental, la Norma UNE-EN ISO 14001 indica los requisitos para un sistema de gestión ambiental. También es interesante la Norma UNE-EN ISO 9001 que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad.



## “La certificación según las normas 158000, sin duda, contribuye a una gestión eficiente, segura y profesional”

Entrevista a Marta Serrano, mánager de Sanidad de AENOR



### ¿Cuál es el objetivo principal de la familia de normas 158000?

El desarrollo de estas normas surgió a raíz de la entrada en vigor de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia, publicada en 2006.

Entonces, el comité de normalización CTN 158 de servicios para la promoción de autonomía personal, en el que participan todos los agentes implicados (administraciones públicas de ámbito local, autonómico y central, con competencias en el sector de la dependencia, así como organizaciones del tercer sector, sindicales y asociaciones empresariales), vio la oportunidad de regular de forma homogénea aspectos de los recursos y servicios del sector socio-sanitario. El objetivo era desarrollar estándares que facilitaran el cumplimiento de la ley, garantizando la calidad en el servicio y estableciendo las bases de un sistema que generara confianza en la sociedad.

Y así se desarrollaron las normas UNE 158101 de centros residenciales; la UNE 158201 de centros de día/noche; la UNE 158301 de ayuda a domicilio; y la UNE 158401 de Tele-asistencia. Con el consenso, como digo, de todas las partes implicadas.

La certificación según estas normas reconoce la correcta implantación de estas, y está dirigida a todas las organizaciones que prestan estos servicios de atención a la dependencia independientemente de la titularidad pública o privada, ya que son las Administraciones Públicas competentes las que tienen la capacidad de acreditarles.

### ¿En qué aspectos principalmente se centra esta norma?

Las cuatro normas de referencia para la certificación están concebidas para regular aspectos de las instalaciones, equipamiento, prestación y contratación del servicio, información y comunicación de los usuarios, protocolos de atención higiénico-sanitarios y psicosocial, recursos humanos y la gestión de la calidad.

Además, quiero destacar que los requisitos de las normas consideran tanto a los usuarios y prestadores de servicios, como a los familiares y la interacción con los servicios de salud.

En definitiva, establecen las bases de un sistema de servicios que genera confianza en la sociedad.



### **¿Son estas normas compatibles con una ISO 9001?**

Sí, de hecho, las normas incorporan una parte de gestión de la calidad en la gestión del centro, que bien podría basarse en la norma ISO 9001.

### **¿Cómo puede ayudar AENOR a que un centro de servicios sociales se certifique en una norma de la familia 158000?**

Para poder certificarse con éxito, lo primero que debe hacer el centro es conocer bien la norma y después implantarla correctamente, porque como certificadora nuestro trabajo comienza cuando el sistema de gestión ya está implantado. Eso sí, para facilitar el conocimiento de la norma y cómo implantarla en el Campus AENOR ofrecemos un curso sobre gestión de centros residenciales en el que se analizan las normas.

### **¿Cuáles son los principales retos a la hora de implantar estas normas?**

Para una correcta implantación es fundamental la implicación de todas las personas. Y para ello, el liderazgo y compromiso de la dirección de los centros o de los grupos empresariales privados es crucial. A partir de ahí, la implicación del resto cae en cascada y en el ámbito de la gestión es clave la participación de todos para que funcione.

### **¿Qué ventajas plantea su uso?**

La certificación según estas normas, cuando se hace desde el rigor, sin duda contribuye a una gestión eficiente, segura y profesional porque las normas tienen un enfoque de mejora continua e incluyen indicadores para asegurar que esa mejora se consigue.

Además, dado que la certificación es voluntaria, contribuye a que las organizaciones que se certifican se diferencien por apostar por una herramienta que ha sido elaborada con el consenso de todas las partes implicadas. Y los usuarios y sus familias pueden identificar y diferenciar los servicios ofrecidos, beneficiándose de una información pública.

Igualmente, esta certificación contribuye a incrementar la satisfacción de los usuarios y sus familias porque fomenta el trato profesionalizado, el apoyo psicosocial, familiar, la convivencia y las relaciones con el entorno.

### **¿Se han planteado desde AENOR acreditarse con ENAC en estas normas?**

AENOR cuenta con 198 acreditaciones y autorizaciones para certificar distintos esquemas. Este en concreto, al no haber desarrollado ENAC un esquema de acreditación, no lo tenemos acreditado. Actualmente tenemos 75 certificados vigentes de centros residenciales y servicios de tele-asistencia.



## Auditoría ética aplicada a los servicios sociales



### Inmaculada Asensio

**Directora de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía. Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.**

La comunidad autónoma de Andalucía ha publicado una Estrategia para impulsar la ética en todo el entramado del Sistema Público de Servicios Sociales (2021-2024), e incorpora el pilotaje de la herramienta de Auditoría Ética, originalmente denominada *The Social Work Ethics Audit*, creada por el autor norteamericano Frederic G. Reamer (2000), como instrumento capaz de impulsar la conciencia ética en las organizaciones y de mejorar la calidad de los servicios sociales.

La Auditoría ética se presenta como una herramienta de gestión que sirve para examinar y verificar el grado de cumplimiento de una serie de estándares que se relacionan con el bienestar de las personas y su protección frente a posibles daños. Estos estándares se organizan en diecisiete áreas de riesgo ético que su autor considera de vital importancia para toda organización que preste servicios sociales y humanos, y

se resumen en las siguientes: 1. Derechos de las personas usuarias. 2. Confidencialidad y privacidad. 3. Consentimiento informado. 4. Oferta de servicios. 5. Límites en las relaciones con las personas usuarias y conflictos de intereses. 6. Documentación. 7. Informaciones difamatorias. 8. Informes de las personas usuarias. 9. Supervisión. 10. Desarrollo y formación de las plantillas de profesionales. 11. Consultas a profesionales. 12. Derivación de las personas usuarias a otros servicios. 13. Situaciones de fraude. 14. Finalización de servicios prestados a las personas usuarias. 15. Situaciones en las que sucede algún perjuicio. 16. Evaluación e investigación. 17. Toma de decisiones éticas.

El desarrollo de la Auditoría Ética examina el grado de funcionamiento de cada una de estas diecisiete áreas, y lo efectúa en tres niveles diferenciados: por un lado, examina las políticas vinculadas a cada área, posteriormente los procedimientos de trabajo establecidos, y finalmente las prácticas que efectivamente se llevan a cabo en esa organización.

