

“

LA ATENCIÓN
CENTRADA EN LA
PERSONA DEBE
SER UN CRITERIO
DE ACTUACIÓN
INEXCUSABLE Y UNO
DE LOS RESULTADOS
DE CUALQUIER PLAN
DE CALIDAD

”



Óscar López Santos

DIRECTOR GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN
DE LA COMUNIDAD DE MADRID

¿Quieres la **mejor** formación
para tus **profesionales**?

**ESPECIALISTAS EN
ATENCIÓN
Y CUIDADO**

PLAN DE FORMACIÓN LARES 2023

**FORMACIÓN ADAPTADA A
VUESTRAS NECESIDADES**

Algunos de nuestros programas de desarrollo

Programa de desarrollo de directivos

Escuela de patronos y liderazgo
con perspectiva de género

AICP_Atención Integral Centrada en la Persona

Programa de desarrollo de mandos intermedios

Gerocultores y atención directa

CONTACTA CON NOSOTROS:

- ✓ Consultamos vuestro crédito
- ✓ Organizamos la formación
- ✓ Realizamos la bonificación

*Consulta nuestra web
para ver la oferta
completa de formaciones*

91.422.22.25 ext 3
www.lares.org.es
formacion@lares.org.es



SUMARIO

Edita



●●● Compromiso y Solidaridad
con la Persona

Consejo de Redacción

Raquel Andreu Antón
Leonardo Galán Pedrosa
Fernando Mosteiro Alonso
José Luis Pareja Rivas

Responsable de redacción

Raquel Andreu Antón

Maquetación

Senda Editorial, S.A.

Redacción

comunicacion@lares.org.es
Administración y Publicidad
Lares Federación
C/ Ríos Rosas, 11
4º oficinas - 28003
Madrid
Telf.: 914 422 225
www.lares.org.es

Depósito Legal

M- 46395-2002

ISSN

1695-1433

- 4 **Carta de identidad Grupo Social Lares**
- 5 **Editorial**
José Luis Pareja. Presidente Nacional del Grupo Social Lares
- 6 **Entrevista profesional**
Óscar López Santos. Director General de Evaluación, Calidad e Innovación de la Comunidad de Madrid
- 14 **Posicionamiento Lares**
27 años garantizando un cuidado excelente
- 18 **Proyectos sociales Lares**
Buenas prácticas Lares: garantía de calidad y calidez en el cuidado
- 20 **Reportaje Lares**
Centros y servicios Lares: referentes de calidad en el cuidado
- 26 **Proveedores Lares**
Proveedores Lares: garantía de calidad en productos y servicios
- 30 **Eventos Lares**
 - Lectura Fácil Lares
 - Voluntariado
 - 'Buenas prácticas'

Subvencionado por:



✓ POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

¿Qué es Lares?

El **Grupo Social Lares** es algo más que una marca o una seña de identidad. Somos la **entidad sin ánimo de lucro referente en el Tercer Sector de Acción Social**. Una entidad dedicada al cuidado integral de personas mayores, en situación de discapacidad, dependencia o riesgo de exclusión social.

Nuestra labor es **cuidar, allí donde nadie llega**. Ofrecer **hogares** a las personas que, por distintas circunstancias, ya no pueden vivir en los suyos propios. Ser parte de una **Familia**, con mayúsculas, que tiene una **misión común**: acompañar y acoger a quien nos necesite. Sin condiciones ni limitaciones.

Nuestro compromiso es claro:
cuidado, calidad y calidez



Presentes en las **17 comunidades autónomas**, cuidando a **54.000 personas** gracias al trabajo de **35.000 profesionales** y la ayuda de más de **10.00 voluntarios y voluntarias**



“ PALABRITAS AL OÍDO ”



JOSÉ LUIS PAREJA

Presidente Nacional Grupo Social Lares

El 2023 ha sacado ya su pañuelo y lo ondea con cierta pereza para decirnos que se va. Ha sido un año intenso y con **cambios sustanciales** en LARES. En la Memoria que estamos preparando recibirán y tendrán cumplida información sobre qué hemos tenido ocasión de llevar a cabo con más o menos acierto, con mayor o menor impacto, pero, seguro, con la mejor de nuestras intenciones.

Este 2023 ha sido el año en que tocó agradecer con total honestidad la magnífica labor llevada a cabo por **Juan Ignacio Vela** junto a su equipazo -con **Maritza Brizuela** como componente esencial- durante ocho años. Ocho años en los que **LARES ha crecido exponencialmente** en todos los ámbitos. Siempre será propicia la ocasión para agradecerles su entrega y amor hacia las personas mayores, los profesionales que les cuidan y los centros en los que tienen su hogar. Los que hemos llegado casi con la "L" colgada en la espalda, seguimos y avanzamos en la senda marcada y con la mirada al frente para no perder la **referencia al futuro** que las personas mayores quieren, desean y merecen. Para todos ellos pedimos un **Pacto Nacional por la Dependencia**. Lo decimos aquí y lo diremos en cualquier lugar a donde se nos convoque, también en Europa, mediante nuestra presencia en el **Comité Europeo de Diálogo Social Sectorial** para los Servicios Sociales en donde tengo el orgullo de representar a nuestro país.

En definitiva, estoy hablando de nuestro compromiso -siempre- con las personas mayores o, lo que es casi igual, con entender que su **atención y cuidado** deben de llevarse a cabo desde la **máxima CALIDAD**. Sobre ella gira nuestro número postrero de este 2023. Tendremos testimonios de algunos de nuestros centros asociados y además la opinión consolidada de D. Óscar López, Director General de Evaluación, Calidad e Innovación de la Comunidad de Madrid. La Calidad es un concepto importante. La Calidad nos permite dirimir el valor de algo, y en nuestro caso, ese algo se refiere al amor, a la ya mencionada atención y cuidado de nuestros residentes. Cuanto más nos empeñemos en darles la **máxima calidad desde nuestra cotidianeidad**, mejor lo estaremos haciendo. Lo del sello y todas esas cosas que "oficialmente" vienen a refrendar lo que digo...mejor constatarlo y reafirmarlo hoy, y mañana y la semana que viene, todos los días.....Uds. ya me entienden.

Llega 2024 como la ola que desde siempre estuvo esperando para llegar a la orilla a besar nuestros cuerpos. Ojalá sea así. Ojalá 2024 nos bese eliminando **listas de esperas** desesperantes, o garantizando que merece la pena ser de cualquier rincón de nuestro país porque todos tenemos los mismos **derechos, servicios y prestaciones**. Ojalá sea el beso que debemos de continuo a las personas mayores. Desde LARES, ya saben.... Lo desearemos, lo pediremos, rogaremos, exigiremos, gritaremos.... predicando con nuestro ejemplo.

Feliz 2024, lleno de besos y caricias, con especial recuerdo a lo que ya nos besan y acarician desde la otra orilla

Entrevista profesional

ÓSCAR LÓPEZ SANTOS

*Director General de Evaluación, Calidad
e Innovación de la Comunidad de Madrid*



“ **LA ATENCIÓN CENTRADA
EN LA PERSONA DEBE SER
UN CRITERIO DE ACTUACIÓN
INEXCUSABLE Y UNO DE LOS
RESULTADOS DE CUALQUIER
PLAN DE CALIDAD** ”

ELa **calidad del servicio** es una medida de cómo una organización entiende las necesidades de sus usuarios y satisface sus expectativas. El **énfasis en la participación** sugiere que los usuarios puedan expresar sus quejas y deseos a las organizaciones que gestionan servicios y, hasta cierto punto, **influir sobre el contenido** de los servicios (Vedung, 1997). El Tercer Sector cuenta con la **Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación**, que tiene las competencias relativas a la ordenación de la actividad de los centros y servicios de atención social, la gestión de los registros necesarios para ello, el impulso de la calidad en el **Sistema Público de Servicios Sociales** de la Comunidad de Madrid, el ejercicio de la **función inspectora** en materia de servicios sociales, la **evaluación** del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y la **innovación y la formación** en materia de servicios sociales.

En este número de la Revista Somos Lares, **Óscar López Santos**, Director General de este organismo público, nos habla sobre los principales requisitos que debe cumplir un centro o servicio para satisfacer los **estándares de calidad**, el papel de los servicios de inspección o los avances del **Plan de Choque de Dependencia 2021 – 2023**, entre otros temas.

Óscar López es **Licenciado en Derecho** por la UNED y **Diplomado en Comunidades Europeas** por la Escuela Diplomática y, desde 1990, funcionario del Cuerpo Superior de Técnicos de la Administración de la Seguridad Social. Ha ocupado diversos **puestos de responsabilidad en el ámbito de la protección de los consumidores**, como Subdirector General, Secretario General y Director del Instituto Nacional del Consumo y Director General de Consumo en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

En el periodo 2004 a 2015, presta servicios en el Ayuntamiento de Madrid, primero como Coordinador de la **Concejalía de Gobierno de Empleo** del Ayuntamiento de Madrid, hasta que en 2007, es designado Subdirector General de **Coordinación de Servicios en el Área de Gobierno Familia y Servicios Sociales** del Ayuntamiento de Madrid, incorporándose en enero 2012, al Área de Gobierno de Hacienda, como Director General de Contratación y Servicios, asumiendo, asimismo, la Dirección de la Oficina de Colaboración Público Privada.

En la actualidad ejerce el puesto de vocal asesor en la **Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo** y es Director General de Evaluación, Calidad e Innovación de la Comunidad de Madrid.

