

# LA FORMACIÓN EN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA A DOMICILIO

*La década de los 80 fue significativa en muchos aspectos. Recién aprobada la Constitución {1978} se abre un paréntesis clave en relación a la etapa anterior. Esta situación de cambio que cristaliza en la creación de un Estado de Derecho tendrá una importancia fundamental en la estructuración de los Servicios Sociales en la CAV. En el año 1982 se aprueba la primera Ley de Servicios Sociales en Euzkadi, a la que siguen la Ley de Prevención, Asistencia y Reinserción en Materia de Drogodependencias (1987) y el Plan de Lucha contra la Pobreza, que establece el Ingreso Mínimo de Inserción (IMI) y las Ayudas de Emergencia Social (AES).*

En el contexto descrito de expansión, innovación y profesionalización de los Servicios Sociales nace Servicios Sociales Integrados (SSI). Nuestra historia es común a muchas otras empresas de Economía Social constituidas en la década de los 80 y aún en los 90, posiblemente desde la necesidad de organizarse para el autoempleo de personas que en economía sumergida o de alguna otra forma no muy «reglada» prestaban el Servicio de Ayuda a Domicilio u otros servicios sociales.

¿Por qué una cooperativa? Hoy día parece que la figura jurídica no garantiza mucho, pero entonces era coherente con toda una trayectoria de las entidades, con sus valores y su manera de entender la intervención social. Se consideraba necesario vivir dentro de la empresa lo que se

proponía a nivel social. Hoy, doce años después, seguimos apostando y validando aquella decisión.

En la actualidad trabajamos en la Cooperativa 350 socias-trabajadoras y 100 trabajadoras por cuenta ajena. Creemos ser fieles a los principios bajo los que nos constituimos como empresa y llevamos a cabo esta filosofía desde una triple estrategia de solidaridad que, a la par, nos da calidad como empresarias y trabajadoras: el reparto del trabajo, la formación y el apoyo a las trabajadoras como personas.

## 1. LA FORMACIÓN EN SSI

Nuestro concepto de la formación sitúa a la persona en el centro mismo de la preocupación de la empresa, animándola a realizar todo tipo de formación y entendiendo que esta mejora personal beneficia simultáneamente a la empresa. Apostamos por las personas y por la persona en su totalidad, aunque parta de una situación de desventaja.

Siendo coherentes con esta filosofía y, fundamentalmente, con nuestros valores, la formación en SSI es multidireccional y abarca de forma permanente a toda la estructura empresarial. De esta manera, nuestros planteamientos formativos inciden de una forma concreta en los diferentes perfiles de los puestos de trabajo e intentan potenciar las capacidades personales. Con esta propuesta intentamos confi-

gurar una empresa que apuesta por las personas, pero que en ningún caso renuncia a una capacitación profesional que dé respuesta a los cambios, a las demandas de nuestra clientela y, en definitiva, a la prestación de servicios de calidad.

La formación que, en nuestros inicios, se consideró como una necesidad para realizar la prestación del SAD, ha calado profundamente en todo el colectivo. La formación es percibida como parte de nuestra cultura de empresa. Estas palabras no son huecas o aprendidas, son sentidas por la mayor parte del colectivo. De hecho son las propias trabajadoras las que demandan la formación de manera permanente.

En la actualidad, las 350 socias trabajadoras han obtenido el diploma de Auxiliar de Ayuda a Domicilio impartido bien por Gobierno Vasco, bien por el INEM. A esta formación específica hay que sumarle los cursos de reciclaje y formación continua que imparte SSI, de forma permanente y coincidiendo con el curso académico, de Octubre a Mayo.

La formación en SSI responde a dos grandes objetivos. En primer lugar, cualificar para la actividad profesional en los campos en los que la Cooperativa viene desarrollando su labor, y, además, proporcionar la formación necesaria a las profesionales de la empresa para el desarrollo de nuevos desempeños. Este segundo objetivo tiene dos vectores: promover a las trabajadoras para desempeñar tareas de coordinación, formación y dirección; y en segundo lugar, capacitar a las trabajadoras para el desarrollo de nuevos programas (Centros de Convalecencia, PROSAD, Atención a Menores, Viajes, etc.). Este planteamiento entronca directamente con la promoción interna de las trabajadoras, ofreciéndoles la posibilidad, por medio de la formación, de nuevas oportunidades y, a la par, de asunción de responsabilidades.