Cabe destacar que esta actividad de auditoría plantea operar cambios profundos en la manera de concebir a la persona y los

procesos por lo que atraviesa, desde una *mirada consciente* sobre los posibles daños que pueden provocar acciones rutinarias e inconscientes en la calidad de vida de las personas. Desde esta dimensión de la gestión del riesgo, primero se identifican riesgos, posteriormente se analizan (lo que constituye un diagnóstico) y, a continuación, se planifican las correspondientes acciones de mejora para transformar internamente los equipos y los espacios de trabajo.

Así mismo, un aspecto igualmente destacable es que privilegia la opinión anonimizada del conjunto de profesionales de la organización, desde el convencimiento de que son los *agentes clave* para detectar riesgos éticos, analizar la magnitud de los mismos en sesiones grupales (grupos focales), y aportar las correspondientes posibles soluciones para revertir la concurrencia de los mismos, que serán plasmadas en un plan de mejora que permitirá a la dirección del centro u organización *abrir la puerta* a la transformación ordenada, en aras a propiciar el desarrollo de conductas y actuaciones éticas que redunden en la calidad de las atenciones y de los servicios brindados, en el caso de las Administraciones Públicas, a la ciudadanía.



## Co-Living: una metodología de apoyo residencial innovadora para la inclusión social

Los centros y servicios sociales residenciales de atención social tenemos una meta y una obligación preceptiva: innovar y construir nuevos espacios residenciales que den respuestas flexibles a las nuevas necesidades sociales emergentes y con mayores cuotas de impacto positivo en las vidas de las personas atendidas, la comunidad y el planeta.



El nacimiento de La Ley de servicios sociales en el año 2003 materializó este carácter innovador de los centros en la Comunidad de Madrid y, sin duda, la nueva Ley de la comunidad asentará y cristalizará este valor, pero a pesar de los grandes logros a favor de la ciudadanía, existen algunas mejoras funcionales y materiales pendientes: edificios de grandes dimensiones, sin conexión comunitaria y con elevados números de plazas. Arquitecturas rígidas. Localización alejada de los núcleos urbanos o distritos tradicionales. Metodologías de intervención y espacios, sin posibilidad de adaptación a la individualidad personal o familiar, y poco flexibles a la realidad social cambiante...

Desde la Congregación de Apostólicas del Corazón de Jesús (1924), hasta la heredera **Fundación Luz Casanova** actual mantenemos clara nuestra misión y visión:

*Desarrollar servicios sociales de atención integral innovadores para personas en situaciones de grave vulnerabilidad (especialmente hacia mujeres y menores víctimas de las múltiples formas de violencia de género, y personas en situación de exclusión social y residencial severa), que aporten valor social, reduciendo el sentimiento de vivir institucionalizado, creando entornos tranquilos y seguros, y desde un modelo de atención personalizada y profesionalizado.*

Bajo esta premisa, anticipándonos al futuro marco legislativo nacional en materia de vivienda y alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en mayo de 2019 comenzamos el nuevo **edificio co-living en el** distrito de Tetuán.

Tras tres años de trabajo intenso, de diálogo y escucha con todos los grupos de interés el resultado es: un nuevo espacio residencial, digitalizado y flexible a cualquier proyecto social de atención a colectivos vulnerables. Una comunidad con **16 Viviendas de 2 dormitorios** (con capacidad para 60 personas), **100% modulares entre sí dependiendo de la necesidad**. Viviendas equipadas para desarrollar una vida autónoma plena, independiente, íntima y segura; sala de estar, comedor, aseo, e incluso un espacio de cocina para uso particular. Cuatro de estas viviendas están totalmente adaptadas.

El edificio tiene un **espacio polivalente en la planta baja de 300m2** y contará con **servicios comunes adicionales**; como salas de reuniones cocina, comedor y lavandería y **espacios convivenciales y comunitarios** polivalentes, orientados a fomentar la participación, el aprendizaje y la ayuda mutua (ludoteca, biblioteca, filmoteca, aula digital...). Además, las instalaciones contarán con **zonas verdes y de descanso**, atractivas y cuidadas.

**Alberto Pina, responsable de calidad e impacto de la Fundación Luz Casanova**



## Las cartas de servicios en el sector de los servicios sociales

### Por Gregorio Herrero.

Técnico de calidad.  
 Área de Impulso de la Calidad  
 Subdirección General de Calidad e Innovación  
 Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación  
 Consejería de Familia, Juventud y Política Social



La Norma UNE 93200:2008 de requisitos de las Cartas de Servicios, define la *carta de servicios* como un documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan, los compromisos de calidad en su prestación, y los derechos y obligaciones que les asisten. Debe añadirse que no basta en una organización actual con la simple enunciación de un conjunto de compromisos de calidad en relación a los servicios que se presten si no va acompañado, en todo caso, por un sistema representativo, continuado y comparable de medición del cumplimiento de esos compromisos.

La *carta de servicios* tiene un doble efecto *ad intra* y *ad extra*. El efecto *ad intra* viene dado por que la *carta de servicios* define de forma vinculante para la organización qué servicios va a prestar y cómo, con qué nivel de calidad los va a prestar. Para ello, es necesario que todos los niveles de la misma tengan conocimiento y conciencia de ella. De

hecho, la realización de la *carta de servicios* debe contar necesariamente con el protagonismo de la dirección de la organización, y es muy conveniente la intervención e implicación del conjunto de ella. Por otro lado, en el caso de organizaciones que a su vez estén integradas en una organización de ámbito superior ese protagonismo de la dirección de la organización que realiza la *carta* no puede verse diluido por las soluciones normalizadas establecidas por aquella.

El efecto *ad extra* de la *carta de servicios* viene dado por que la organización adquiere un compromiso público de cumplir determinados estándares de calidad en la prestación de los servicios. Los destinatarios de esos servicios y otros sujetos que puedan tener interés en los mismos pasan a ser partícipes de los compromisos asumidos.

Como garantía del cumplimiento de dichos compromisos la organización debe definir cómo va a realizar su medición. Los indicadores, como magnitud numérica que permite evaluar un determinado proceso, cumplen este papel de determinar si efectivamente y en qué grado los compromisos de calidad establecidos se están cumpliendo. Ello sin perjuicio de otros medios de valoración cualitativa.