Entrevista profesional

1. Cada vez se habla más de calidad y excelencia en los servicios sociales. Hay centros y servicios, en especial los pequeños, que todavía no tienen implantado un sistema de calidad. Por su experiencia, ¿qué aporta un plan de calidad a un centro o servicio de atención social?

Si entendemos la calidad no como una foto fija, sino como un proceso de mejora continua, el plan de calidad es el instrumento que nos va a permitir, en primer lugar, la **medición de lo que hacemos**; en segundo lugar, la comparación entre lo que hacemos y lo **que queremos lograr**; y, en tercer lugar, la **adopción de las medidas adecuadas** para llegar allí donde queremos. Por eso, en ocasiones se compara el plan de calidad con la guía, la brújula, que orienta a la organización hacia la consecución de sus objetivos.

Un centro o servicio de atención social, como toda organización, se debe a sus grupos de interés, el principal de los cuales lo constituye el conjunto de personas usuarias de los mismos y, en muchas ocasiones, sus familias. Por tanto, estamos ante un sector que reclama, cada vez más, una **mejor atención**, más personalizada, con los apoyos que precisen y deseen para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, que tenga en cuenta las **necesidades e intereses de cada persona**, que utilice la tecnología para mejorar la calidad de vida... Es imposible pretender dar cumplimiento a estas expectativas sin un plan de calidad.

2. Hay muchos sistemas de calidad en el mercado, ISO, EFQM, UNE... ¿qué modelo de calidad le parece más apropiado para un centro o servicio de atención social?

Los sistemas o modelos de calidad son **referencias** que las organizaciones utilizan para mejorar su gestión. A diferencia de las normas, no contienen requisitos que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad, sino directrices para la mejora. Existen modelos de calidad orientados a la calidad total y la excelencia, modelos orientados a la mejora, modelos propios de determinados sectores e incluso modelos de calidad que desarrollan las propias organizaciones.

En la Dirección General impulsamos claramente el **modelo Madrid Excelente**, el sello de calidad de la Comunidad de Madrid, 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.

No obstante, son las entidades titulares de los centros y servicios las que tienen que **valorar qué modelo se adecúa mejor a su realidad**, a su propósito, y, sobre todo, a lo que pretenden conseguir con su intervención. De hecho, el personal técnico de calidad y la propia página web ofrecen información acerca de la norma UNE-EN-ISO 9001, EFQM, la familia de normas UNE 158000, dedicadas a la atención a la dependencia, o los modelos más sectoriales, como los de la Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología, FE-APS-Plena Inclusión, AMADE, la Fundación Cuidados Dignos o la Fundación Pilares.





EL PAPEL DE LA INSPECCIÓN ES IMPRESCINDIBLE PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CENTROS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIAL



3. ¿Cuáles son los principales requisitos que debe cumplir un centro o servicio para cumplir los estándares de calidad?

Los estándares de calidad vienen determinados por el modelo de referencia. No obstante, hay algunas **claves comunes** a todos ellos, como son la necesidad de medir, la existencia de indicadores, el papel de la estrategia, la atención a los grupos de interés, la transparencia, etc. Todo ello, orientado a cumplir el propósito de la organización, que, en nuestro caso, consiste, finalmente, en **procurar la mejor atención posible**.



4. La garantía de los derechos de las personas debe ser un elemento esencial en la vida de los centros. ¿Cuál es el papel de los servicios de inspección para garantizar su cumplimiento?

Tal como prevé el artículo 82 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de servicios sociales de la Comunidad de Madrid, la actuación inspectora de la Comunidad de Madrid en materia de servicios sociales tiene por objeto **el control, la vigilancia, comprobación y orientación**, relativas al cumplimiento de la normativa vigente en materia de autorización de centros y servicios, así como la supervisión del funcionamiento de los mismos y el **aseguramiento de que los servicios se prestan con el nivel de calidad exigido**.

Además, uno de los objetivos del vigente Plan de Calidad de Inspección 2023-2024 es, precisamente, **velar por el respeto de los derechos reconocidos a las personas usuarias**, que se concreta en la línea III del mismo, dedicada al control de los hechos susceptibles de mejora observados en las inspecciones y del respeto a los derechos de las personas usuarias. Y estas actuaciones inspectoras pueden dar lugar, si es necesario, a la adopción de medidas provisionales o, llegado el caso, a la imposición de la sanción correspondiente.

Por tanto, **el papel de la inspección es fundamental**, imprescindible, para garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas usuarias de los centros y servicios de atención social. De ahí los esfuerzos realizados en los últimos años por **incrementar el personal dedicado a las tareas de inspección**, lo que permite este año que todas las residencias de mayores hayan sido visitadas, al menos, dos veces.

5. ¿Es posible hablar de calidad en un modelo de prestación de servicios que no pasa por la libertad de elegir quien atiende o cuida?

En los centros y servicios de atención social debe **facilitarse la libertad de elección y el control** acerca de la forma en la que se planifican y prestan los cuidados, basándose en lo que es importante para cada persona, y en una visión

Entrevista profesional

de la misma desde sus puntos fuertes, **capacidades y necesidades individuales**. Deben tenerse en cuenta la voluntad y las **preferencias de cada persona** para orientar la relación de apoyo y para priorizarlas frente a las necesidades organizacionales. Debe darse voz a cada persona, de manera que sea escuchada y pueda permanecer conectada con el resto y con sus comunidades. A eso se refiere la atención centrada en la persona, que debe ser un **criterio de actuación inexcusable**, y uno de los resultados de cualquier plan de calidad.

Un asunto distinto es que la persona concreta, en determinadas ocasiones, no pueda elegir el centro o servicio concreto en el que es atendido, debido a la **enorme demanda** que tienen algunos de ellos. No obstante, es una prioridad de este Gobierno, y, en concreto, de esta Consejería, trabajar para **eliminar las listas de espera de acceso a los centros** y servicios y facilitar su libre elección.

“**UNO DE LOS RETOS DEL SECTOR DE LOS CUIDADOS EN ESTOS MOMENTOS ES EL DE LA FALTA DE PROFESIONALES, PERO NO PUEDE UTILIZARSE NUNCA COMO EXCUSA O ARGUMENTO PARA NO TRABAJAR POR LA MEJORA CONTINUA DE LA ATENCIÓN**”

6. ¿Cómo es posible garantizar la calidad ante un contexto de falta de profesionales en el sector, especialmente personal de enfermería y gerocultores?

El sector de los cuidados afronta en estos momentos, entre otros retos, el de la falta de profesionales en el sector. No solo en Madrid, sino en toda España, e incluso en Europa. De ahí que

distintas voces propugnen soluciones que van desde el reconocimiento y la puesta en valor de estos profesionales, al incremento del número de plazas de formación profesional y universitaria, pasando por la apertura a la migración legal para remediar este déficit. Posiblemente, la solución pase por un *mix* de soluciones.

En cualquier caso, las entidades deberán suplir esa falta de profesionales, precisamente, desde la **creatividad, la innovación y la calidad**. Estas deben ser herramientas que, de nuevo, nos lleven a procurar una atención centrada en la persona. Y, por supuesto, la falta de profesionales no puede utilizarse nunca como excusa o argumento para no trabajar por la **mejora continua de la atención**. Quiero aprovechar este foro para agradecer a los profesionales de los centros y servicios de atención social de la Comunidad de Madrid su dedicación, su esfuerzo, su interés y su constante preocupación por la mejora continua de su actividad, lo que habla muy positivamente de su profesionalidad.

7. En Lares, apostamos firmemente por la profesionalidad, pero creemos que no se puede cuidar sin compromiso, pasión y entrega. ¿Cómo se puede garantizar la calidad con un modelo de profesionalización que atiende solamente al conocimiento y no a las competencias profesionales?

Por un lado, ya hace tiempo que se habla del fracaso del modelo curricular basado en competencias, entre otras cosas por su enfoque a la empleabilidad y no al saber mismo, que debe considerarse la primera competencia. No obstante, el sistema educativo actual cada vez ofrece más **oportunidades de conocimiento de la profesión**, a través de las prácticas, la formación profesional dual, etc. Eso debe permitir alinear los conocimientos técnicos con las competencias profesionales necesarias.

Otra cosa es que, en determinadas formaciones, tal vez debieran incluirse determinadas **materias relacionadas con la empatía, la comunicación, la asertividad**, etc., imprescindibles en el ejercicio profesional.



“**LAS PERSONAS RESIDENTES TIENEN DERECHO A PROPONER Y REALIZAR ACTIVIDADES SIGNIFICATIVAS, Y A EVITAR AQUELLAS REPETITIVAS O INFANTILIZADORAS QUE NO RESPETEN SU DIGNIDAD**”

Por otra parte, las entidades deben responsabilizarse de completar la formación de sus profesionales, facilitándoles el acceso a nuevos contenidos y nuevas metodologías, que les permitan **avanzar en su carrera profesional**. Esto sí repercute directamente en la satisfacción de las personas usuarias.

8. El respeto a la autonomía y capacidad de decisión de las personas mayores es fundamental, pero en ocasiones choca con la preocupación que presentan sus familiares respecto a su cuidado. ¿Qué papel deben jugar las familias en el desarrollo de la calidad de los centros y servicios?

Evidentemente, las familias son un **grupo de interés fundamental** en los centros y servicios de atención social, y como tal debe ser abordado. En los casos en que la persona usuaria no pueda expresar su voluntad o preferencias, debe actuar quien ejerza respecto a ella alguna medida de apoyo, conforme a la normativa civil aplicable. En el resto, debe **primar su libertad de elección**, su autodeterminación, el derecho al control de la propia vida y el respeto a su intimidad y privacidad.

