



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

“LA AYUDA A DOMICILIO”

AUTORÍA ANA MARÍA GÓMEZ CASADO
TEMÁTICA INTERVENCIÓN EN UNIDADES DE CONVIVENCIA
ETAPA FP.

Resumen

La ayuda a domicilio se enmarca dentro de la intervención con las familias y aborda determinadas situaciones problemáticas relacionadas con el funcionamiento familiar.

Esta intervención la realizan distintos profesionales (educadores sociales, psicólogos, técnicos en integración social, auxiliares de ayuda a domicilio, etc.). Se trata de una prestación de los servicios sociales que desarrollan una serie de cuidados y atenciones en el propio domicilio de aquellas familias con dificultades para valerse por sí mismas.

Con esta intervención se pretende mantener o restablecer el bienestar físico, psicológico y social de las mismas, permaneciendo en su medio y por tanto sin tener que recurrir al traslado a un centro.

Palabras clave

Intervención

Usuario

Familias

Profesionales

Bienestar

1. INTRODUCCIÓN

La familia en España ha constituido tradicionalmente un sistema de protección de todos sus miembros, garantizando la autonomía de los mismos y el poder cubrir todas sus necesidades, por eso, al ser tal su importancia, hace que se convierta en una cuestión social y política el protegerla, de manera que el Estado ofrece una serie de servicios y prestaciones encaminados a garantizar un nivel de vida mínimo y ayudar a las familias para que puedan seguir desempeñando su cometido.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº22 SEPTIEMBRE 2009

Pero en los últimos años algo ha cambiado, debido fundamentalmente a la incorporación de la mujer al mercado de trabajo y al envejecimiento progresivo de la población de nuestro país.

Es tal la importancia de la familia, que hemos visto cómo se han ido sucediendo diversas normativas, todas ellas encaminadas a conseguir que ésta continúe siendo el garante de la atención a sus miembros, como la Ley de Conciliación de la Vida Familiar aprobada en 1999 o el Plan Integral de Apoyo a la Familia (2001-2004).

En este Plan, aprobado por acuerdo del Consejo de Ministros del 8 de noviembre de 2001, se establecen cuatro objetivos básicos:

- 1.- Incrementar la calidad de vida de las familias
- 2.- Fomentar la solidaridad intergeneracional
- 3.- Apoyar a la familia como garante de la cohesión social
- 4.- Prestar apoyo a las familias en situación de riesgo social y otras situaciones especiales

Estos objetivos no han sido simplemente formulados, sino que han dado lugar a una serie de líneas estratégicas, concretamente diez, siendo la octava el apoyo a las familias en situaciones especiales.

Como vemos, se trata de proteger a la familia como garante principal de la atención que pueden recibir todos sus miembros, sobre todo aquellos más desprotegidos, por edad o por discapacidad.

En algunos casos es realmente difícil que sea la familia por sí misma la que se ocupe de cubrir las necesidades de todos sus miembros, y de ahí surge el Servicio de Ayuda a Domicilio, para complementar, o en caso necesario, sustituir el apoyo que tradicionalmente recibían de sus familias aquellas personas con alguna dependencia.

Paralelamente a este cambio en la estructura familiar, y como consecuencia, a su capacidad para poder atender estas necesidades, se produce otro fenómeno: el aumento de la dependencia debido fundamentalmente a dos razones:

- El progresivo envejecimiento de la población debido a la mayor esperanza de vida, conseguida gracias, sobre todo, a los avances médicos.
- El aumento de accidentes de tráfico y laborales, y también de enfermedades incapacitantes.

Si hablamos de ayuda a domicilio debemos tener claro que estamos refiriéndonos a una serie de servicios que se prestan con un objetivo: hacer posible que el usuario permanezca en casa el mayor tiempo posible, pero en unas condiciones adecuadas, por eso en dichos servicios se incluye el cuidado y atención personal como básico e imprescindible, pero también la limpieza de la casa, cocinar, cuidar la ropa, hacer la compra o realizar gestiones para el beneficiario. A veces también se pueden incluir



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº22 SEPTIEMBRE 2009

ciertas prestaciones complementarias como la instalación de aparatos o ayudas técnicas, el servicio de teleasistencia, la reparación de la vivienda o la adaptación de la misma.