Con la *carta de servicios* la organización adquiere un compromiso público de cumplir determinados estándares de calidad en la prestación de los servicios



Los principales errores a evitar en el ámbito de la medición de los compromisos vienen dados por el establecimiento de indicadores demasiados laxos, ambiguos o no representativos del compromiso asumido. En este sentido, debe evitarse que la organización evolucione no hacia una correcta prestación del servicio comprometido sino hacia la satisfacción del indicador establecido para su medición.

Organizaciones de muy distinta naturaleza pueden encontrar en las *cartas de servicios* un medio para la mejora continua. En el ámbito de los servicios sociales, entidades de tercer sector, centros de servicios sociales, servicios de acción social y, por supuesto, la propia Administración. Tras la creación en el ámbito de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación por los Decretos 88/2021, de 30 de junio y 208/2021, de 1 de septiembre, como unidad administrativa a la que corresponde el fomento de la calidad asistencial en todos los centros y servicios de acción social, era necesario actualizar la *carta de servicios* previamente existente, a efectos de que, tras su modificación, la misma pueda actuar como faro de la acción de esta nueva Dirección General. Por Resolución 2403/2022, de 30 de mayo, de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación de la Consejería Familia, Juventud y Política Social se ha aprobado la [Carta de Servicios de la Dirección General](#), Resolución que ha sido publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid con fecha 15 de junio de 2022.

## Certificación de personas

Desde 1990, año en el que se promulgó el día mundial de la calidad, noviembre se ha convertido en el mes dedicado a divulgar los beneficios de la calidad. Para ello se llevan a cabo distintas iniciativas en todo el mundo. En el caso de Europa, la celebración de la Semana Europea de la Calidad.

En el marco de la edición de noviembre de 2022, dos miembros del equipo de trabajo de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación han concluido un proceso de evaluación de competencias para certificarse como gestores de calidad de acuerdo a un proceso verificado por el [Centro de Registro y Certificación de Personas](#).

La certificación de personas es una herramienta que acredita la competencia de las personas para ejecutar ciertas actividades. Se logra por medio de un proceso de evaluación y reevaluaciones periódicas de la competencia de las personas certificadas descrito en la norma internacional UNE EN-ISO 17024.

Esta certificación supone el reconocimiento internacional por la EOQ ([European Organization for Quality](#)) en cada uno de los 34 países que forman parte de esta organización de las competencias de los técnicos y directivos de dicha Dirección General que han superado el proceso de evaluación y les acredita como personas que cuentan con el conocimiento y las capacidades necesarias para desarrollar los sistemas de gestión de la calidad de manera orientada a un éxito sostenido de la organización, manejan conceptos avanzados de gestión y dan apoyo en la toma de decisiones en su aplicación e implementación en la organización. A través de su conocimiento en los modelos y sistemas son capaces de integrar los requisitos de distintos estándares en el sistema de gestión de la organización y pueden desarrollar la labor de un representante de la dirección en calidad, al igual que las tareas del responsable de un programa de auditorías.



## Cuatro fundamentos para un mundo excelente: Propósito, Planeta, Personas y Progreso



**María Pérez,**  
Directora del área  
técnica de Madrid  
Excelente

A principios de 2022 celebramos el vigésimo aniversario de Madrid Excelente, y durante este año hemos estado trabajando duramente para adaptarnos a los nuevos tiempos. Para mí y para todo el equipo de Madrid Excelente es un orgullo presentar no sólo una nueva imagen corporativa, sino también un modelo de certificación innovador, y un proceso de obtención que facilita a todas las empresas acceder al sello. Todos los cambios están recogidos en nuestra nueva web, que les invito a visitar en [madridexcelente.com](https://madridexcelente.com). En estas dos décadas, el sello de calidad de la

Comunidad de Madrid se ha convertido en una marca de prestigio dentro del sector empresarial madrileño y representa un signo de garantía de calidad en la gestión, tanto para los ciudadanos como para la Administración. Al entrar en un establecimiento con este nuevo sello, tenemos la tranquilidad de saber que es una organización certificada en base a rigurosos estándares de calidad, de preocupación por el cliente, de cuidado del planeta, de sus empleados y de la comunidad que le rodea.

¿Pero qué consideramos una empresa excelente? Con el cambio de mentalidad y demandas que ciudadanos y empresarios viven, propiciado en parte por el azote de la pandemia, llega el momento de actualizar los parámetros que miden las buenas prácticas de las compañías. El nuevo modelo de certificación pone el foco en cuatro fundamentos que engloban todo lo que una empresa puede y debe valorar en su compromiso con una sociedad más justa, más verde, más amable y, por supuesto, más competitiva. De esta manera, los nuevos criterios están englobados

dentro de cuatro grandes fundamentos: Propósito, Planeta, Personas, Progreso. Cada uno de estos fundamentos se divide a su vez en áreas, hasta un total de diez áreas de evaluación.

Madrid Excelente se alinea así con las tendencias actuales del mundo empresarial, que muestra una preocupación creciente hacia aspectos de sostenibilidad (criterios ESG, ambientales, sociales y de gobernanza), convirtiendo estos aspectos en parte fundamental de su proyección a futuro. Los principios de Madrid Excelente siguen inalterables, si bien se presentan de una manera más cómoda para las organizaciones.

Además, buscando facilitar la labor de las empresas, hemos puesto a su disposición una plataforma digital, que centraliza todo el proceso de obtención del sello de calidad de la Comunidad de Madrid. Esta herramienta cumple con las últimas directrices de accesibilidad para el contenido web, (WCAG 2.1) y se podrán beneficiar de ella los tres millones y medio de personas que sufren alguna discapacidad en España.



## CLAVES PARA LA GESTIÓN

### REGISTROS: CÓMO ELABORARLOS PARA AYUDARNOS EN LA TOMA DE DECISIONES

#### o ¿QUÉ ES UN REGISTRO?

Un registro es un documento, en soporte papel o medios electrónicos, que proporciona evidencia de las actividades realizadas (ej.: un registro de cuidados, registro de ingestas, etc.), de los resultados obtenidos (ej.: un registro de satisfacción de los usuarios, registro de asistentes a un taller o actividad) o una combinación de ambos.