Más allá de eso, por supuesto, los centros y servicios deben **contar con canales de comunicación**

Entrevista profesional

permanente con los familiares, que deben formar parte de su cartera de servicios. Y deben facilitar la comunicación telemática de las personas usuarias con sus familiares o personas allegadas, particularmente en caso de vivir alejados o tener dificultades para desplazarse hasta el centro. Además de las **medidas de participación** propias de cada tipo de centro o servicio (visitas, comidas, participación en consejos y comisiones, etc.). Reconocer el papel fundamental de las familias, por tanto, redundará en una mejora de la satisfacción tanto de las personas usuarias como de aquellas.

9. ¿Hasta qué punto incide la participación en la planificación de actividades por quienes viven en los centros para su posterior percepción de satisfacción?

Las personas residentes tienen **derecho a proponer y realizar actividades significativas**, y a evitar aquellas repetitivas o infantilizadoras que no respeten su dignidad. En ningún caso puede restringirse este derecho basándose en la limitación de las capacidades de la persona, ni en sus posibilidades de expresión de la voluntad y las preferencias, los intereses y los valores, debiendo prevalecer en todo caso el derecho de la persona a **diseñar su propio proyecto de vida**.

Esta participación, lógicamente, incrementa la satisfacción de las personas usuarias, que se sienten reconocidas y valoradas. Y, por extensión, las de las familias.

10. Una de las cuestiones que han quedado pendientes del Plan de Choque de Dependencia 2021 – 2023 ha sido abordar un marco de mínimos sobre la calidad y evaluación de los centros y servicios. ¿Se está trabajando sobre esta cuestión?

El Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios de julio de 2022, dedica el título IV al Sistema común de evaluación de la

calidad de los servicios del SAAD, y prevé la **constitución de la Ponencia técnica de evaluación y calidad del SAAD como grupo de trabajo permanente del Consejo Territorial**, que en dieciocho meses debería presentar una propuesta completa del marco de calidad a aplicar. No obstante, hasta la fecha desconocemos la puesta en marcha de este asunto.

En cualquier caso, uno de los principales elementos de dicho sistema común de evaluación lo constituyen las **herramientas de autoevaluación**. En este sentido, esta Dirección General ya puso en marcha en 2022 un proceso de autoevaluación de las residencias de personas mayores, y acaba de terminar el proceso de autoevaluación de este año, en el que ha participado la totalidad de las 487 residencias inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social.

En la Consejería, por nuestra parte, estamos acabando los trabajos de elaboración de la Orden por la que se establecen los requisitos y **estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social** que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia. Esta norma supondrá un antes y un después en cuanto a la **exigencia a los centros y servicios** y, en consecuencia, en cuanto a la mejora de la calidad de la atención prestada en los mismos.



La residencia La Milagrosa de Fundación Catalina Labouré pone en marcha el sistema de comunicación asistencial de Ibernex dentro de su plan de digitalización.

Durante el último año, Ibernex ha colaborado con más de 70 centros Lares, aprovechando las subvenciones destinadas a la digitalización. En un entorno en constante evolución, la apuesta por la tecnología en el entorno sociosanitario se ha vuelto crucial para mejorar la calidad de vida de las personas mayores y el trabajo diario del personal. Ibernex lidera la revolución digital en el sector, y el centro La Milagrosa de la Fundación Catalina Labouré es un buen ejemplo de residencias que apuestan por una buena calidad de servicio y, por ello, también se han acogido a estas ayudas para la digitalización.

Conoce cómo este centro ha mejorado su calidad asistencial gracias a la tecnología.

La Residencia de Mayores La Milagrosa tiene una trayectoria de más de 40 años. Su actuación ha ido evolucionando y adaptándose a los tiempos, siempre con un estilo propio, reconocible, coherente con los valores en los que creemos, con una identidad propia del carisma Vicenciano: atención Integral, ambiente familiar, diálogo y participación, ecología y vida sana, respeto y valoración de la diversidad, colaboración y participación, compromiso y responsabilidad, confianza, creatividad, audacia, actitud crítica. Dentro de una misión compartida entre Hijas de la Caridad y laicos donde desarrollan su labor en el ambiente de sencillez y cercanía que caracteriza nuestra acción.



Conocemos a Sor Petra Martínez Ibáñez y Beatriz Molina Criado de la residencia para conocer en qué les han ayudado las soluciones de Ibernex a mejorar su calidad asistencial:



¿Qué soluciones tecnológicas de Ibernex habéis implantado?

Hemos implantado un sistema integral de digitalización inteligente. Una solución asistencial completa e innovadora para operar en el entorno del centro que gestiona las alarmas generadas por los usuarios y además combina la administración de los datos sociosanitarios.

¿Cómo os ayudan las soluciones a mejorar la atención a los residentes?

Poder contar con un sistema que registre digitalmente en cada habitación, las actividades de la vida diaria, las atenciones y demandas de nuestros mayores, como la higiene, ingestas de comidas, cambios posturales o administración de medicamentos, facilita y mejora por completo la atención a nuestros mayores. Por otro lado, la labor del personal en los centros sociosanitarios está supeditada a imprevistos propios de la atención a personas; y poder gestionar las alarmas generadas combinando esos datos, ofrece una visión pormenorizada de la situación, lo que nos lleva a una atención más precisa e individual de nuestros mayores.



Descubre todas las **soluciones de digitalización** de residencias que te ayudarán a mejorar la gestión de tu centro.



Posicionamiento Lares

27 años garantizando un cuidado excelente



Hay infinitas definiciones de **calidad**. Según la Real Academia Española, la calidad es la "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor". Por tanto, la **gestión de la calidad** supone implementar y desarrollar actividades coordinadas con el fin de controlar una entidad u organización en lo relativo al cumplimiento de esta.

En este sentido, las **organizaciones del Tercer Sector**, en su papel como proveedoras de servicios, deben adaptarse a los cambios provocados por las

demandas sociales y garantizar la máxima eficiencia en el desarrollo de sus actividades. Las **residencias** en las que viven personas mayores y en situación de dependencia fueron entidades que, nacidas bajo el prisma de la beneficencia, han evolucionado hasta convertirse en espacios que ofrecen **cuidados** a las personas que lo necesitan a todos los niveles: físico, psicológico, emocional y espiritual.

En los últimos años, las entidades que forman parte del Tercer Sector, conscientes de la necesidad de justificar su fun-

cionamiento ante las Administraciones públicas y la sociedad en general, han desarrollado diferentes **propuestas para promover la Gestión de la Calidad**, algunas de ellas originales y otras basadas en modelos generalistas pero adaptadas a sus peculiaridades. Factores como el **trabajo cooperativo** junto a otras organizaciones, la implicación inherente de las personas y la orientación de los servicios hacia las necesidades del usuario favorecen la implantación de **Sistemas de gestión de calidad**.

Y si hay algo en lo que Lares es pionera es en cuidar con calidad, incluso mucho antes de que surgieran estos sistemas de gestión. El Grupo Social Lares surgió, hace ya 27 años, con un único objetivo: **cuidar con profesionalidad y calidez** a todas aquellas personas que lo necesitan, sin condiciones. Sin dejar a nadie atrás. Los pilares sobre los que se sustentan los centros asociados a Lares son firmes: **solidaridad, compromiso y entrega**. Nos sentimos no solo afortunados, sino tremendamente orgullosos, de poder asegurar que somos la **entidad referente en el cuidado en el Tercer Sector de Acción Social**.

Más de **54.000 personas mayores** tienen su hogar en nuestras residencias; más de **35.000 profesionales** ejercen su labor en nuestros centros. Decenas de **miles de personas voluntarias** atesoran nuestro trabajo regalándonos su tiempo y compañía. Nuestra misión no es otra que la de esforzarnos cada día en ser mejores para brindar un cuidado profesional y centrado en la persona. Nuestra calidad, sin ningún tipo de duda, es poder formar parte de esta Gran Familia.

La calidad en las residencias de personas mayores va más allá de cumplir con estándares y normas. Implica crear un entorno donde la **excelencia, el bienestar** y el cuidado centrado en la **persona** se convierten en la prioridad fundamental del Centro.

Además de ser una **elección estratégica de mejora** de la institución, la calidad se ha convertido en una exigencia dentro de las diversas normativas de las Administraciones públicas, que reconocen y valoran de manera muy positiva que los Centros Residenciales se encuentren certificados en esta materia.

La calidad en la atención a personas mayores asegura la **dignidad** y el **respeto**. Cada residente merece un trato individualizado, reconociendo sus necesidades específicas y fomentando su autonomía. La calidad se refleja en la **atención personalizada** que va más allá de lo básico, considerando las preferencias y la historia única de cada persona.

La **confianza** de los residentes y sus familias es otro pilar que refleja la calidad en las residencias. La **transparencia** en todas nuestras actuaciones y una comunicación abierta construyen un ambiente de confianza. La calidad no se limita solo a la excelencia en el cuidado directo, sino que también se refleja en la **experiencia global** que brindamos a quienes confían en nosotros. Residentes y familiares.

La calidad, a su vez, es un diferenciador clave en un sector en constante transformación y cada vez más competitivo. Las residencias que se comprometen con la mejora continua y buscan la excelencia en el servicio, no solo atraen a residentes y sus familias, sino también a **profesionales del sector**.

