

# LA FORMACIÓN DE PERSONAL EN LA AYUDA A DOMICILIO



## La necesidad de la formación

Se tiende a dar por descontado que es necesario formar a los trabajadores domiciliarios antes de que comiencen a desempeñar sus tareas. Pero quizá esta necesidad de formación no sea tan obvia. Al fin y al cabo, podría argumentarse que la prestación va a consistir, en la mayor parte de los casos, en la ejecución de tareas domésticas y un ama de casa que haya sacado adelante a una familia ha demostrado sobradamente su competencia en estas materias. Aunque hay razones suficientes para descartar un enfoque tan simplista del Servicio de Ayuda a Domicilio (S.A.D.), el hecho es

que su crecimiento no se ha visto correspondido por un desarrollo proporcional de las actividades de formación dirigidas a los profesionales que lo prestan. Sin embargo, no parece que esta situación sea consecuencia de la convicción de que no es necesario formar a los trabajadores domiciliarios; probablemente tengan más que ver en ello las dificultades presupuestarias, la urgencia social que ha impulsado la creación de los servicios y la ausencia de una tradición asentada para la formación de profesionales de bienestar social, salvo, claro está, los asistentes sociales.

El carácter de la prestación constituye la primera razón que aboga en favor del esfuerzo formativo. En la medida en que el S.A.D. es un servicio social y, por lo tanto, "algo más" que un mero servicio doméstico, se hace necesario transmitir esta idea a quienes lo prestan. Esto es tanto más importante cuando existe el peligro de desvirtuar —por parte de los trabajadores, de los usuarios e incluso de la población en general— la verdadera naturaleza del S.A.D., asimilándolo a otro tipo de situaciones que en principio les resulten más familiares.

Lo anterior queda corroborado si se analiza más detenidamente en qué consiste la prestación y en qué situación se lleva a cabo. El hecho de que se trate de un servicio que se dispensa en el lugar del usuario da origen a una situación atípica que no se puede asimilar ni a otras modalidades de servicio ni, como decíamos antes, a la situación de servicio doméstico. De entrada, en este caso, lo común es que haya tres partes interesadas: de un lado la Administración, que promueve y subvenciona el servicio, determina su intensidad y duración, realiza un

seguimiento y, al menos en teoría, un control de su calidad; sin embargo, se trata de un servicio que, al contrario que otros, no lo presta en sus propias dependencias, a lo que hay que añadir que muy a menudo tampoco existe una relación laboral entre la Administración que promueve el servicio y el trabajador que lo presta. De otro, el trabajador domiciliario que, integrado o no en una estructura asociativa intermedia, presta sus servicios en los hogares de los usuarios sin ser objeto de una dirección y supervisión inmediatas, por lo que toda actuación de seguimiento o apoyo habrían de realizarse en otro momento, y, finalmente, el usuario quien, por una parte, ve resueltos una serie de problemas más o menos acuciantes, pero que por otra debe consentir que una persona extraña acceda a su hogar, y por tanto a su intimidad, sin ser dueño de todos los resortes que normalmente configuran este tipo de situaciones en la relación de servicio doméstico. Toda esta ambigüedad demanda la clarificación de funciones y expectativas que, por lo que respecta al trabajador domiciliario, puede aportarse a través de los cursos de formación. En ellos, además del concepto de ayuda a domicilio, es importante delimitar las funciones del trabajador domiciliario y ayudarlo a situarse ante el usuario y la Administración o asociación gestora del servicio con una idea clara de lo que puedan ser las expectativas de éstas y los derechos de aquél. La técnica del "role playing" ha resultado particularmente útil para alcanzar este objetivo.

Si se examina el catálogo de tareas que puede llegar a ejercer el trabajador domiciliario es fácil encontrar algunas con las que un ama de casa no tiene por qué estar familiarizada. Ejemplo de ello pueden ser las movilizaciones y aseo de pacientes encamados o la preparación de comidas para enfermos sometidos a algún tipo de dieta especial.