Los registros nos permiten demostrar que:

- Las actividades se desarrollan según lo establecido.
- Los resultados obtenidos son adecuados.
- En el caso de que no lo sean, se actúa para analizar las causas y eliminarlas.

Las organizaciones deben mantener información sobre muchos aspectos de su gestión. En esta recomendación nos centraremos en los registros **enfocados a evidenciar la calidad de la atención prestada en los centros de servicios sociales y los servicios de acción social**.

#### o ¿POR QUÉ ELABORAR REGISTROS?

La información contenida en los registros no sólo permite evidenciar que se han realizado las tareas previstas, sino que también sirve como fuente de datos para el análisis facilitando la toma de decisiones y la mejora continua. Los registros constituyen una **fuente de información de gran valor** para cualquier seguimiento que sea preciso hacer de un usuario, por lo que es imprescindible que los mismos estén correctamente cumplimentados y se conserven el tiempo necesario. Pero además son necesarios porque:

- **Son una herramienta fundamental de control y seguimiento de la actividad**, facilitando las tareas de supervisión al personal responsable del funcionamiento de los centros y servicios.
- **Proporcionan seguridad a la organización y a los propios trabajadores**, al permitir evidenciar que las actividades se han realizado conforme a lo previsto siendo especialmente útiles en caso de quejas, reclamaciones, inspecciones, denuncias, etc.
- **Facilitan el intercambio de información** entre profesionales generando transparencia y confianza.
- **Facilitan la gestión**, ya que de ellos se extrae una gran cantidad de información, que, convenientemente explotada, puede ayudar a una mejor organización y, en último término, a la mejora de la calidad de la atención al usuario.
- **Permiten disponer de datos para medir la calidad de los servicios prestados y realizar la evaluación de la calidad** exigida en el art.12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.



**O A LA HORA DE DEFINIR LOS REGISTROS DE UN CENTRO O UN SERVICIO ES ACONSEJABLE TENER EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES:**

**1.** El centro o servicio tiene que valorar qué tipo de datos se quiere recoger y con qué nivel de detalle:

**registre sólo la información necesaria** buscando siempre el equilibrio entre la cantidad de información a registrar y la carga de trabajo que esto supone para evitar burocracia innecesaria.

**2. Diseñe sus propios formatos**, lo que vale para un caso puede no servir para otro por lo que cada centro/servicio debe diseñar sus registros atendiendo a sus características, su forma de trabajo, supersonal, etc.

**3. Utilice formularios visualmente amigables y sencillos de rellenar** en el momento en que se realiza la tarea. Evitaremos olvidos, las libretas personales y las anotaciones “de memoria” al final de turno con el riesgo de anotar datos incorrectos.

**4. Aproveche la tecnología:** las herramientas informáticas facilitan la organización, explotación y el acceso a la información.

**5. Evite la duplicidad de la información;** organice su sistema de registros de forma que el profesional responsable sólo tenga que anotar la información una vez.

**6. Piense en el momento en que debe registrarse la información** e intégrele como parte de la tarea del profesional. Ubique los formularios en los puestos de trabajo para facilitar que se rellenen en el momento en que realiza la tarea.

**7. Piense en el profesional que debe rellenarlo.** Cumplimentar el registro forma parte de sus tareas, pero no debe suponer un obstáculo; tenga en cuenta la carga de trabajo, posibles barreras idiomáticas, habilidad en el uso de nuevas tecnologías u otros aspectos que en su Organización puedan suponer una barrera.

**8.** Es importante que se **informe a cada profesional** de los registros que debe rellenar, cuándo debe hacerlo y con qué información y de la importancia de realizarlo correctamente.

**9.** Finalmente, aproveche el esfuerzo realizado... **utilice la valiosa información** que consigue día a día para identificar incidencias y oportunidades de mejora **y establezca las acciones de mejora oportunas.**

**RECUERDE QUE:**

**Un buen sistema de registros no sólo nos ayuda a demostrar la calidad de nuestro centro o servicio sino a medir y mejorar, proporcionándonos información útil para la toma de decisiones.**

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





## Josefa Ros Velasco

Investigadora Postdoctoral MSCA

Universidad Complutense de Madrid

*Premio Nacional de Investigación para Jóvenes María Moliner en el área de humanidades, otorgado por la Ministra de Ciencia e Innovación en la convocatoria 2022, por su importante contribución en una rama del conocimiento desconocida emergente: los Estudios del Aburrimiento, realizada desde una perspectiva multidisciplinar con el objetivo de mejorar la vida de las personas mayores que viven institucionalizadas, y cuyos resultados han sido transferidos al ámbito sociosanitario y geriátrico.*

## El aburrimiento en el mayor institucionalizado

Todos nos aburrirnos de vez en cuando, al vernos envueltos en situaciones o actividades poco estimulantes, carentes de interés, repetitivas o forzosas, insignificantes, al fin y al cabo, que no responden a nuestras necesidades de excitación cognitiva. Lo habitual es que escapemos del malestar que nos producen abandonándolas y cambiándolas por otras más gratificantes.

A veces, sin embargo, nos quedamos atrapados en este estado de fastidio por un buen rato, sobre todo cuando no damos con la clave para facilitar el paso a lo siguiente, a lo nuevo, o no nos está permitido desprendernos de la fuente de aburrimiento inmediatamente. Piense, por ejemplo, en esas ocasiones en las que nos aburrirnos en una sala de espera, aguardando nuestro turno. En estos casos, soportamos el tedio para alcanzar un objetivo ulterior.

En nuestra sociedad hemos creado multitud de espacios en los que las personas somos incapaces de poner fin al hastío por razón del propio entorno, motivando que su experiencia se prolongue en el tiempo indefini-

damente. Sucede en las prisiones, en las escuelas y, como estamos comprobando recientemente, también en las residencias de mayores.

Nuestro actual modelo de cuidado prioriza la seguridad, obtenida a través de la rutinización, la estandarización y la repetición, que van en detrimento de la espontaneidad, la personalización y la variedad, necesarias para vivir una vida sin aburrimiento. Una vida que merezca la pena ser vivida. Estamos haciendo una gran labor en lo que respecta al cuidado del cuerpo, pero hemos descuidado las dolencias de la mente y del alma.