En conclusión, la calidad en las residencias de personas mayores va más allá de ser un mero requisito. Constituye un compromiso ineludible con el bienestar, la dignidad y la satisfacción de los residentes y familiares, y ayuda a consolidar la reputación y la **sostenibilidad a largo plazo** de la residencia.

Un fuerte abrazo, que, sin duda alguna, es un gran indicador de calidad humana.

FERNANDO MOSTEIRO

Secretario General Grupo Social Lares



En este tiempo de
celebración y alegría
queremos recordar
el valor del amor y el
cuidado hacia los demás.

En estas fechas especiales,
extendamos nuestra gratitud
a todos aquellos que cuidan,
con compromiso y entrega, a
las personas más vulnerables.

Que el espíritu navideño nos inspire
a ser compasivos y generosos,
compartiendo momentos de alegría
y apoyo con nuestros seres queridos.

La familia
Lares
os desea
¡Feliz Navidad!



● ● ● Compromiso y Solidaridad
con la Persona

lares.org.es

Formación en Enero y febrero 2024



MÁS INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES EN:
TEL. 91 806 06 96

www.humanizar.es
secretaria@humanizar.es



Modalidad Presencial



SEMINARIO BIOÉTICA
Y ÉTICA DEL CUIDADO

CLAVES PARA LA PREVENCIÓN DEL ABUSO A MENORES

30/ene/24 | M. de 17 a 20h. | Profesores: Jose Carlos Bermejo y Margarita García Marqués | GRATUITO | TRES CANTOS y Vía Streaming



INTERVENCIÓN SOCIAL

CÓMO ACOMPAÑAR LA SOLEDAD NO DESEADA

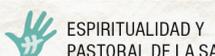
2 y 3/feb/24 | V. de 16 a 20h. y S. de 9 a 18h. | Profesores: Ismael Checa, Allan Chávez | 100 € | SEVILLA



SEMINARIO BIOÉTICA
Y ÉTICA DEL CUIDADO

PORNOGRAFÍA. LA VIOLENCIA EN EL CINE

1/feb/24 | J. de 18 a 20h. | Profesor: Alejandro Villena Moya | GRATUITO | TRES CANTOS y Vía Streaming

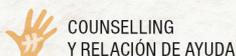


ESPIRITUALIDAD Y
PASTORAL DE LA SALUD

ESCUELA DE ORACIÓN Y RITOS EN EL SUFRIMIENTO Y LA ENFERMEDAD

23 y 24/feb/24 | V. de 16 a 20h. y S. de 9 a 18h. | Profesor: Xabier Azkoitia | 120 € (160 € régimen internado) | TRES CANTOS

Aula Virtual



COUNSELLING
Y RELACIÓN DE AYUDA

COUNSELLING Y MEDIACIÓN

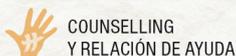
Del 11 al 25/ene/24 | 3 jueves consecutivos, de 17 a 20h. | Profesor: Toni Rius | Precio 100 €



ESPIRITUALIDAD Y
PASTORAL DE LA SALUD

GEOGRAFÍA DE LA PASTORAL DE LA SALUD

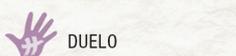
Del 11/ene al 29/feb/24 | 8 jueves consecutivos, de 17 a 20h. | Profesor: Arnaldo Pangrazzi | Precio 200 €



COUNSELLING
Y RELACIÓN DE AYUDA

CLAVES PARA TOMAR DE DECISIONES

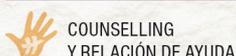
Del 16 al 30/ene/24 | 3 martes consecutivos, de 17 a 20h. | Profesora: Rosa Belda | Precio 100 €



DUELO

CLAVES PARA LA PREVENCIÓN DEL SUICIDIO EN JÓVENES

Del 6 al 20/feb/24 | 3 martes consecutivos, de 17 a 20h. | Profesor: Valentín Rodil | Precio 100 €



COUNSELLING
Y RELACIÓN DE AYUDA

EMPATÍA TERAPÉUTICA

Del 7 al 21/feb/24 | 3 miércoles consecutivos, de 17 a 20h. | Profesora: Felicidad Vicente | Precio 100 €



DUELO

RITOS Y ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS EN DUELO EN DIVERSAS CULTURAS

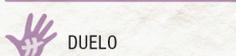
Del 15 al 29/feb/24 | 3 jueves consecutivos, de 17 a 20h. | Profesora: Marta Morente | Precio 100 €



DUELO

CÓMO TRABAJAR EL MIEDO EN NIÑOS Y ADOLESCENTES

Del 20 al 22/feb/24 | M, X y J. de 17 a 20h. | Profesora: Ana Monescillo | Precio 100 €

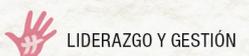


DUELO

CÓMO ABORDAR EL DUELO CRONIFICADO

Del 27/feb al 12/mar/24 | 3 martes consecutivos, de 17 a 20h. | Profesora: Belinda Arévalo | Precio 100 €

Modalidad Distancia

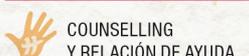


LIDERAZGO Y GESTIÓN

LIDERAZGO Y GESTIÓN

NUEVO

Del 15/ene al 15/mar/24 | Carga lectiva: 100 horas | Profesora: Cristina Muñoz | Precio 160 €

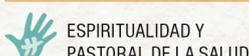


COUNSELLING
Y RELACIÓN DE AYUDA

PROFUNDIZACIÓN EN HABILIDADES DE RELACIÓN DE AYUDA

ACTUALIZADO

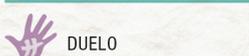
Del 1/feb al 1/may/24 | Carga lectiva: 100 horas | Profesora: Eva García | Precio 160 €



ESPIRITUALIDAD Y
PASTORAL DE LA SALUD

ACOMPAÑAMIENTO EN PASTORAL DE LA SALUD

Del 15/feb al 15/may/24 | Carga lectiva: 100 horas | Profesor: Agustín Bado | Precio 160 €



DUELO

PROFUNDIZACIÓN EN LA INTERVENCIÓN EN PROCESOS DE DUELO.

Del 15/feb al 15/may/24 | Carga lectiva: 100 horas | Profesora: Marisa Magaña | Precio 160 €

Proyectos sociales Lares



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



RED DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA (AICP) EN CENTROS DE PERSONAS MAYORES



Buenas prácticas Lares: garantía de calidad y calidez en el cuidado

Desde hace años, el Grupo Social Lares cuenta con un **proyecto de Buenas Prácticas** dirigido a fortalecer el Tercer Sector potenciando el **trabajo en red**, la transferencia del conocimiento y la formación de personas trabajadoras y voluntarias que desempeñan su labor en los centros Lares.

En 2023, el objetivo concreto ha sido desarrollar y recolectar conocimientos acerca de las Buenas Prácticas aplicadas desde la **Atención Integral y Centrada en la Persona** teniendo en cuenta la perspectiva de género. Para ello, se han realizado distintas **formaciones**, se han elaborado guías formativas dirigidas a los centros asociados a Lares y se ha impulsado un **proceso de mentoría personalizado** para aquellas residencias que lo han solicitado. La finalidad de estas iniciativas no es otra que promocionar **nuevas formas de cuidar y acompañar**, reforzando el enfoque de derechos y dignidad de las personas mayores y personas en situación de dependencia.

El Grupo Social Lares, en su compromiso por y para las personas, continúa trabajando en su programa de Buenas Prácticas, con más énfasis en el modelo de Atención Integral Centrado en la Persona (MAICP) y con la finalidad de seguir contribuyendo a la protección y el **fomento de la dignidad y calidad de vida** de aquellos a quienes cuida.

Con un firme **compromiso con el Buen Hacer**, este proyecto ha planteado **cuatro objetivos** que persiguen alcanzar el mayor grado de **excelencia y calidad** en el cuidado hacia las personas mayores, en situación de dependencia, discapacidad y riesgo de exclusión social.



1. Realizar reuniones de coordinación periódicas entre todos los miembros del equipo profesional, manteniendo y fomentando su participación en todas las fases del programa de Buenas Prácticas.

2. Desarrollar un espacio en la plataforma de formación Moodle incluyendo infografías, videos formativos, formatos de ficha para recoger las buenas prácticas llevadas a cabo y un cuestionario para conocer el grado de conocimiento de los centros de las con fines de investigación.

3. Impartir acciones divulgativas y formativas a través de talleres, foros, simposios y jornadas, en formato híbrido.

4. Proporcionar asesoramiento profesional y mentoría personalizada a los centros Lares adscritos al proyecto.

Este programa contempla de forma transversal el **compromiso con la Calidad, Igualdad de oportunidades y la Innovación**. Todas las fases que incluye el proyecto (análisis, evaluación, diagnóstico, plan de acción, revisión y adaptación para mejora del plan de acción) son abordadas desde una dinámica colaborativa. Para Lares, es fundamental la participación de todos los agentes implicados para conformar una **red vertebradora** que permita trabajar por el bien común de las personas atendidas.

Desde Lares, entendemos que la **calidad en la atención** debe garantizarse asegurando el conocimiento y **profesionalidad** de las personas que cuidan, pero sin olvidar que la **pasión, entrega y calidez** son fundamentales para tratar con personas, especialmente aquellas más vulnerables.



Reportaje LARES

Centros y servicios Lares: referentes de calidad en el cuidado

Las residencias y servicios asociados al Grupo Social Lares cuentan con una **misión, visión y valores comunes** que persiguen un único objetivo: la máxima calidad en el cuidado de las personas mayores y en situación de dependencia. Como cualquier entidad que presta un servicio, los centros en los que viven personas mayores tienen la obligación de realizar **revisiones periódicas** con el objetivo de garantizar que tienen la capacidad de proporcionar servicios de calidad. En este sentido, existen varios tipos de **Certificados de Calidad** para residencias, desde los que aseguran el cumplimiento de las necesidades básicas hasta los que avalan la excelencia en los servicios e instalaciones. Estas auditorías basan sus principios en la Ley de Dependencia y los **estándares internacionales de promoción de la autonomía** de las personas en situación de dependencia.