Si hacemos un poco de historia debemos decir que en España nace este servicio en la década de los setenta, concretamente el diecinueve de marzo de 1970, cuando una Orden del Ministerio de Trabajo establece el Servicio Social de Asistencia a los ancianos, pero sería el veintiséis de febrero de 1971 cuando una nueva Orden del Ministerio de Trabajo aprueba el Plan Nacional de la Seguridad Social de asistencia a los ancianos, una de cuyas áreas de actuación era el desarrollo de la ayuda a domicilio.

Será en la década de los ochenta cuando empiece a funcionar realmente este servicio. Desde 1998 se puede decir que casi la totalidad de los municipios españoles de más de veinte mil habitantes cuentan con él, pero a pesar de esta notable expansión, verdaderamente son pocas las personas que se benefician del mismo.

Como consecuencia de la creciente implantación de este servicio en nuestro país, la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad junto con el IMSERSO, elaboraron en el 2004 el Libro blanco de la dependencia en España que sería el paso previo para la creación de un sistema nacional de atención a las personas dependientes, sirviendo de base a la futura ley de dependencia.

La Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia entró en vigor el 14 de diciembre 2006.

Esta ley pretende dar respuesta a una demanda cada vez más creciente de nuestra sociedad, que ha visto cómo ha ido aumentando el número de personas que tienen algún tipo de dependencia, debido a razones de diversa índole, como el avance de la medicina que ha hecho posible el crecimiento de la esperanza de vida, pero a más años, más casos de dependencia.

Otra razón de este aumento es el incremento en el número de accidentes discapacitantes, e incluso los avances médicos, que han hecho posible que personas que nacen con graves enfermedades, no mueran. Pero dichos avances aún no han conseguido que, además de recuperar para la vida a estas personas, las dispongan para vivirla en situación de normalidad, por lo que se suman al colectivo de discapacitados.

El Servicio de Ayuda a Domicilio se crea con la finalidad de intervenir en aquellos casos en los que haya una dependencia para ofrecer al usuario una ayuda integral, es decir, una ayuda que cubra todas sus necesidades.

Son las Administraciones Públicas, y dentro de ellas, generalmente los Ayuntamientos, los que tienen competencias para prestar estos servicios. La forma en que lo hacen es diversa: o bien los prestan los propios Ayuntamientos, o establecen conciertos con empresas privadas, cooperativas de trabajadores o con organizaciones no gubernamentales como Cáritas.

Es también importante a la hora de ofrecer este servicio tener en cuenta que se debe planificar para conseguir dos objetivos: por un lado mejorar la calidad de vida del usuario; esto es fundamental, pero también hay que tener muy presente que se trata de conseguir que la persona conserve,



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

desarrolle o, a ser posible, aumente su autonomía con el fin de que pueda seguir viviendo en su propio domicilio ya que la institucionalización del usuario es el último recurso al que debemos acudir.

Analizando estos dos objetivos nos daremos cuenta de que conllevan una serie de mejoras tales como la posibilidad de fomentar hábitos de vida saludable, fomentar la realización de actividades por parte del usuario, dentro y fuera del hogar, adecuar la vivienda a sus necesidades, prevenir la marginación o el abandono, entre otras.

En cualquier caso, proteger a la familia, ayudar a sus miembros más vulnerables requiere de una planificación, de una estructuración de todos los recursos y personal disponibles, para conseguir la optimización de los mismos en beneficio del usuario.

Para solicitar el servicio de ayuda a domicilio, lo más habitual es recurrir al ayuntamiento de la localidad en la que resida el usuario. Es en esta entidad donde se facilitará toda la información referente a las condiciones en las que se presta dicho servicio y cuáles son las condiciones que se deben reunir para poder ser beneficiario del mismo. Generalmente estos requisitos están relacionados con la situación económica, grado de dependencia, existencia de familiares con posibilidad de prestar ayuda, etc.