Los centros residenciales ponen a disposición de los mayores un amplio abanico de actividades con las que ocupar su tiempo. No obstante, aunque estas son beneficiosas en términos terapéuticos, a menudo adolecen del grado de adaptación suficiente a las necesidades y expectativas de los residentes y rara vez generan oportunidades de continuidad con sus prácticas pasadas. Esto se traduce en desmotivación, insatisfacción y frustración frente a la vida residencial.



La experiencia del aburrimiento que sufren los adultos mayores que viven institucionalizados responde al perfil de lo que he llamado aburrimiento situacional cronificado. Muchos de los residentes refieren pasar los días completamente aburridos. Aunque son perfectamente capaces de diseñar en sus mentes estrategias de huida para alejar el tedio, no consiguen materializarlas porque dependen de quienes les apoyan en estos centros para llevarlas a buen puerto. Dicho de otra manera, los mayores saben qué les gustaría hacer para ocupar su tiempo significativamente, pero requieren de otros para cumplir con sus propósitos.

En las residencias, los mayores demandan canales de comunicación directos con el personal para tomar partido en las decisiones que conciernen a su tiempo de ocio. Esperan que sus compañeros de cuidado se conviertan en facilitadores de sus deseos, superando el tradicional rol paternalista al que estamos acostumbrados. En definitiva, ansían ser empoderados para estar en condiciones de conservar su autonomía tanto como sea posible.

La recepción pasiva de actividades y rutinas carentes de significado hacen que el aburrimiento se convierta para los mayores institucionalizados en la tónica de su cotidianidad, mermando su salud física y mental e incluso llegando a despojar sus vidas de sentido. Los estudios demuestran que los residentes que padecen aburrimiento de manera recurrente experimentan cambios de

**“En las residencias, los mayores demandan canales de comunicación directos con el personal para tomar partido en las decisiones que conciernen a su tiempo de ocio”**



humor extremos que se manifiestan en estados de irritación, agitación y nerviosismo. Estos suelen ir acompañados de episodios de agresividad y conductas auto-lesivas. Con el tiempo, desarrollan una actitud retrotraída, traducida en un desinterés por el mundo exterior y una profunda sensación de soledad que incluso puede suponer el principio de una depresión. Otras patologías relacionadas son los desórdenes del sueño y los trastornos alimenticios.

Cada vez somos más conscientes de que el aburrimiento situacional cronificado en las residencias favorece el decremento de las habilidades cognitivas, la reducción de la movilidad y el aumento de la dependencia a largo plazo. Estamos frente a un factor de riesgo que pone en peligro nuestro objetivo social de garantizar el envejecimiento digno y saludable. No debemos tomarlo a la ligera.

Actualmente, existen proyectos enfocados en el estudio del aburrimiento en nuestras residencias. Por ejemplo, PRE-BORED es uno de los pioneros en nuestro país en desarrollar protocolos de prevención ajustados a las necesidades y los recursos de cada centro, en colaboración con los agentes sociales, políticos y civiles implicados. Nos queda un largo camino por recorrer, pero hemos dado un importante paso hacia la mejora de nuestras instituciones residenciales para adultos mayores.



## Comisión transversal de accesibilidad cognitiva

**Juan Carlos Pascual**  
Responsable ResTC  
APADIS

**APADIS** es una entidad sin ánimo de lucro en San Sebastián de los Reyes que presta apoyo a personas con discapacidad intelectual y del desarrollo: vivienda, centros diurnos, empleo, Atención Temprana... La población diana es muy diversa y sus necesidades de apoyo también lo son.

Es en 2019 cuando Laura Garrido, directora técnica de personas, se plantea dar respuesta a los problemas de accesibilidad cognitiva en la entidad. Hasta ese momento, la accesibilidad se había sustentado en los equipos de profesionales de cada servicio; algunos de ellos con conocimientos de sistemas alternativos de comunicación o de supresión de barreras.

La respuesta es la creación de una **Comisión transversal de accesibilidad cognitiva** que incluye en su seno a las propias personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. El *Grupo de Accesibilidad Cognitiva* (que es como se conoce esa comisión transversal) comienza su andadura asignando como responsable a Juan Carlos Pascual, director de la residencia de personas con discapacidad intelectual y trastornos de conducta. El grupo se reúne para enfocar los aspectos más importantes y desarrollar así una filosofía de trabajo. Se realiza una búsqueda de profesionales y personas con discapacidad de cada servicio que pudieran estar interesadas, para organizar la participación.

El *Grupo* se compone de 8 personas con reuniones bimestrales. Cada año se revisa el Plan de Accesibilidad Cognitiva y se plantean indicadores necesarios de los objetivos a conseguir. Desde su creación, la comisión dispone de un núcleo fijo de personas. Actualmente, Elvira Latorre, una persona de

atención directa, con amplia formación en comunicación, es una de las personas que asume la responsabilidad en la organización del grupo.

**“Desde un principio, la comisión ha considerado importante asimilar que la accesibilidad cognitiva no se reduzca a colocar pictogramas. Se trata de algo mucho más complejo”**

Desde un principio, la comisión ha considerado importante asimilar que la accesibilidad cognitiva no se reduzca a colocar pictogramas. Se trata de algo mucho más complejo, que exige realizar un estudio profundo de los espacios y los equipamientos, así como indagar en experiencias en Centros similares. El resultado ha sido la apuesta por la formación de profesionales y de las personas con discapacidad. De este modo, se han generado cambios significativos en las personas a las que se da apoyo: traducción de textos a lectura fácil, reestructuración de equipamientos y mobiliario para no tener que cerrarlos con llave, etc.

Han sido 3 años de muchos cambios, generando adaptaciones y accesibilidad a las personas que más lo necesitan. Ojalá sean muchos más en el futuro.



## Círvite pone en marcha la primera *reshogar* con certificado *Passivhaus* para personas con discapacidad intelectual en España

**Jonatan Arroyo Ballesteros**  
Director de Círvite

La asociación Círvite presenta su proyecto *reshogar*, una residencia situada en el barrio madrileño de Canillejas diseñada bajo los estándares internacionales de eficiencia energética *Passivhaus* y especializada en el cuidado de personas mayores con discapacidad intelectual o en proceso de envejecimiento prematuro.