Gracias a una **extensa trayectoria** y a un esfuerzo constante por mejorar, muchos de los centros y servicios asociados al Grupo Social Lares cuentan con **Certificados de Calidad** que acreditan su Buen Hacer en la presentación de servicios a las personas. Las residencias Lares son **hogares** y, como cualquier casa, no son perfectas. Pero trabajan cada día por **progresar y adaptarse a los nuevos modelos** y formas de atención que garanticen que las personas que viven allí no solo están bien cuidadas, sino que son felices.

En esta ocasión, contamos con el **testimonio de varias residencias Lares** que han trabajado -y siguen trabajando- para obtener esta acreditación que no es otra cosa que un reconocimiento al modelo que nuestra entidad ha seguido desde su constitución: el **compromiso con las personas**.

FUNDACIÓN MIRANDA Lares Euskadi



Disponer de reconocimientos y certificados no quiere decir que seamos perfectos, si no que disponemos de las **herramientas y procesos necesarios** para aplicar adecuadamente una buena gestión encaminada hacia la **mejora continua**.

Del análisis de todos los procesos a través de los diferentes registros e indicadores del **sistema de gestión de la calidad**, sabemos si hemos satisfecho o no las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés (personas que atendemos, familiares, patronos, trabajadores, entidades colaboradoras, etc.) y nos permite **incrementar la probabilidad de éxito** en la toma de decisiones.

Utilizando datos y herramientas de gestión de la calidad logramos **analizar tendencias, formarnos y adelantarnos al futuro**, así como gestionar el conocimiento y los recursos de una manera más eficiente. La tecnología es una clara aliada en la consecución de estos objetivos. La **gestión por procesos** mejora la interrelación de todos ellos y nos facilita la detección de aspectos a mejorar.

La implantación y posterior certificación de un sistema de gestión de la calidad en la Fundación Miranda llevó **12 meses de intenso trabajo** por parte de todos los profesionales (desde mayo de 2008 hasta abril de 2009). Se contó con la colaboración de una Consultoría y se creó el puesto de trabajo de responsable de calidad.

En nuestro caso, y en el de todas las entidades de Lares, no se comienza de “cero”, hay una **trayectoria centenaria** que facilita el diseño del modelo y su implantación, adecuando controles y protocolos que ya se venían siguiendo a la normativa UNE EN ISO 9001.

Desde entonces, esta metodología de trabajo no ha sido abandonada sino todo lo contrario, ha ido mejorándose año a año, lo cual redundará en un **mejor cuidado a las personas** que confían en nosotros la etapa más frágil de su vida.



Fundación Miranda (Lares Euskadi)

RESIDENCIA AS DORES Acolle (Lares en Galicia)

Trabajando para ser un centro de referencia en servicios asistenciales, la Residencia As Dores de Lalín obtuvo el **certificado de calidad ISO 9001** en el año 2011 y en el año 2015 el **certificado UNE 158101**, con un equipo técnicamente especializado e integrado, favoreciendo la participación de otras personas y entidades para garantizar el bienestar a cada usuario/a.

Estamos totalmente **comprometidos con el bienestar de las personas mayores** y buscamos los mejores cuidados para las mismas, por lo que llevamos más de diez años acreditando que los servicios que ofrecemos tienen una **calidad adecuada** y nuestros usuarios así lo expresan.

Nuestra filosofía es la de ofrecer servicios que reflejen bien nuestros valores, en los cuales la **calidad es un factor clave**. Ofrecemos un **trato humano, cercano y afable** con nuestros grupos



Residencias As Dores (ACOLLE, Lares Galicia)

de interés, desde una **atención digna, constante y respetuosa**.

Nuestra línea general es la **promoción de la autonomía personal** tanto de las personas válidas como dependientes, a las que atendemos teniendo en cuenta siempre la **calidad del trato a las personas mayores** y su protagonismo en todo el servicio.

Con el certificado de calidad garantizamos una **diferenciación positiva** respecto a la competencia, aseguramos la excelencia de los cuidados a todas las personas mayores y unas **buenas prácticas profesionales** y generamos confianza a familias, profesionales y personas mayores, sobre la calidad en el funcionamiento de los servicios acreditados.

RESIDENCIA CONDE DE ARESTI Lares Euskadi

La Residencia Conde de Aresti, Organización sin **L**ánimo de lucro con más de 120 años de historia en el cuidado de personas dependientes y autónomas, obtuvo su **primera certificación de calidad hace casi dos décadas** (en mayo de 2006) y desde entonces se ha ido adaptando a las diferentes exigencias normativas que permiten acreditar un servicio de calidad, obteniendo su último certificado en mayo de 2021 conforme a la norma **UNE-EM ISO 9001:2015**. En gran medida gracias a un Dirección General muy comprometida con la Política de Calidad y que dispone de un afianzado sistema de Gestión de la Calidad.

El **objetivo principal** es la **satisfacción del resi-**



Residencia Conde de Aresti (Lares Euskadi)

dente. La mirada profesional está centrada en la persona y en los vínculos que se establecen entre todos los agentes implicados en el cuidado, estableciendo una relación de confianza y buen trato. Se persigue ofrecer una **atención integral** que dé respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, sociales y culturales de sus usuarios, proporcionándoles un entorno estable, cálido y comprensivo que les permita desenvolverse con comodidad, promover medios y recursos que ayuden a **mantener su autonomía personal** y velar por el cumplimiento de sus derechos, su libre elección, su privacidad y su intimidad.

Para conseguir nuestro objetivo es **imprescindible contar con un equipo profesional comprometido**, en constante formación, que haga suyos los valores de Residencia Conde de Aresti, que busque la **excelencia en el servicio prestado**, siendo la comunicación entre las diferentes áreas la principal herramienta que nos permita detectar posibles fallos en el sistema, futuras áreas de mejora en las que trabajar. Nuestro punto fuerte es, sin duda, este **equipo multidisciplinar** compuesto por los y las responsables de las diferentes áreas que mantiene reuniones periódicas para hacer una valoración integral de cada residente y revisar el plan esencial de cuidados que precisa. Por su parte y desde hace más de un año la Dirección promueve el **liderazgo** y la **buena coordinación** de este equipo mediante un apoyo de coaching que está dando muy buenos **resultados**.

RESIDENCIA DE MAYORES MARÍN GARCÍA DE CAZORLA Lares Andalucía

La calidad en el centro es desde hace tiempo una apuesta decidida. La calidad, por su enfoque, resulta **fundamental en un centro residencial**, puesto que sus usuarios son personas en situación de dificultad. Por ello, hemos de garantizar unos **estándares de calidad homogéneos** en todos los centros sociosanitarios, que pongan en marcha una mejora continua.

En este sentido, la Residencia de Personas Mayores "Marín García" desarrolla un Plan de Calidad, implantado desde abril de 2013, con objeto de incluir la gestión de calidad, mediante la implantación de un **Sistema Básico de Calidad propio**. El centro no solo ha incrementado en los últimos años las plazas disponibles para personas dependientes, sino que está respondiendo muy positivamente a las **exigencias de calidad de la sociedad actual**.

El proceso llevado a cabo por el centro para adquirir el Certificado de Calidad ha consistido en **cuatro fases**:

1. Planificación de la Implantación

Consiste en **recabar información sobre la situación actual del centro**, realizando una primera autoevaluación, llevando a cabo el nombramiento de responsables, creando un Comité de Calidad, elaborando un plan de implantación del sistema y comunicándolo a todo el centro.

Se parte de la **detección de las necesidades formativas del personal** que lo integra, confeccionando un programa formativo, evaluando las ac-



Residencia Marín García de Cazorla
(Lares Andalucía)

ciones y planificando una formación continua en gestión de calidad.

2. Desarrollo de la Implantación del Sistema

Se trata de identificar las **necesidades y expectativas de los clientes externos e internos**, identificando requisitos legales que afectan a los clientes, elaborando un mapa de procesos, identificando la **misión, valores y política de calidad del centro**, elaborando un plan anual de calidad, con un manual anexo de buenas prácticas asistenciales. Todo este proceso conlleva la realización de **reuniones de evaluación y mejora**, elaborando acciones de mejora, con la consiguiente realización de acciones reparadoras y correctoras.

3. Comprobación de la Implantación

Se lleva a cabo **una vez al año**, realizando en primer lugar una **revisión del sistema** por la dirección del centro residencial. En segundo lugar, una **auditoría interna** por personal de la Certificadora y, por último, una auditoría externa realizada también por personal auditor de la Certificadora, trasladando el informe correspondiente y con la posterior **aprobación y emisión del Certificado de Calidad**.

4 Actuación posterior a la Implantación

Se elabora un **nuevo plan de mejoras** y se introducen los equipos o grupos de mejora.

Anualmente, la Dirección del centro realiza un trabajo de auditoría interna para valorar el grado

de cumplimiento de los objetivos marcados el año anterior y, en colaboración con el equipo profesional, elabora un **PLAN DE MEJORAS**, considerando las encuestas de satisfacción que cada año se realizan a los usuarios y sus familiares de referencia, así como las posibles consultas, quejas y sugerencias tanto externas como internas. Para obtener buenos resultados, es fundamental contar con un **sólido equipo humano de profesionales** que remen en una misma dirección: la satisfacción del residente

FUNDACIÓN ALDAY Lares Euskadi

En la Residencia Alday consideramos muy importantes los sistemas de gestión de calidad, ya que validan y **evidencian un correcto desarrollo de las actividades** que hacemos en el día a día.