Una vez estudiada la situación personal del solicitante del servicio, éste se prestará de forma totalmente gratuita, o bien aportando una cantidad que variará del informe de la situación económica.

2. FASES PARA LA INTERVENCIÓN

A la hora de la intervención con cualquier tipo de familia debemos seguir cuatro pasos para asegurarnos de que no dejaremos nada al azar y que por tanto programaremos de una forma correcta dicha intervención. Estas fases serían:

2.1. Diagnóstico de necesidades

El primer paso para cualquier intervención es detectar cuál es la necesidad que tiene el sujeto o la familia, para ello nada mejor que la observación directa ya que esta puesta en contacto con la realidad y el entorno nos ayudará a formar esa visión de conjunto tan necesaria para organizar las prioridades y necesidades reales que debemos atender, por ello la visita al domicilio es imprescindible ya que es la que nos permitirá tomar contacto con la unidad de convivencia y conocer a todos sus miembros, así como las condiciones físicas en las que viven y las relaciones humanas que tienen establecidas entre ellos.

Una vez que tengamos un conocimiento claro y completo de la unidad familiar con la que vamos a trabajar tendremos que hacer una valoración de la misma, para lo cual debemos tener en cuenta una serie de datos, como el grado de dependencia del usuario, para lo que contamos con una serie de instrumentos que nos ayudan a conocer cuál es exactamente ese grado de dependencia, de modo que podemos utilizar el índice de Barthel, con el que se valoran ocho grupos de actividades y dos funciones corporales, o el de Lawton y Brody con el que se hace una valoración por sexos (ocho grupos de



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

actividades para la mujer y cinco para el hombre); también estaremos muy atentos a las dificultades que presente el domicilio y su entorno para esa discapacidad, o la ayuda con la que cuente el usuario, ya sea de familiares, vecinos o instituciones.

Este es el momento de pensar en cómo organizar todos los recursos de los que se disponga y en optimizarlos para sacar de ellos el mayor rendimiento posible.

2.2. Diseño de la intervención

El segundo paso es el diseño de la intervención. Con todos los datos recabados, y una vez que sepamos a qué nos enfrentamos y de qué recursos disponemos, es el momento de planificar la intervención, para ello determinaremos los objetivos que pretendemos conseguir. Estos objetivos serán de lo más diverso y dependerán fundamentalmente del grado de dependencia del usuario, ya que sería absurdo plantearse metas que de antemano sepamos que no podemos conseguir porque el usuario no tiene la capacidad suficiente para alcanzarlas. Esto sería un error porque, además de resultar inalcanzables estas metas, supondrían una frustración para el dependiente, e incluso para el profesional, ya que en ambos casos no se obtendría ningún fruto del trabajo realizado.

Los objetivos también dependerán de los recursos materiales y humanos de que dispongamos, y de la adaptación del entorno en el que vive el usuario a la dependencia que presente.

Aunque son múltiples los objetivos que podemos proponernos conseguir y de la más diversa índole, hay uno que debemos considerar prioritario y común a cualquier intervención que diseñemos, y es conseguir que el usuario mejore su autonomía al máximo, siempre atendiendo a su individualidad y a los recursos y circunstancias que lo rodeen.

A continuación diseñaremos las actividades que se realizarán, sin olvidar que éstas se habrán puesto previamente en conocimiento de la unidad de convivencia para consensuarlas, como garantía del éxito de las mismas, por eso es importante que sean claras y sencillas y que todas las personas que intervengan las conozcan y comprendan.

Debemos tener muy claro a la hora de plantearnos qué actividades vamos a realizar con el usuario que por muy interesantes que éstas sean, si no contamos con el apoyo familiar será muy difícil que se puedan llevar a cabo, puesto que al ser diversas personas las que intervienen en el proceso, tendrán que compartir con nosotros la responsabilidad de realizarlas, pero siempre con el convencimiento de que lo que se está haciendo es realmente útil y positivo para el usuario. En caso de no ser así, de no existir ese consenso entre todos los que intervienen en el proceso, es altamente probable que veamos abocado al fracaso nuestro proyecto.