Finalmente, cabe considerar las características de los usuarios del S.A.D. y las necesidades específicas que plantean. Sobre estos aspectos es importante transmitir a

los trabajadores domiciliarios una idea clara del tipo de situaciones y necesidades que van a encontrar y de la forma en que se espera que actúen. Junto con ello habrá que trabajar también para desmontar los prejuicios que espontáneamente pudieran existir en torno a determinados colectivos de usuarios como pueden ser los minusválidos tanto físicos como psíquicos, por ejemplo, proporcionando una visión de su estado y necesidades ajustada a la realidad. También, aunque no pueda generalizarse, existe la posibilidad de que el trabajador domiciliario haya de afrontar situaciones críticas o difíciles sufridas o planteadas por los usuarios. Junto con todo lo anterior, esto contribuye a reforzar la tesis de que es necesario preparar al trabajador domiciliario para que conozca de antemano las diferentes situaciones que se le pueden plantear y sepa reaccionar adecuadamente ante los requerimientos —ordinarios o extraordinarios— de su labor.

Además de las evidentes ventajas que conlleva la derivada mejora de la calidad del servicio que pueden derivarse del esfuerzo formativo, existen otras igualmente importantes entre las que mencionaremos el mayor grado de seguridad en sí mismo que adquiere el trabajador domiciliario y la clarificación respecto al perfil y funciones del puesto que de todo ello se deriva.

### **Otras experiencias**

En otros países la formación de personal para servicios sociales, y en particular de trabajadores domiciliarios, tiene un amplio arraigo.

En Dinamarca, por ejemplo, el Ministerio de Asuntos Sociales se encarga de la formación de trabajadores domiciliarios a través de unos 30 centros distribuidos por todo el país. El programa de formación comprende una breve introducción de 3 días (24 horas lectivas) de duración seguido de un curso de 7 semanas (280 horas) que da derecho al Diploma correspondiente. A lo largo de su vida profesional los trabajadores pueden asistir, bien por propia iniciativa, bien por indicación de sus superiores, a



una serie de cursos monográficos de 1 semana (40 horas) sobre diversos temas:

1. El entorno laboral.
2. Ergonomía y técnicas para levantar cargas.
3. Evaluación de necesidades, visita y planificación del trabajo.
4. Ayuda domiciliaria y otras medidas dirigidas a estimular la actividad de jóvenes con deficiencias.
5. Ayuda domiciliaria para familias con niños.
6. Ayuda domiciliaria para ancianos.
7. Ayuda domiciliaria para inmigrantes.
8. Ayuda domiciliaria para personas con enfermedad mental.

9. Ayuda domiciliaria para jóvenes con deficiencias motóricas o sensoriales.
10. El trabajador domiciliario como guía en familias con dificultades para la administración doméstica.
11. El trabajador domiciliario como enlace en diferentes formas de alerta diurna y nocturna.
12. Nuevos métodos de asistencia práctica.
13. Cuidado de los enfermos.

En Inglaterra y Gales existen 115 Departamentos Municipales de Servicios Sociales que emplean a más de 100.000 trabajadores domiciliarios. Cada municipio se ocupa de la formación de sus propios trabajadores domiciliarios; sin embargo, sólo el 15% de estos municipios está en condiciones de ofrecer una formación específica a *todos* los nuevos trabajadores domiciliarios.

Según una recomendación del *Local Government Training Board*, organismo encargado de establecer necesidades de formación, diseñar cursos y desarrollar material didáctico para los municipios ingleses, el curso mínimo para formación de trabajadores familiares debe constar de dos partes. Una primera parte introductoria con una duración de 5 medias jornadas (12 horas) destinada a todos los nuevos trabajadores domiciliarios, consistente en clases teóricas y prácticas y que se realizaría durante el primer mes de trabajo. La segunda parte "Instrucción Básica" con una duración de 7 medias jornadas (21 horas) iría destinada a trabajadores domiciliarios nuevos o a trabajadores domiciliarios en activo que no hubieran recibido previamente ningún tipo de formación. Se impartiría durante el primer año de trabajo y conllevaría una carga práctica considerable.

Los objetivos de estas acciones formativas persiguen:

- Ofrecer al trabajador domiciliario una idea clara del objeto de su trabajo.

- Desarrollar una actitud positiva y responsable hacia el trabajo y los usuarios.
- Informar acerca de los tipos de usuarios y sus necesidades.
- Informar acerca de otras instituciones que puedan estar implicadas en la prestación de asistencia a domicilio.
- Ofrecer directrices y adiestramiento práctico para que el trabajador domiciliario desempeñe eficientemente sus cometidos.
- Poner de relieve la importancia y contenido del trabajador domiciliario en el equipo de servicios sociales.