Iniciamos nuestra andadura con la obtención del **certificado ISO 9001:2015** en el año 2019, obteniendo la acreditación en el año 2020. Este 2023, hemos conseguido la renovación del certificado. Los primeros pasos no fueron sencillos, ya que para gran parte del equipo era una nueva experiencia. Pero una vez entendido, aporta un **orden muy necesario** a la hora de llevar a cabo cualquier tarea.

Es especialmente útil con la llegada de nuevo personal, ya que permite presentar de una manera visual todos los **procesos del sistema** y asociar de manera rápida y sencilla todos los **protocolos y registros** dentro de cada procedimiento.

Para desarrollar un sistema de gestión de calidad eficiente, es importante familiarizar a todo el personal en el mismo. La **cumplimentación de registros diarios** es vital para mantener el sistema al día. Hacer entender al equipo su importancia, basándonos en un principio básico "hacer lo que decimos que hacemos, de la forma que decimos hacer".

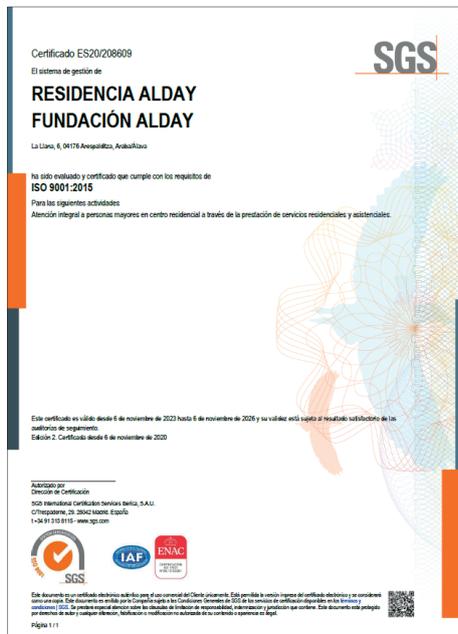
En nuestro caso, siendo un centro relativamente pequeño y con **personal muy familiarizado con sistemas informáticos**, ha facilitado el proceso al estar ya adquirido el hábito de registrar todo tipo de controles y/o seguimientos.

Pero si hay un término, que define y resume lo que es un sistema de gestión de calidad, es la **mejora continua**. La base de todo el sistema es no de-

Reportaje LARES

jar de buscar la forma de clarificar y recoger toda la información de la forma más detallada y eficiente posible. Buscar el modo de que todos los procesos sean fáciles de llegar al personal y respondan a las preguntas que puedan hacerse sobre nuestro propio trabajo.

El próximo objetivo de la Fundación Alday, es obtener la **acreditación de calidad para los servicios de atención a personas mayores**: centros residenciales, centros de día, ayuda a domicilio y teleasistencia, propiedad de la **Sociedad Española de Geriatría y Gerontología (SEGG)**, más enfocado a nuestro sector, y permitiendo especializarnos y enfocarnos más en la materia que nos corresponde.



Fundación Alday (Lares Euskadi)

grado de coherencia entre lo que somos y lo que aspiramos a ser. Se trata de esa tarea interna por reducir la distancia entre la realidad y el escenario a alcanzar en nuestra misión por **construir un mundo más justo y más humano.**

Humanización en los cuidados paliativos

El Centro San Camilo ha integrado el valor de la humanización en su gestión, esto nos lleva a identificar la humanización en nuestra entidad y estrategia, pero también en los procesos de trabajo y en los resultados que medimos, necesarios para que la humanización no se quede en un constructo teórico. Un **liderazgo humanizado** constituye un factor clave para el éxito.

Otro elemento al que hemos puesto especial atención es al **cuidado de las infraestructuras** como facilitadoras de la humanización. Hemos sido excepcionalmente creativos y valientes en la creación de espacios para las familias, para la celebración en grupos, la participación de los niños, la intimidad, el silencio, la conexión con la naturaleza y el arte.

Gestión excelente, innovadora y sostenible en el centro

Nuestra clave es la **sinergia entre los diversos servicios que prestamos**, buscando la transversalidad de la misión en todos ellos. Nuestras actividades de **formación y cooperación** con varios países nos permiten un gran aprendizaje de otros, vivimos con la mirada atenta y la creatividad muy activa. Tenemos **procesos muy flexibles y ágiles** y esto nos permite una gran versatilidad, actuando colaboraciones con entidades muy variadas y adaptándonos al cambio como algo natural.

Sello de Excelencia Europea EFQM para la organización

Más que la posesión, lo que nos aporta es el **reto de seguir avanzando en la excelencia**, subir cada año un pequeño peldaño en esta escalera del modelo que nos desafía a sacar más y mejor de la gestión que hacemos. Por otro lado, el sello de Excelencia constituye una **oportunidad de visibilizar y compartir nuestra experiencia** y ofrecerla a la

CENTRO DE HUMANIZACIÓN DE LA SALUD SAN CAMILO Lares Madrid

La búsqueda de la calidad ha estado presente en San Camilo desde su origen como una motivación propia, más allá del reconocimiento externo. El Centro San Camilo se creó para ofrecer una atención de calidad en un contexto en que las personas mayores y al final de su vida presentaban una **complejidad creciente**. Buscar la Excelencia nos pone frente de nuestro propio espejo para desvelarnos nuestras cualidades y también los elementos a mejorar para alcanzar un **mayor**

sociedad, pues deseamos que otras personas mayores y al final de sus vidas estén cuidadas con el mismo cariño y respeto.



Centro de Humanización de la Salud San Camilo (Lares Madrid)

CENTRO RESIDENCIAL PARA PERSONAS MAYORES NTRA. SRA. DEL PERPETUO SOCORRO DE SANTA FE Lares Andalucía

El Centro Residencial para Personas Mayores Ntra. Sra. del Perpetuo Socorro de Santa Fe (Granada) asociado a Lares, es el único centro en España en obtener el Nivel de Acreditación Excelente*** del Sistema de Calidad de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología (SEGG), máximo nivel contemplado en dicho sistema de acreditación de calidad para los Servicios de Atención a Personas Mayores.

Con esta certificación la SEGG legitima que *“se trata con **calidad de excelencia a las personas mayores** que reciben sus cuidados y atención en este Centro. Supone el final de un camino de trabajo duro que pone en primerísimo lugar a los Residentes y sus Familiares y el inicio de otro nuevo para mantener ese nivel de excelencia que se ha alcanzado en el día a día”*.

La obtención de esta certificación ha sido posible gracias al **trabajo y progresión que ha tenido este centro** desde su inicio hace siete años, en 2014, a través de las distintas auditorias que ha ido superando, así como el continuo esfuerzo que supone el man-

tenimiento de dicha acreditación. Este proceso ha supuesto un **verdadero reto** que culminó en 2019 con reconocimiento como Centro Acreditado con la máxima distinción: Excelente.

En palabras del director del centro, D. **José Luis Pareja Rivas**, es una enorme satisfacción de *“todos los que formamos parte de esta gran familia: residentes, trabajadores, familiares y amigos, tras el **arduo trabajo que durante años se ha llevado a cabo para llegar a esta certificación, donde el esfuerzo se ve reconocido, por una entidad como la SEGG y por un Sistema que busca verdaderamente la calidad de vida de la persona mayor**”*.

El modelo científico de acreditación de calidad desarrollado y con propiedad intelectual de la **Sociedad Española de Geriatría y Gerontología es un sistema consensuado por expertos en geriatría y gerontología** con amplia experiencia en servicios sociales y sanitarios de atención a personas mayores, que establece unos **requisitos o estándares de calidad y gestión** adecuados para ofrecer seguridad y garantía a las personas mayores y profesionales de los servicios. El modelo incluye los servicios en Centros Residenciales, Centros de Día, Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) y Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD).

El **Sistema de Acreditación SEGG** está centrado en la Persona Mayor como elemento vertebral de todos los ejes y establece tres niveles de acreditación (*Acreditado, **Avanzado y ***Excelente) que permiten al servicio **establecer un itinerario de mejora continua**.



Nuestra Señora del Perpetuo Socorro Santa Fe (Lares Andalucía)

Proveedores LARES

Proveedores Lares: garantía de calidad en productos y servicios

CSA Seguridad Alimentaria

csa[®]
Seguridad alimentaria

CSA Seguridad Alimentaria y el Grupo Social Lares llevan más de **20 años trabajando juntos** para garantizar la seguridad y bienestar de los centros de mayores y, muy especialmente, de las personas que viven en ellos. CSA se estructura técnicamente en **tres tipos de servicios**:

- Seguridad Alimentaria
- Laboratorios de Análisis de Alimentos, aguas, superficies, etc.
- Formación

Nuestra **metodología** de trabajo nos permite asegurar una sistemática homogénea en todos los Técnicos de nuestra Empresa, con resultados adecuados a los requisitos solicitados por el cliente. A la hora de ofrecer nuestros servicios, realizamos visitas al cliente con los siguientes **objetivos**:

- Recopilación de datos necesarios para la elaboración de la documentación correspondiente a los **Requisitos Previos y al sistema APPCC** (Análisis de peligros y puntos críticos).