Seguidamente determinaremos qué tareas realizarán cada una de las personas involucradas en la intervención, para asegurarnos de este modo que no se producirán interferencias, normalmente poco deseadas, entre los distintos elementos.

Este aspecto también hay que cuidarlo, diferenciando las tareas que realizarán los apoyos técnicos, es decir, todos aquellos profesionales que intervengan, de las que realicen otras personas del



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº22 SEPTIEMBRE 2009

entorno familiar que también colaboren, para que de este modo no se entorpezca la labor tanto de unos como de otros.

Ahora habrá llegado el momento de establecer la temporalización, es decir, de establecer el período durante el cual se intervendrá y en qué momentos se realizará dicha intervención.

La planificación del tiempo dependerá del número de horas que se le asigne a cada usuario para recibir los servicios de ayuda a domicilio. En este aspecto existe una gran diferencia entre unas comunidades autónomas y otras, con diferencias sensibles en el número de horas de atención que reciben los usuarios por parte de los profesionales del servicio de ayuda a domicilio.

Nuestra Comunidad está muy por debajo de la media nacional en cuanto al número de horas semanales asignadas a cada dependiente, por lo que aún es mucho lo que queda por hacer para que se cumplan los objetivos planteados en la Ley de Dependencia sobre la atención a los usuarios.

Para optimizar el número de horas de las que se disponga es necesario realizar una planificación de las mismas, para lo cual realizaremos una planificación diaria, semanal y mensual de todas aquellas tareas que es necesario llevar a cabo para asegurar el bienestar del usuario.

Es muy importante realizar esta distribución de las tareas para tener muy claro en todo momento cuáles son las que hay que llevar a cabo, teniendo en cuenta que realmente se dispone de un número de horas muy escaso para una elevada cantidad de tareas.

En esta distribución horaria también hay que considerar otros factores: el número de miembros a los que hay que atender y las características físicas del domicilio en el que se intervendrá.

Cuando realicemos la planificación diaria debemos incluir todas aquellas tareas que es necesario realizar cada día, fundamentalmente:

- Hacer las camas
- Hacer la compra y la comida
- Poner y quitar la mesa
- Fregar los platos y utensilios de la cocina
- Reposición de productos como papel higiénico, bolsas, jabón, etc.
- Recoger y tirar la basura
- Barrer
- Limpiar cocina y baños

Al hacer referencia a las tareas que se habrán de realizar semanalmente estamos hablando de aquellas que, aunque son tan necesarias como las diarias, es posible posponer su realización a una frecuencia semanal sin que ello suponga un perjuicio para el usuario o una menor calidad en su atención.

Entre estas tareas podríamos incluir:



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

- Hacer la compra de aquellos productos que no es necesario consumir inmediatamente
- Cambiar las sábanas
- Lavar y planchar la ropa
- Limpiar las distintas dependencias del domicilio
- Limpiar el frigorífico

Por último, también tendremos que planificar la realización de aquellas tareas que se llevan a cabo en el hogar, pero con una menor frecuencia. Nos estamos refiriendo a la planificación mensual. Algunas de estas tareas serían:

- Ordenar documentación domiciliaria
- Pagar recibos
- Ordenar medicamentos
- Limpiar ventanas, puertas y cristales
- Limpiar a fondo cocina y baño
- Lavar fundas de sofá y cojines
- Descongelar el frigorífico

No obstante, a la hora de planificar todas estas tareas debemos tener en cuenta que cada hogar tiene unas características propias que lo hacen único y diferente, por tanto no podemos generalizar las planificaciones, sino que tendremos que adaptarlas a dichas características.

Para finalizar el diseño de la intervención tendremos en cuenta los recursos de los que disponemos. Sería absurdo lanzarse a un proyecto sumamente ambicioso sabiendo de antemano que no disponemos de los recursos necesarios para tal fin, por eso es necesario conocer bien este aspecto para ajustarse a la realidad lo más posible y realizar una intervención viable, aprovechando al máximo todo aquello de lo que dispongamos.