Además de lo anterior, se recomienda la organización de cursos breves de reciclaje para trabajadores domiciliarios experimentados, seminarios monográficos y cursos de especialización. Estos últimos pueden tratar materias como:

- La colaboración del trabajador domiciliario en la hospitalización a domicilio.
- Familias problemáticas.
- Formación de nuevos trabajadores domiciliarios.

En Francia la prestación del Servicio de Ayuda a domicilio corre a cargo de una multitud de asociaciones de carácter privado financiadas con cargo a la Seguridad Social. Este esquema se reproduce en la oferta formativa que corre a cargo de organismos de tipo federativo que en muchos de los casos agrupan a las asociaciones antes mencionadas. Esto da lugar a una importante dispersión de criterios y procedimientos que dificulta cualquier intento de generalización. No obstante, y aunque sólo sea porque allí se otorga una importancia primordial a la formación continuada de todos los profesionales, el colectivo de los trabajadores domi-

ciliarios no constituye una excepción y son numerosas las oportunidades de formación que se les ofrecen. Esta formación se realiza, por imperativo legal, con cargo a un fondo especial que toda empresa debe constituir y dotar para estas actividades. A modo de ejemplo, se puede mencionar que una de estas agrupaciones ofertaba, en 1985, 16 cursos diferentes de 5 días (30 a 40 horas) de duración por término medio a impartir entre un conjunto de 48 municipios. Estos cursos abordan temas monográficos como: los emigrantes, la salud, la nutrición, las relaciones en la vida cotidiana, la adolescencia, la familia, la enfermedad, el niño, el bricolaje, los minusválidos físicos, etc. Sorprende constatar el grado de evolución del sistema de asistencia domiciliaria en este país cuando uno de los cursos ofertados —"Reanudar la actividad"— está especialmente concebido para el reciclaje de trabajadores domiciliarios que hubieran interrumpido durante tres o más años el ejercicio de esta profesión. Para terminar este sucinto informe sobre la formación de los trabajadores domiciliarios en Francia, sólo resta añadir que, en base a la información proporcionada por la Association d'Aide à Domicile aux Personnes Agées de Bordeaux, la parte más importante de esta acción formativa va dirigida a trabajadores domiciliarios con 2 o más años de antigüedad, en tanto que la preparación inicial que se les dispensa se limita a unas pocas horas. Probablemente esto sea consecuencia de la regulación legal de estas materias en ese país y que en este caso subrayaría el criterio de que la formación es un derecho que el trabajador va generando a medida que acumula antigüedad en la empresa.

### **La Escuela de Trabajadores Familiares (\*) de Barcelona**

A iniciativa de la Dirección General de Servicios Sociales de la Generalitat, el Instituto Católico de Estu-

(\*) En Cataluña se utiliza la denominación trabajador familiar en el mismo sentido que a lo largo de este artículo se ha dado a trabajador domiciliario. Dado que forma parte de la denominación oficial de la escuela y de sus programas, se ha optado por no sustituirlo en este apartado.



dios Sociales de Barcelona (ICESB) desarrolló primero unos cursos y a partir de 1980 una Escuela para la Formación de estos profesionales. El curso consta de 210 horas de enseñanza teórica y 398 horas de prácticas.

Las materias teóricas son: Conocimiento y cuidado del cuerpo humano - Iniciación a la psicología - Introducción a la puericultura - Alimentación, cocina, organización de la casa y cuidado de la ropa - Planificación familiar y social del parálisis cerebral - Metodología y técnica del Trabajo Familiar - Deficientes psíquicos - Situación del deficiente físico motor - Fisioterapia, profilaxis y mantenimiento - Disminuidos sensoriales: sordos, mudos e invidentes - Drogadicción - Delincuencia juvenil - Medios de comunicación social - Bricolaje y recursos generales - Sociología de la familia y del trabajo de la mujer - La profesión de Trabajador Familiar y su papel dentro de los Servicios

Sociales de Cataluña - Elaboración de expectativas del trabajo familiar.