- Implantación progresiva de los **planes de actuación y control** establecidos en la documentación.
- **Seguimiento** y control de los planes implantados. **Supervisión** del cumplimiento.
- Asesoramiento Sanitario Legal.
- **Auditoria** del sistema implantado.

Además, se ofrece un **servicio de Consultoría de Certificación** en normas Internacionales IFS, BRC y ISO 22000:2005 a la Industria Alimentaria.

También disponemos de un **Servicio de Auditorías Externas** para clientes en las cuales controlamos estrictamente todos los procesos del sistema. Contamos con clientes que solamente contratan este programa como control de su propio sistema APPCC o también para auditar a sus proveedores y acreedores. También podemos crear un protocolo APPCC, en el que el centro no necesite de un seguimiento posterior.





En CSA mantenemos con nuestros clientes un **plan de formación continuada**, creemos firmemente en la formación del personal a todos los niveles. Estamos autorizados para impartir formación a manipuladores de alimentos en todas las Comunidades Autónomas.

Una de nuestras **ventajas** al trabajar con una entidad como Lares es que empleamos un sistema global e igual para todos sus Centros. De esta manera, tendrán información puntual del estado de cada una de las residencias y del departamento en general.

Entre los beneficios que podemos ofrecer, siempre buscamos unos **precios razonables** y con las ventajas de ser un centro asociado a Lares, la posibilidad de funcionar como un departamento interno de la Empresa, asegurando la confidencialidad total mediante contrato.

En resumen, les ofrecemos el trabajo de muchos años, para evitar complicaciones y problemas, y que se dediquen a **cuidar con la mayor calidad a las personas mayores**, que es lo realmente importante.

Almas Industries

En los centros residenciales para personas mayores es frecuente que se alojen personas que sufren **problemas de desorientación** o enfermedades como el **alzhéimer o demencia**. En el día a día, el mayor riesgo para este colectivo son aquellas situaciones en las que se pierden por las instalaciones, con el consecuente peligro para su salud o la de otros usuarios.

Para una correcta atención en los **cuidados de larga duración** es necesario proteger a la persona cuando existen riesgos para su salud o su in-

tegridad física. Para que esta atención sea de calidad, ese cuidado debe facilitarse, ante todo, salvaguardando la **dig-nidad** de las personas, sin estigmatizarlas y sin que exista un choque entre cuidado y bienestar percibido.

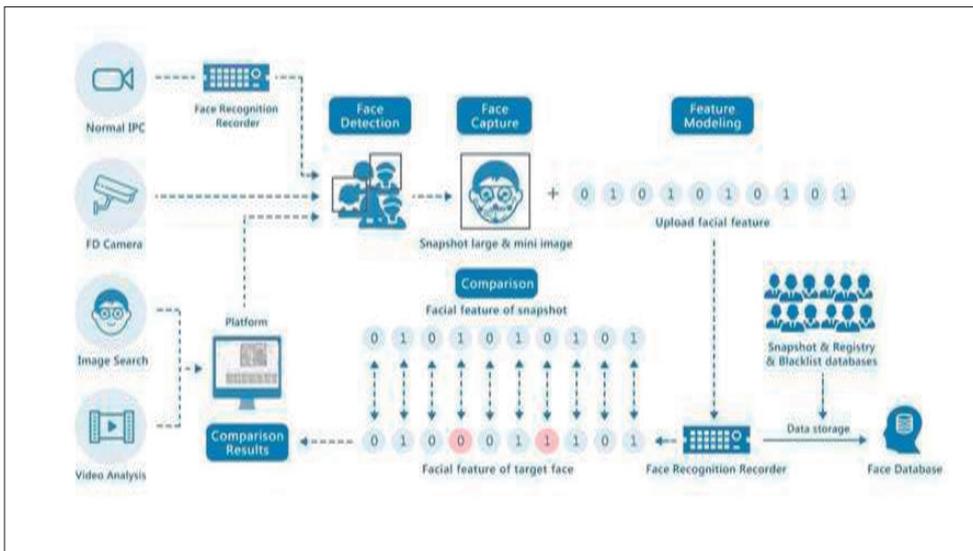
La **solución por reconocimiento facial** es una alternativa para poder regular la entrada y salida en un espacio concreto. Desde la empresa ALMAS INDUSTRIES venimos implementándolo de manera



**ALMAS
INDUSTRIES**

B+SAFE

Proveedores LARES



guientes beneficios personales y sin la necesidad de tener que esperar a que un trabajador los acompañe en los traslados. Esto potencia el mantenimiento de la **autonomía**, la capacidad de **decisión**, y la **prevención de riesgos** individuales, impactando directa y positivamente en la calidad de vida de las personas.

En ALMAS INDUSTRIES somos especialistas en la **aplicación de tecnologías innovadoras** aplicadas a la

exitosa en centros con el fin de **controlar los accesos de los profesionales** y asegurar la protección de personas dependientes institucionalizadas.

La solución no es intervenir en la persona colocándole un dispositivo como se ha hecho hasta ahora, como pulseras o medallas, sino **diseñar espacios seguros en el centro**.

La medida que presentamos no es invasiva, pues mediante una cámara se realiza una lectura facial y, en el caso de que se haya registrado un **nivel de riesgo** para esa persona, saltará una señal acústica – luminosa y, en segundo lugar, una notificación a un dispositivo designado (PC o móvil). Se trata de advertir al personal del centro a cargo que la persona se ha aproximado a un punto de control identificado como riesgo.

Estos sistemas permiten además diseñar espacios seguros para que la persona pueda **circular de manera autónoma** por el centro sin restricciones, lo cual mejora su percepción y salud mental y anímica.

Con esta solución pretendemos **no coartar la libertad de las personas** con medios físicos o agresivos. De esta forma, pueden desarrollar sus actividades con mayor libertad de movimientos, con los consi-

seguridad corporativa a nivel de accesos, bienes y personas. Además, en el **ámbito de la Salud** creamos espacios cardioprotectados con desfibriladores semiautomáticos y soluciones de apoyo a personas con riesgos de desorientación en centros residenciales.

Somos una compañía posicionada en dar **soluciones de valor añadido** y en el servicio integral, suministramos soluciones completas que se adaptan a las necesidades de nuestros clientes. Estamos presentes en todo el territorio nacional con un equipo técnico propio en plantilla para dar el mejor servicio.





Formación LARES

ATENCIÓN SOCIOSANITARIA A PERSONAS DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES SOCIALES



NUEVA EDICIÓN

PRÓXIMA CONVOCATORIA ENERO 2024

RESERVA TU PLAZA

800 €

Facilidades de pago

Coste: 1400 €

*PROMOCIÓN: Becas 600 €

*Según requisitos

TRABAJA

- Gerocultor/a en centros residenciales
- Cuidador/a de personas en situación de discapacidad
- Auxiliar sociosanitario en centros privados y públicos
- Auxiliar de ayuda a domicilio

INFÓRMATE

formacion1@lares.org.es



91 442 22 25



682 915 681

C/ Ríos Rosas 11. 4º Of.
28003 Madrid

Prácticas en algunos de los mejores centros residenciales de Madrid

Lares

Fundación



lares.org.es

Eventos LARES

Red de Clubes Lectura Fácil Lares: la más extensa y pionera a nivel nacional



La lectura tiene el poder de hacernos imaginar, viajar a otros lugares y a otras épocas, recordar momentos especiales o crear mundos nuevos. Las palabras tienen el poder de hacernos llorar, reír, soñar, e incluso enamorarnos. Las palabras son capaces de curar el alma. Por eso, desde Lares, trabajamos convencidos de que la lectura debe ser **accesible y estar adaptada a todas las personas**, independientemente de sus condiciones.

Por ello, el pasado 23 de noviembre, el Grupo Social Lares acogió el **acto anual de Lectura Fácil** en la Residencia Sagrada Familia y Santa Isabel- Nueva Zelanda, en Madrid. Un encuentro que tiene como objetivo **poner en valor el trabajo de la Red de Clubes de Lectura Fácil de**

Lares, que permite a las personas mayores que viven en residencias seguir disfrutando del placer de la Lectura.

Este acto, organizado por **Lares Asociación** y financiado por el **Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030**, fue inaugurado por Fernando Mosteiro, Secretario General del Grupo Social Lares y contó con distintas intervenciones y ponencias.

En primer lugar, contamos con María Peralta, **presidenta de la Asociación Lectura Fácil Madrid**, con su ponencia "Lectura Fácil y el placer de compartir historias". La experta nos mostró los **beneficios** que tiene la lectura fácil y los clubs de lectura en personas con dificultad de comprensión lectora. Además, realizó la labor

que se lleva haciendo en Lares en esta materia de durante años y el crecimiento de esta Red de Lectura a nivel nacional.

Además, tuvimos el placer de contar con Javier Alcázar Colilla, **doctor en lectura fácil y responsable de la editorial Lecturia y Albo & Zarco**. Su ponencia "Una editorial para todas las personas", puso en valor la importancia de apostar por editoriales que adaptan y crean títulos en lectura fácil.

Por su parte, Laura Mañas, **responsable del proyecto de Lectura Fácil en Lares**, resumió las últimas actividades realizadas por la entidad en esta materia. La Red de Lectura Fácil Lares, está formada actualmente por **más de 60 clubes de lectura fácil en centros y residencias** ubicados tanto en entornos rurales como urbanos. Entre 2022 y 2023, 130 personas han recibido formación en materia de dinamización de clubes de lectura fácil y se han realizado más de **300 envíos de préstamos de libros**. Además, este año se han creado y elaborado, de forma pionera, **guías para la dinamización de 20 títulos en lectura fácil** y una Guía de Buenas Prácticas. La Red de Lectura Fácil Lares también ha sido presen-

tada en diferentes actos y ponencias, como en la jornada organizada por Lectura Fácil Nacional en la Universidad de Cádiz o en los "Desayunos temáticos" que organiza Lares Cataluña.