## 2. CRITERIOS DE LA FORMACIÓN

Entendemos que la formación es un derecho de todas las trabajadoras: por ésta razón, desde el departamento de formación se posibilita a toda la organización el acceso a las diferentes acciones formativas para hacer posible un buen desarrollo profesional y una mejora personal.

Estos conceptos encajan dentro de la filosofía de empresas de economía social

y es coherente con lo que entendemos como nuestra cultura de empresa en cuanto a la participación, la promoción interna y la calidad en la prestación de los servicios.

En SSI la formación está vinculada a la realidad y basada, fundamentalmente, en un análisis de la organización y del entorno. En el sentido empresarial abarca a toda la empresa, en general, y a todos los proyectos. En cuanto al entorno, la formación intenta captar las demandas y necesidades de clientela y de la persona usuaria. En este sentido, combina conocimientos, habilidades y actitudes. No se trata exclusivamente de saber, sino de saber hacer.

A modo de orientación, cabe destacar que, tras diez años de existencia, SSI acomete un cambio importante e innovador en cuanto a su estructura empresarial. Cabe señalar, en ese sentido, la creación de departamentos tales como el de Gestión de RR.HH, Calidad y Formación. El objetivo fundamental del Plan Estratégico en relación a la formación sería el de dotar a todo el colectivo de las herramientas necesarias para asumir la responsabilidad de las tareas que cada cual tenga a su cargo.

Para llevar a cabo la nueva configuración de la empresa, y la consiguiente propuesta de acciones formativas, SSI tiene como herramienta las Monografías del Puesto de todo el colectivo de trabajadoras: Gerente, Producción, Staff de apoyo, Administración y Auxiliar de Ayuda a Domicilio; y, conjuntamente con éstas, el Diagnóstico de Necesidades de Formación. Este Diagnóstico, recientemente elaborado, además de contemplar las propuestas formativas, ha hecho un exhaustivo análisis de la organización de la empresa y de las funciones de cada puesto.

En relación a las Monografías de Puesto, el resultado del análisis lleva a adaptarse a los cambios que se han producido en la propia organización y en el entorno. En primer lugar, consolidación y crecimiento de la empresa y, en segundo lugar, desarrollo de nuevos programas y nuevos proyectos derivados del SAD. Esto conlleva la distribución por áreas de las diferentes tareas y responsables de éstas.

En cuanto al Diagnóstico de Necesidades de Formación, nuestro Plan de Formación no pretende únicamente dar respuesta a las áreas de mejora, sino también capacitarnos para acometer nue-

vos proyectos, nuevas tareas y funciones que se desprenden de la evolución de los puestos. No obstante, conviene aclarar que es a partir del análisis del Diagnóstico de Necesidades de Formación desde donde se han definido una serie de parámetros formativos que nos van a permitir evaluar el impacto que la formación ha tenido en términos de mejora del desempeño. Por otro lado, dentro de nuestros proyectos se encuentra el evaluar el impacto de la formación en las condiciones de explotación de la empresa.

El manejo de las herramientas antes comentadas nos ha llevado a elaborar una serie de Objetivos de Gestión en cuanto a la formación: de esta cuestión se desprenden la política de formación en SSI y las consiguientes estrategias.

La política de formación contempla una formación individualizada y selectiva. Esto afecta a todos los departamentos y al colectivo más numeroso en la empresa: las auxiliares de Ayuda a Domicilio. En ese sentido, SSI se ha marcado como estrategia dotar a estas trabajadoras, mediante diferentes acciones formativas, de los conocimientos necesarios para obtener el Certificado de Profesionalidad de Auxiliar de Ayuda a Domicilio. Las estrategias de formación para este importante y amplio colectivo están fundamentadas en sus itinerarios formativos, recogidos, mediante programa informático, durante los diez últimos años. Nos resulta grato comprobar que las acciones de formación llevadas a cabo durante estos años coinciden plenamente con las competencias que este Certificado de Profesionalidad adjudica a las Auxiliares de Ayuda a Domicilio.