Este nuevo centro cuenta con un área residencial, así como con un espacio de atención diurna. Su función es la de prestar una atención integral de calidad, tanto médica como psicológica y social, a un total de cuarenta y cuatro personas.

Una de las características principales de la *reshogar* es que se ha construido mediante el estándar de diseño *Passivhaus*, una certificación emitida por el *Passivhaus Institut* de Alemania, que busca incorporar en las nuevas edificaciones el máximo nivel de eficiencia energética y sostenibilidad. Todo ello, de acuerdo con los retos marcados por la Agenda 2030 y según los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas 3, 7, 9, 10, 12, 13, 16 y 17.

En la actualidad, ya existen centros que cuentan con esta certificación en países como Austria, Holanda, Corea y Estados Unidos, si bien esta iniciativa de Círvite para personas con discapacidad intelectual es única en España.

Entre los beneficios que aporta, tenemos que destacar la eficiencia energética e impacto medioambiental dada la reducción, a



menos de la mitad, del consumo energético del edificio en climatización, con la consecuente disminución de la huella de carbono. También, es importante el confort acústico y térmico que le otorga su envolvente hermética, que aísla el edificio para generar un entorno sin ruidos y muy cómodo, con temperaturas que oscilan entre los 20-21°C durante el día y los 15-17°C por la noche.

Además, este innovador centro *reshogar* garantiza la salud de las personas, gracias a un sistema de ventilación mecánica que recupera el calor y purifica el aire de forma eficiente, contribuyendo a reducir la contaminación y los contagios por virus o bacterias. El edificio cuenta, además, con unas condiciones de humedad óptimas y los niveles de CO2 recomendados.

De esta forma, el centro logra mejorar la atención ofrecida a las personas y hacer de este nuevo centro un lugar adaptado, familiar, sin ruidos y con menor repercusión medioambiental.



## La conciliación laboral, clave para el éxito de las organizaciones

**La Fundación Carmen Pardo Valcárcel, actualmente Fundación A LA PAR, ha sido merecedora de los XVIII Premios Madrid Empresa Flexible que otorga la Comunidad de Madrid, unos galardones organizados anualmente por la Dirección General de Igualdad de la Comunidad de Madrid y Comunicación de Valor Añadido, y creados con el objetivo de concienciar a empresarios, trabajadores y agentes sociales de las ventajas que conlleva la implementación de políticas de igualdad, no discriminación, flexibilidad y todas las iniciativas que faciliten la conciliación de la vida laboral y familiar.**



**Juan Peláez, Director de RRHH de la Fundación A LA PAR**

En las democracias occidentales del siglo XXI, aquellos que tenemos el privilegio de tener nuestras necesidades básicas cubiertas, valoramos mucho nuestro tiempo y nuestra salud.

Por este motivo, la conciliación de la vida laboral y personal, se ha convertido en un asunto clave para fomentar un buen clima laboral y captar talento.

Cualquier entidad puntera tiene que estar a la altura de las tendencias que prevalecen en el mercado y contar con un buen plan de conciliación, es indispensable. Se trata de una herramienta determinante para poder alcanzar logros tan elementales como mejorar el ambiente, el absentismo, la motivación, la productividad, la fidelidad, el orgullo de pertenencia o la imagen. El fin principal debe perseguir un equilibrio entre las responsabilidades laborales y familiares de todos los integrantes de la plantilla.

Las medidas tienen que estar orientadas a mejorar la calidad del empleo, mejorar la flexibilidad temporal y espacial, al desarrollo profesional y personal, al apoyo a la familia, a la igualdad de oportunidades y también, a la salud, al deporte y a la sostenibilidad.

Todos estos aspectos constituyen lo que hoy se denomina “el salario emocional” y como indicaba al inicio, marcan la diferencia. En una gran mayoría de los casos, dentro de unos límites razonables, el que recibe una nueva oferta de trabajo, valora todas estas medidas tanto como la retribución económica.

Para la adecuada elaboración de un plan de conciliación, hay que cuidar una serie de aspectos fundamentales:

- Involucrar a la dirección para que las medidas tengan calado y fluyan de arriba hacia abajo.
- No todas las organizaciones son iguales y consecuentemente, hay que meditar despacio qué medidas tienen cabida y qué medidas no. Es mejor crecer poco a poco que equivocarse y restar.
- Hay que involucrar a todos y es muy conveniente crear una comisión para la vigilancia del cumplimiento de las medidas que tenga representación de todas las unidades que componen la organización.
- Hay que segmentar la aplicación de las medidas. En función del tamaño de las organizaciones y de la diversidad de unidades, no todos los trabajadores se van a poder beneficiar de todas y cada una de las medidas aprobadas.

Y lo más importante, los planes de conciliación deben ser elementos dinámicos que se revisen cada año y que evolucionen con el tiempo.



## Terapia acuática: sus beneficios en las personas mayores

La terapia acuática es una alternativa de intervención fisioterapéutica cuyo medio de realización es, como su nombre indica, el agua. A través de distintos ejercicios se aprovechan las propiedades mecánicas del medio acuático para mejorar la funcionalidad y movilidad de las personas. Se trabaja la parte motora, mejorando el equilibrio, y se facilita la movilidad articular y la fuerza muscular y se posibilita un trabajo cardiovascular más intenso.

Este tipo de terapia ofrece muchas posibilidades de intervención tanto en el marco de la prevención como de la rehabilitación de patologías tanto físicas o neurológicas.

Uno de los principales objetivos es precisamente el tratamiento de problemas del aparato locomotor y neurológicos, tanto traumáticos como degenerativos, trabajar las alteraciones de la marcha, muy frecuente en las personas mayores y que influye directamente en el riesgo de caídas.

### Actividad en el agua: más eficaz y motivadora

En general, practicar actividad física en el agua resulta más sencillo y motivador que en una sala o gimnasio. Realizar movimientos en el medio acuático es más fácil, pero también ofrece mayor resistencia, lo que permite ejercitar y tonificar la musculatura. Además, al disminuir el impacto, las articulaciones y extremidades trabajan de manera efectiva, pero sufren menos, reduciendo el dolor en caso de traumas, artrosis, artritis, fibromialgia, etc.

Por otra parte, las personas mayores se sienten más seguras a la hora de realizar cualquier movimiento porque, debido a la flotación, no existe el riesgo de caídas.