V Edición Premios Concurso Relato Corto Lares 2023

Al finalizar las intervenciones, se llevó a cabo la **Entrega de la V edición de Premios del Concurso de Relato Corto 2023**. Este año, el lema del concurso fue "**Carta a mi yo de 15 años**" y obtuvo una participación de un centenar de relatos. Las **personas premiadas** han sido:

- María del Carmen Soler Saez de Valluerca de la Residencia Santa María del Monte Carmelo en Madrid por su relato "Conversaciones conmigo misma".
- Ricardo Escaso Arias, de la Residencia Hermanitas de los Pobres de Madrid, con el relato "Una antigua fotografía".
- Nina María Germain Vila, del Club de Lectura Fácil Cadavedo en Asturias con su relato "Setenta años no es nada"

El acto contó con la presencia de las tres personas premiadas, quienes vinieron acompañados de familiares y amigos y pudimos disfrutar de la **lectura de los relatos de la mano de sus autores/as** y posteriormente, se les entregó un diploma y premio. Tanto los relatos ganadores como los relatos con mención especial serán **publicados en un libro en versión original** y también en versión adaptada a lectura fácil.

Este acto de entrega, organizado por **Fundación Lares**, fue financiado por el **Ministerio de Cultura y Deporte**, a través de la Dirección General del libro, del cómic y de la lectura.



Lares reconoce la labor de sus miles de voluntarios en el **Día Internacional de las Personas Voluntarias**



Con motivo del **Día Internacional de las Personas Voluntarias**, que se conmemora cada año el 5 de diciembre el Grupo Social Lares rinde homenaje a sus miles de voluntarios en un acto celebrado el pasado 30 de noviembre en la residencia San Luís de los Franceses en Madrid.

El encuentro fue inaugurado por Fernando Mosteiro, **Secretario General del Grupo Social Lares**, quien destacó la importancia que tiene el voluntariado en la vida diaria de los centros y residencias Lares, en especial para las personas que viven en ellas.

Laura Mañas, responsable de la Oficina de Voluntariado Lares, dio a conocer **la Red de Voluntariado Lares** y destacó algunas de las acciones más importantes que se han llevado a cabo este año. Entre ellas, se han realizado **13 formaciones** en (8 en aula virtual y 5 presenciales) que han beneficiado a un total de **204 personas**. Entre las iniciativas llevadas a cabo en 2023, tuvo especial acogida la celebración del Día del Cine Español, con un notable aumento la participación, siendo **158 los cen-**

tros participantes que organizaron un visionado de la película "Embrujo".

También la mayoría de las Asociaciones Territoriales Lares han participado en el **"mapeo de voluntariado nacional"** para conocer la realidad del voluntariado en nuestra entidad. En resumen, este año **más de 200 centros y residencias** se han beneficiado de los servicios y recursos que ofrecemos desde la **Red de Voluntariado Nacional**.

Tras esta intervención, Maite Rodríguez, **Secretaria Técnica de ACOLLE** (Asociación de Lares en Galicia), dio a conocer el "Programa de voluntariado en Galicia", dando a conocer las **acciones** que se llevaban a cabo en los centros en esta materia como: acompañamiento en residencias, dinamización de Clubs de Lectura Fácil, apoyo en las salidas, voluntariado virtual, etc.

En esta ocasión, la entidad invitada al acto fue la **Fundación Alicia y Guillermo**, con la que Lares colabora desde hace años, contando con la presencia de Fernando Fernández Gil, responsa-

ble de voluntariado, y María Dolores Carbonell, Directora ejecutiva de la entidad. Fernando nos acercó la iniciativa de **“Voluntariado con arte”** llevada a cabo en los centros y residencias, algunas también de Lares.

El experto nos explicó cómo la música contribuye a **mejorar el bienestar psicosocial de las personas mayores**, algo que, tanto el personal voluntario como el profesional de los centros pone en valor a diario. Para amenizar el encuentro y como o podía ser de otra forma, contamos con la actuación de Susana Gimeno y Javier Personat quienes cantaron algunas canciones populares entre las personas mayores.

Para finalizar, se hizo la entrega de **Premios de Voluntariado Lares**, cuyos ganadores se desplazaron desde Asturias y Navarra acompañados de familiares y amigos. Los galardonados fueron:

- Premio al **proyecto de Voluntariado**: Residencia Patronato San José en Langreo (Asturias). Para ello, contamos con Pilar González, presidenta de Lares Asturias y directora y con Luís Manuel Pardo García, presidente del Patronato de San José, agradecieron a Lares la promoción



del voluntariado, las acciones conjuntas, así como el reconocimiento a su centro.

- En la modalidad de reconocimiento a la **Persona Voluntaria**, la premiada fue Asunción Bienzobas Espelta, de la residencia Hogar San José de Corella (Navarra) de 90 años y con más de 20 años de experiencia como voluntaria. Para acompañarla este día tan especial se desplazaron 19 personas entre familiares, amigos y profesionales de la residencia. Muy emocionada, Asunción agradeció este premio a Lares y a todas las personas que la acompañaban y habían apoyado en su recorrido como voluntaria.

Lares acoge la jornada ‘Buenas prácticas en entornos de cuidados’



Eventos LARES

El pasado 11 de diciembre, el Grupo Social Lares organizó la jornada **'Buenas Prácticas en entornos de cuidados'** en el Centro de mayores San Camilo. Un evento que sirvió como espacio de encuentro, **reflexión y visibilidad** para hablar del sector de los cuidados de larga duración y, más en concreto, de las buenas prácticas en este ámbito.

El encuentro, inaugurado por Fernando Mosteiro, **Secretario General del Grupo Social Lares** y José Manuel Martínez, **Presidente de Lares Madrid y Gerente del centro San Camilo**, contó con un elenco de grandes ponente y expertos que, desde su área de conocimiento y experiencia, analizaron temas de especial relevancia para el Tercer Sector.

La primera ponencia sobre **Consideraciones éticas y legales de las sujeciones**, corrió a cargo de José Pascual Bueno, **Presidente de la Asociación Dignitas Vitae**. La eliminación de sujeciones conlleva un cambio estructural en la mentalidad y filosofía del cuidado de los centros y, para pasar del papel a la práctica, el experto enumeró distintas prácticas útiles para eliminar las sujeciones y **garantizar el respeto a la dignidad, autonomía y bienestar** de las personas que viven en residencias.

Por su parte, Ester Mico Albiach, enfermera y **Responsable de formación en la Asociación Dignitas Vitae** nos habló sobre la **Situación actual y alternativas a las sujeciones** y nos expuso distintos **casos prácticos**. La enfermera destacó la necesidad continua de **formación y la sensibilización** de los equipos y las familias, así como la importancia de analizar cada caso de manera individual para **adaptar el entorno** a las necesidades personales de cada usuario.

La jornada contó también con la presencia de Sara Martínez de Pedro, psicóloga y

Responsable del Centro de Día en Monteparís Mayores, que trató el tema de las buenas prácticas a través de las **Unidades de Convivencia**. Se trata de una modalidad inmersa en el Modelo de Atención Integral y Centrada en la Persona que tiene como finalidad que las personas mayores que viven en residencias sientan estos espacios como su propio **hogar**, con todas las necesidades y estímulos que ello conlleva.

El encuentro finalizó con la ponencia titulada **'Buenas prácticas en el entorno organizacional'** por parte de Fernando Domínguez, **Psicólogo del Trabajo, Organizaciones y Recursos Humanos** y socio-consultor de DONE TRAINING. Su intervención centró las bases del **buen cuidado**, el cual debe estar basado en una **relación bidireccional** en la que, tanto la persona que cuida como la que recibe el cuidado, obtienen beneficios y tienen la capacidad de tomar decisiones. Para ello, es imprescindible una buena **organización y comunicación** entre los equipos profesionales para construir redes humanas desde la equidad y el compromiso.

El broche final de la jornada estuvo protagonizado por la **entrega de premios de Buenas Prácticas Lares**, en la que se reconoció la **excelencia**, el **esfuerzo** y el **compromiso** de aquellos centros que destacan en la implementación de Buenas Prácticas para que puedan servir de referencia para reforzar y **potenciar su aplicación** en otros contextos.



VIVIR COMO EN CASA



- **GASTRONOMÍA DEL BIENESTAR**
- **TRADICIÓN, SALUD Y NUTRICIÓN**
- **SABORES DE SIEMPRE**



**Cuidamos de nuestros mayores,
cocinando como en casa**

Nuestros mayores son personas excepcionales. Cuidarles y mejorar su calidad de vida es uno de nuestros cometidos; por eso adaptamos nuestra comida a su estilo de vida.



UMAS
su mutua de seguros

*Pasión por
los Mayores*

Mutua especializada en el Aseguramiento de Residencias y Entidades de Labor Social

- Seguro de Daños para Inmuebles
- Seguro de Responsabilidad Civil
- Seguro de Accidentes
- Seguro de D&O
- Seguro de Salud
- Seguro de Ciber Riesgos
- Seguro para Voluntarios

C/ Santa Engracia 10-12
28010- Madrid

residencias@umas.es
www.umas.es

Teléfono:
913 191 010