Las prácticas que se realizan son: Puericultura-Geriátrica-Paralíticos Cerebrales-Disminuidos físicos-Disminuidos psíquicos-Estancia en familia.

Entre 1980 y 1985 esta Escuela formó a 522 alumnos a través de cursos impartidos en Barcelona y en otros diez municipios de Cataluña.

### **Formación de Trabajadores Domiciliarios en la Comunidad Autónoma Vasca**

En Álava, el Instituto Foral de Bienestar Social viene organizando desde 1984 cursos para la formación de trabajadores domiciliarios, financiados en gran parte con subvenciones otorgadas por el Gobierno Vasco. Con el fin de facilitar el acceso a los mismos a personas residentes en diferentes cuadrillas del Territorio Histórico, se alternan los impartidos en la capital con otros que se celebran de forma rotativa en diferentes municipios. Hasta el momento se han organizado dos en Vitoria-Gasteiz (1984 y 1986), uno en Amurrio (1985), uno en Laguardia (1986) y uno en Salvatierra (1987) respectivamente. En 1987 se ha previsto impartir uno más en algún municipio de la cuadrilla de Campezo. Como resultado de esta actividad se han expedido hasta el momento 163 certificados de asistencia a dichos cursos. Sin embargo, sólo algo menos del 50 % de los 150 trabajadores domiciliarios en activo ha pasado por estos cursos. La explicación de esto reside en parte en que un cierto número de los alumnos desempeña ya otra actividad en el momento de asistir al curso o encuentra otras colocaciones poco después y por otra parte en que el fuerte incremento de la demanda de atención domiciliaria en estos últimos años no ha permitido que se acompañaran la contratación de nuevos trabajadores domiciliarios con su formación.

La duración del curso es de 57 horas y, a lo largo de este tiempo.

el programa ha sufrido diversos ajustes con el fin de mejorarlo en función de las evaluaciones que de él han hecho los asistentes.

Los temas que en él se tratan son:

- El Servicio Social de Asistencia Domiciliaria. Su finalidad en el marco de los Servicios Sociales. Funciones del trabajador domiciliario (6h).
- Alcance de las obligaciones del trabajador domiciliario en cuanto a las tareas domésticas: Economía doméstica. Organización de las tareas domésticas. Limpieza. Cuidado de la ropa. Compras. Preparación de alimentos. Derechos de los consumidores (6h).
- El cuerpo humano, nociones generales (6).
- El cuidado sanitario y la higiene. Conceptos básicos sobre signos vitales: pulso, tensión arterial, temperatura y respiración. Necesidades del paciente encamado: actividad y alineación corporal. Alimentación: nociones de dietética. Mecánica corporal. Posiciones corporales. Cambios posturales. Movilizaciones. Traslado del paciente. Necesidades higiénicas personales: el cuidado de la boca, cabellos, genitales, ojos, uñas y piel. Ulceras de decúbito. Normas sobre medio ambiente: temperatura, humedad, ventilación, iluminación y olores. Principios generales sobre la atención al paciente con heridas, fiebre, diarrea, estreñimiento, vómitos y dolor (15h).
- Las personas con minusvalía psíquica. Concepto. Tipos de minusvalía psíquica. Principales problemas y necesidades (3h).
- Las personas con minusvalía física. Concepto. Tipos de minusvalías físicas. Principales problemas y necesidades. Nociones sobre barreras arquitectónicas. Los problemas de la movilidad y los recursos para su solución y mejora (3h).
- Las personas con minusvalías sensoriales. Tipos de minusvalías sen-

soriales. Principales problemas y necesidades (3h).

- Necesidades del anciano: atención general, alimentación, salud, ocio y actividad social. Normas de actuación ante los problemas de salud del anciano (3h).
- La demencia senil: características y normas de actuación. La depresión en el anciano. Problemática y necesidades de las familias derivadas de trastornos psicogerítricos (6h).
- El anciano. Problemática social (6h).

En Guipúzcoa, el Servicio Internacional de Información sobre Subnormales, con financiación a cargo del Gobierno Vasco, impartió, durante los años 1985 y 1986, 13 cursos de 18 horas de duración, fundamentalmente dirigidos a trabajadores domiciliarios en activo. A través de estos cursos se han formado 390 personas.