### **3. EL PERFIL PROFESIONAL DEL AUXILIAR Y DE LA AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO**

El SAD, que en su inicio fue demandado principalmente por el colectivo de la tercera edad, está ampliando su cobertura a otros grupos o colectivos en desventaja: personas enfermas de Alzheimer, disminuidas físicas y psíquicas, enfermas de VIH, toxicómanas, familias monoparentales, minorías étnicas, inmigrantes, etc.

Las tareas y funciones que los y las auxiliares de Ayuda a Domicilio realizan en los hogares de las personas usuarias son de carácter doméstico, cuidados personales, apoyo psicológico, ayuda para la relación con el entorno, apoyo en el manejo

de las ayudas técnicas y refuerzo de las conductas competentes de la persona usuaria. Igualmente, llevan a cabo funciones de prevención, educación y rehabilitación.

En SSI hemos trabajado y trabajamos en la búsqueda de un perfil profesional que se adecuó a esas funciones y a las necesidades de las personas usuarias. Así, apostamos por un o una profesional polivalente, es decir, un o una auxiliar que pueda atender cualquier demanda de una persona usuaria. En esta línea, creemos que los y las auxiliares del SAD deben ser profesionales adaptables y con respecto a las formas de vida y costumbres de las personas usuarias; capaces de potenciar la autonomía de éstas y de hacer que se sientan protagonistas de sus vidas sea cual fuere su circunstancia personal, familiar o social.

Este perfil no sólo contempla aptitudes, sino también actitudes. El personal auxiliar de Ayuda a Domicilio debe ser paciente para poder, si es preciso, modificar hábitos o costumbres que puedan ser perjudiciales para la persona usuaria. Igualmente, se le pide una total integridad personal en la realización de su trabajo, ya que éste se lleva a cabo con personas. Si definimos las actitudes personales que una o un Auxiliar de Ayuda a Domicilio debe tener para llevar a cabo su tarea, podríamos decir que es indispensable paciencia, equilibrio, autocontrol, tolerancia, empatía, asertividad, sentido de la organización... Podríamos seguir enumerando hasta el infinito, pero basta con recordar que somos profesionales que trabajamos con personas y para personas, y que esto no solo requiere una formación específica, sino la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona.

Los conceptos desarrollados conllevan una cuestión implícita: tener claros los límites en cuanto a la actuación encomendada. Es decir, no entrar en competencia con otros y otras profesionales; no usurpar el papel de la familia; no invalidar las capacidades de las personas usuarias con un exceso en la atención. Este perfil definido a través de la formación, la práctica y el respeto por las personas usuarias se está adaptando permanentemente a los cambios sociales y al cambio de perfil de aquéllas. En la actualidad, una o un Auxiliar de Ayuda a Domicilio debe llevar a cabo las tareas y funciones antes mencionadas, pero ha de ampliar sus conocimientos a otros campos y ha de ser capaz

de desarrollar otras funciones: valorar la situación del servicio para aportar datos a quien toma la decisión última, el/la trabajador/a social; conocer los diferentes tipos de prestaciones económicas y a qué estamento debe dirigirse para solicitarlas; informar a las personas usuarias de los diferentes recursos comunitarios y, al mismo tiempo, tener información de los diferentes descuentos en medios de transportes, espectáculos, comunicación...

Consideramos que la reciente aprobación del Certificado de Profesionalidad de Auxiliar de Ayuda a Domicilio, que incluye

dentro de sus áreas formativas todos los aspectos que definen el perfil, las tareas y las competencias de este colectivo de profesionales, supone un paso más en esta línea. Sólo la sensibilidad de las empresas prestadoras del servicio y la implicación de los y las profesionales relacionados con el SAD en todos los aspectos relativos a la formación permitirá dar respuesta a retos tales como la consecución de este Certificado de Profesionalidad, que, sin duda, proporcionará a las personas que realizan este trabajo la capacitación profesional y el reconocimiento social que merecen.

MARIAN ROJAS