Entre los objetivos principales del entrenamiento y la terapia acuática destacan:

- Ejercitar la musculatura de las extremidades.
- Mejorar la movilidad y funcionalidad física.
- Mejorar el equilibrio.
- Disminuir el dolor muscular y articular.
- Aumentar la motivación de las personas mayores con respecto a la práctica de ejercicio físico.

- Fomentar la socialización.

- Incrementar la circulación superficial y el aporte sanguíneo a los músculos.

### Beneficios psicológicos y sociales

Los beneficios de la terapia acuática, no solo son físicos, sino también psicológicos y cognitivos. Trabajar en el agua ayuda a la rela-

jación y supone un ejercicio muy divertido para el mayor. Al fomentar las relaciones interpersonales, la terapia acuática mejora su autoestima y contrarresta la sensación de aislamiento y soledad que en ocasiones sienten los mayores.



**Julián Moreno**  
Fisioterapeuta

ORPEA Madrid Sanchinarro



## Las terapias con realidad virtual ayudan a mejorar la calidad de vida de las personas mayores

Las nuevas tecnologías nos ayudan día a día en nuestras actividades cotidianas. Por eso, es necesario aprovecharlas para mejorar el bienestar de las personas de edad avanzada. Es nuestra obligación como empresa y sociedad innovar en beneficio de los mayores.

**En DomusVi, con departamento de I+D+i propio, trabajamos en el desarrollo y la implementación de las últimas innovaciones para el cuidado de los mayores, llevando a cabo proyectos como la aplicación de la realidad virtual en diferentes terapias.**

La realidad virtual se muestra como una herramienta eficaz para la estimulación cognitiva que, además, aporta una experiencia agradable y beneficiosa a las personas usuarias. Con ella, podemos trasladar virtualmente a los usuarios a otro lugar del mundo, visitar diferentes lugares y vivir experiencias con el fin de **estimular la atención y la memoria, y activar, sobre todo en personas con deterioro cognitivo moderado o grave, sus recuerdos.**

Gracias a la terapia de reminiscencia con gafas de realidad virtual, los residentes pueden revivir sensaciones, rememorar situaciones y experiencias vividas en su infancia, juventud....

Estas sesiones de realidad virtual se llevan a cabo individualmente o en grupo y resultan, también, muy beneficiosas **para fomentar la interacción social.**

Otra aplicación de la realidad virtual es a través del proyector Obie, que convierte en una pantalla táctil la superficie sobre la que proyecta, gracias a un proyector de alta calidad, un ordenador y sensores de movimiento.

Los beneficios que estas terapias aportan a los usuarios son diferentes según su nivel de deterioro cognitivo, por eso, un equipo formado por neuro-psicólogos diseña el material audiovisual, adaptándolo a las necesidades del usuario o grupo de usuarios. Si bien, **estas herramientas, que incluyen realidad virtual, tienen en común que nos permiten mejorar el es-**

**tado de ánimo de los residentes mejorando así su calidad de vida.**

**Tecnología innovadora, profesionales formados**

El actual entorno de transformación en el que vivimos exige una constante adaptación y desarrollo de las personas que trabajan en nuestra compañía, tanto para mejorar la experiencia como para garantizar los resultados que, en definitiva, buscan el bienestar de todos los usuarios y residentes. En DomusVi brindamos la **formación necesaria a nuestros profesionales para que puedan manejarse con los nuevos recursos que ofrece la realidad virtual al servicio del bienestar de nuestros residentes.**



**Juan Carlos Rodríguez**  
Director Corporativo de Clientes  
y Transformación Digital  
DomusVi



## INNOVACIÓN

# Exoesqueletos para prevenir lesiones en personal trabajador auxiliar



**Maialen Aiestaran Sarriegi, investigadora predoctoral de Investigación Biomédica de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU), grupo Ageing On, investigadora principal del proyecto.**

**En colaboración con Jon Irazusta Astiazaran, catedrático de Fisiología UPV/EHU, grupo Ageing On, y Ana Rodríguez Larrad, profesora agregada de Fisioterapia UPV/EHU, grupo Ageing On.**

El dolor lumbar inespecífico es el principal trastorno musculoesquelético (TME) del mundo (1). El 50-80% de la población lo sufre al menos una vez a lo largo de su vida (2). Este trastorno puede reducir la calidad de vida y la movilidad y disminuir la eficacia y calidad del trabajo de las personas, así como tener importantes repercusiones socioeconómicas en la sociedad (3). De hecho, según lo publicado por el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco en el 2003, el dolor lumbar generó un coste de 224.136.419 euros, lo que equivale al 0,58% del PIB de la Comunidad Autónoma Vasca en el año 2000.

Este TME presenta una de las prevalencias más altas en personas con profesiones físicamente exigentes, como por ejemplo en profesionales que tienen que levantar/movilizar cargas y/o desplazarlas. Una de estas profesiones es la de auxiliar sanitaria geriátrica.

La mejora progresiva de las ayudas técnicas (grúas, camas articuladas...etc.), formación (escuela de espalda), así como de los protocolos de trabajo (movilizaciones en parejas) han hecho posible una disminución del riesgo de sufrir TME en este colectivo. Pero el hecho de tener que movilizar personas, y no objetos inertes, hace más difícil alcanzar mayores cotas en la reducción del citado riesgo. De aquí emerge la motivación para buscar nuevas soluciones que permitan seguir reduciendo los TME asociados a las tareas de cuidado.





Una de las soluciones podría venir de la mano de los exoesqueletos de soporte lumbar (Exo). En los últimos años se han comercializado diferentes Exos, diseñados en su gran mayoría para dar respuesta a las demandas del sector industrial. Aunque la mayoría de las empresas productoras de Exos extienden el uso de sus dispositivos a las tareas de cuidado, actualmente no hay evidencias que respalden su efectividad en este entorno laboral. En este contexto, surge la colaboración entre el grupo de investigación Ageing On de la UPV/EHU y la Diputación Foral de Bizkaia para realizar un estudio que evalúe los efectos de la implementación de un Exo en auxiliares de geriatría durante su jornada laboral. Este proyecto, que se llevará a cabo en el Centro Asistencial de Leioa del Instituto Foral de Asistencia Social de Bizkaia, tiene como objetivo principal determinar la efectividad del uso de Exos para prevenir y/o reducir los TME-s durante la jornada laboral de las auxiliares de geriatría. Además, se evaluará la usabilidad, seguridad, aptitud y fatigabilidad asociadas al uso de los Exos, así como los efectos en la capacidad de trabajo, entre otros aspectos.