2.3. Ejecución de programas

El siguiente paso es realizar todas aquellas tareas que hemos planificado, y de aquí surgirá una estrecha relación entre el profesional, el usuario, la familia y su entorno.

Esta fase es muy importante porque en ella surgen los naturales y tan necesario lazos socioafectivos, fundamentales para llevar a cabo este trabajo en el que la empatía y la comprensión hacia la situación personal del usuario son imprescindibles para realizar una labor, a la vez profesional y humana.

Un aspecto muy importante y que se debe tener muy en cuenta es la continuidad en la prestación del servicio. Como se trata de establecer lazos afectivos entre profesional y usuario, es necesario que



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

no haya cambios, que el profesional que atienda al dependiente sea el mismo, como fórmula ideal para asegurarnos de que van a surgir esos lazos de confianza y afecto entre ambos.

También es importante que surja la complicidad entre el profesional y la familia, consensuando todas aquellas acciones que se estime necesario realizar para el bienestar del usuario, encaminadas, siempre que sea posible, a conseguir una mayor autonomía del mismo.

2.4. Evaluación

En cualquier trabajo o proyecto que emprendamos, además de su ejecución, es muy importante la evaluación del mismo, ya que esto nos va a permitir revisar todo lo ejecutado, detectar fallos, si los hay, y modificar lo que no sea operativo, o aquello que se considere erróneo.

Como la evaluación nos va a permitir realizar un seguimiento de todo el proceso, en el momento en que detectemos alguna anomalía podremos intervenir modificándola, de ahí que sea necesario evaluar una serie de aspectos:

Grado de consecución de los objetivos que nos hemos propuesto, tanto relacionados con el usuario como con su familia. Este aspecto de la evaluación es muy interesante, ya que nos permite comprobar si los objetivos que nos hemos planteado alcanzar son, o no, realistas, es decir, se encuentran dentro de lo que es posible conseguir con el usuario y su familia.

En caso de que el resultado de la evaluación de este aspecto sea negativo es el momento de plantearnos nuevos objetivos más acordes con la realidad en la que estemos trabajando, y por tanto más probables de conseguir.

También es necesario evaluar cómo se están realizando las actividades que habíamos planteado, tanto las que debe realizar el profesional de la intervención, como las que realiza el usuario.

Al evaluar este aspecto también comprobamos si dichas actividades se ajustan a las capacidades de las personas que intervienen, y si se corresponden con los medios de los que se dispone para realizarlas.

Finalmente evaluaremos si los recursos de los que disponemos, tanto los materiales como los personales, son los idóneos y se corresponden con las actividades que hemos planteado.

En cuanto a las formas de llevar a cabo la evaluación, pueden ser muy diversas, pero sería muy interesante, por una parte realizar contactos personales mediante una serie de entrevistas con todas las personas que intervienen, es decir, con el usuario que recibe el servicio y con las personas que colaboran para llevar a cabo el mismo.

El contacto directo y personal es ideal para evaluar, pero también se puede complementar con el contacto no personal, es decir, a través del teléfono.

Para llevar a cabo esta recogida de información contamos con una serie de instrumentos, como cuestionarios ya elaborados que pasaremos a todas las personas involucradas en el proceso.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

4. BIBLIOGRAFÍA

- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (IMSERSO). *Libro blanco sobre la atención a las personas en situación de dependencia en España*. Madrid. 2004
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. *Plan Integral de Apoyo a la Familia 2001-2004*. Madrid
- Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). *Evolución y extensión del Servicio de Ayuda a Domicilio en España*. Madrid. 1998
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales. *Informe sobre las personas mayores en España*. Madrid. 2004

Autoría

- Nombre y Apellidos: Ana María Gómez Casado
- Centro, localidad, provincia: IES. Ntra. Sra. de la Cabeza, Andújar (Jaén)
- E-mail: anam.gomez25@hotmail.com