Actualmente se está desarrollando un proyecto de formación de trabajadores domiciliarios, financiado por el Fondo Social Europeo, que consta de 10 cursos de 120 horas de duración con una capacidad de 20 asistentes por curso. El organismo coordinador de los mismos es Caritas, que ya ha impartido los tres primeros. El resto tendrá lugar a lo largo de 1987. En ese momento aproximadamente el 60 % de los trabajadores domiciliarios de Guipúzcoa contarán con alguna formación específica.

En Vizcaya han sido algunos Ayuntamientos quienes han asumido la iniciativa de formar a los trabajadores domiciliarios. Así, el Ayuntamiento de Bilbao ha organizado en 1987 tres cursos de 16 horas de duración mediante los cuales ha formado a 120 trabajadores domiciliarios en activo. Las materias tratadas en el programa abarcan aspectos sanitarios, psicología, geriatría, nutrición, aspectos religiosos y aspectos sociales.

Los Ayuntamientos de Lekeitio y Gernika han organizado también algunos cursos para los trabajadores domiciliarios de las comarcas

Lea-Artibay y Busturialde con cargo a subvenciones concedidas por la Diputación Foral. El más reciente tiene una duración de 28 horas y aborda, entre otros, temas como:

- Concepto y funciones del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Movilización del paciente encamado y ergonomía.
- Podología.
- Problema de los minusválidos físicos.
- Alcoholismo.
- Peluquería.

En conjunto, han pasado por estos cursos entre 100 y 1 20 trabajadores domiciliarios.

También se tiene noticia de que otros Ayuntamientos han organizado alguna de estas actividades, sin que haya sido posible obtener más detalles en el momento de redactar este artículo. No obstante, se puede estimar que aproximadamente un 30 % de los trabajadores domiciliarios en activo en este Territorio Histórico han recibido algún tipo de formación específica.

### Conclusión

La formación de trabajadores domiciliarios constituye, pues, una práctica muy extendida y responde a necesidades objetivas que se pueden resumir en:

- Trasladar al trabajador domiciliario un concepto claro del Servicio de Ayuda a Domicilio, su finalidad y alcance.
- Especificar las funciones que configuran su puesto de trabajo.
- Clarificar su situación ante el usuario.
- Detallar los problemas y necesidades que afectan a los diferentes tipos de usuarios que puede encontrar y proporcionarle unas pautas de actuación ante cada uno de ellos.

—Homogeneizar criterios acerca de las características y calidad de las prestaciones a domicilio.

—Conferir al trabajador domiciliario un mayor grado de seguridad en sí mismo y la oportunidad de compartir sus problemas y puntos de vista con sus compañeros.

Ante la diversidad de alternativas de formación desarrolladas en la Comunidad Autónoma Vasca en los últimos años, parece muy recomendable un esfuerzo de homogeneización que bien podría ser auspiciado y dirigido por el Gobierno Vasco al amparo de las competencias que la Ley de Socios Sociales le confiere en materia de formación de personal de servicios sociales. La experiencia registrada hasta el momento en los tres Territorios Históricos es lo suficientemente rica como para dar lugar a un diseño común y válido para estos cursos.

Habida cuenta de las dificultades que implica el arranque de estas actividades y de lo costoso de su financiación, puede calificarse de importante el esfuerzo realizado hasta el momento. Sin embargo, es preciso reconocer que la cobertura ofrecida resulta aún insatisfactoria y que hay que destinar más recursos a intensificarla. El precedente guipuzcoano de haber logrado financiación europea para estos fines resulta esperanzador, pero con todo lo tentadora que pueda resultar esta alternativa no parece aconsejable confiar *exclusivamente* en ella para ampliar la oferta de cursos. La falta de garantías de continuidad, las diferentes y cada vez más lejanas instancias involucradas en su concesión y la dura competencia con proyectos de diferentes tipos, hacen demasiado aleatorio el acceso a estos fondos. Si reconocemos la importancia y la necesidad del Servicio de Ayuda a Domicilio en el conjunto de nuestras redes de servicios sociales y consiguientemente la necesidad de formar a los profesionales que lo prestan, no nos quedará más remedio que reflejarlo consecuentemente en nuestras prioridades y presupuestos.

**Fernando Montes**