Las personas que se ofrezcan voluntariamente a participar en el estudio serán divididas aleatoriamente en dos grupos:

uno de ellos vestirá el Exo durante la jornada laboral mientras que el otro continuará trabajando de forma habitual sin la asistencia del Exo. El estudio tendrá una duración de 1 año, a lo largo del cual se llevarán a cabo valoraciones periódicas cada 3 meses.

Los posibles beneficios que se esperan de este proyecto son, entre otros, que la implementación de los Exos resulte viable y eficaz para prevenir y/o reducir los TME y mejorar la calidad de vida del colectivo de auxiliares de geriatría, lo que sentaría las bases para extender estos dispositivos a las labores de cuidado.



#### Referencias:

1. Woolf, A. D., & Pfleger, B. (2003). Burden of major musculoskeletal conditions. *Bulletin of the world health organization*, 81, 646- 656.
2. Rubin, D. I. (2007). Epidemiology and risk factors for spine pain. *Neurologic clinics*, 25(2), 353-371.
3. Husky, M. M., Farin, F. F., Compagnone, P., Fermanian, C., & Kovess-Masfety, V. (2018). Chronic back pain and its association with quality of life in a large French population survey. *Health and quality of life outcomes*, 16(1), 1-9.
4. Pérez Tierno, S., Martínez de la Eranueva, R., Ruiz Téllez, A., Aizpuru Barandiarán, F., Iturgaiz Gorená, M<sup>ª</sup> J. Impacto sanitario, económico y social del dolor lumbar en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Investigación Comisionada. Vitoria-Gasteiz. Departamento de Sanidad, Gobierno Vasco, 2003. Informe nº: Osteba D-03-03.



# FORMACIÓN

- Formación online gratuita:**  
Curso: “Descubre el Modelo EFQM”.  
De: Club Excelencia en Gestión.  
Fecha: 18/01/2023. Hora: De 13:00h a 14:00h.  
 Acceso y más información [aquí](#)
- Formación online gratuita:**  
Curso: “Cómo empezar a trabajar con el Modelo EFQM”.  
De: Club Excelencia en Gestión.  
Fecha: 22/02/2023. Hora: De 13:00h a 14:00h.  
 Acceso y más información [aquí](#)
- Formación online y presencial en Madrid gratuita:**  
Jornada: “10 años de empleo público”. Se cumplen 10 años desde la primera convocatoria de empleo público para personas con discapacidad intelectual.  
De: Plena inclusión. Confederación Plena inclusión España  
Fecha: 01/12/2022. Hora: 10:30h a 14:00 h.  
 Acceso y más información [aquí](#)
- Formación online gratuita:**  
Curso: “Prevención de la violencia contra las mujeres”  
De: Instituto Nacional de Administración Pública, INAP.  
Fecha: Pendiente de confirmar fechas. 15 horas lectivas. Horario: 8:00 h. a 23:59 h.  
Dirigido a: Todas aquellas personas que estén interesadas en su temática.  
 Acceso y más información [aquí](#)
- Formación online gratuita:**  
Curso: “Lengua de signos española nivel A1”.  
De: Instituto Nacional de Administración Pública, INAP.  
Fecha: De 20/03/2023 a 16/06/2023. 50 horas lectivas. Horario: 24 horas.  
Dirigido a: Empleadas y empleados públicos interesados en el conocimiento de la lengua de signos.  
 Acceso y más información [aquí](#)
- Formación online gratuita:**  
Curso: “Lengua de signos española nivel A2”.  
De: Instituto Nacional de Administración Pública, INAP.  
Fecha: De 20/03/2023 a 16/06/2023. 50 horas lectivas. Horario: 24 horas.  
Dirigido a: Empleadas y empleados públicos. Tener superado el nivel A1 de lengua de signos española.  
 Acceso y más información [aquí](#)
- Formación presencial gratuita:**  
Curso: “Inteligencia emocional en el voluntariado”.  
De: Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid.  
Fecha: 05/12/2022 y 12/12/2022. 8 horas lectivas. Horario: de 16:00 a 20:00 horas  
Lugar de celebración: C. Victoria Eugenia de Battenberg, 10, 28660 Boadilla del Monte, Madrid.  
Dirigido a: Personas que actualmente estén realizando actividades de voluntariado.  
 Acceso y más información [aquí](#)



## NOVEDADES

La [@ComunidadMadrid](#) aumenta el número de psicólogos infantiles para mejorar la atención a menores víctimas de violencia. Más información [aquí](#).

La [@ComunidadMadrid](#) ofrece formación gratuita sobre la creación de entornos seguros y de buen trato para niños y adolescentes. Más información [aquí](#).

La [@ComunidadMadrid](#) invierte 650.000 euros en un centro con 20 plazas especializadas para usuarios con parálisis cerebral o enfermedades degenerativas. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) cuenta con distintas iniciativas gratuitas para facilitar los trámites y las gestiones que realizan personas con discapacidad auditiva. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) ha incorporado un servicio presencial de lenguaje de signos en la Oficina de Atención al Ciudadano. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) destina 39 millones para 300.000 dispositivos de teleasistencia avanzada. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) destina 4,5 millones en ayudas directas a las entidades del Tercer Sector. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) invierte más de un millón de euros para el acceso a vivienda y acompañamiento a personas sin hogar. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) tiene una tasa de actividad del 40% en personas con discapacidad, 5 puntos superior a la media nacional. Más información [aquí](#)

La [@ComunidadMadrid](#) firma acuerdos con diez hospitales para la formación de médicos y enfermeros en residencias públicas de mayores. Más información [aquí](#)

### PRÓXIMAMENTE

#### Diciembre

- Día 3: *Día internacional de las personas con discapacidad*
- Día 5: *Día Internacional de los Voluntarios*
- Día 10: *Día de los derechos humanos*
- Día 18: *Día Internacional del Migrante*

#### Enero

- Día 4: *Día Mundial del Braille*

#### Febrero

- Día 20: *Día Mundial de la Justicia Social*
- Día 27: *Día Mundial de las ONG*



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

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

