



## El SAD pone el enfoque en la persona con el CALL Center



ENERO - FEBRERO - MARZO

Imagen de la última reunión presencial, de carácter creativo, celebrada en la Oficina de Plaza Constitución.

ASANSULL ha dado un paso más para fortalecer el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) a través del proyecto CALL Center. Esta iniciativa nace de la necesidad de hacer un seguimiento de la prestación y qué mejor que a través de llamadas personalizadas a las personas usuarias. Con el tiempo se ha transformado en una potente herramienta innovadora con la cual se puede autoevaluar el servicio y medir la implantación del modelo de atención centrado en la persona. Detrás de cada llamada hay personas con discapacidad intelectual pertenecientes al Centro Ocupacional (CO) 'Monte Calpe', que son quienes recopilan esos datos.

El CALL Center está financiado por la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en el marco de la Línea 3 de Investigación e Innovación en los Servicios Sociales. Para su desarrollo se están organizando diferentes sesiones, la primera ha sido con el grupo motor formado por profesionales técnicos y auxiliares del SAD, familiares y personas usuarias. En ella se usó la herramienta diseñada por el equipo, la llamada EVAL SAD, que mide en una escala del 1 al 4 el grado de implantación del modelo centrado en la persona en la gestión de sus servicios.

En la segunda sesión se realizó una lluvia de ideas con la participación externa de voluntarias del Teléfono Amigo de Soledad Cero; profesionales del Centro de Salud de Levante; el director del área de Servicios Sociales y la coordinadora del SAD del Ayuntamiento linense; la Jefa de Departamento del IES Antonio Machado; así como profesionales del SAD y del propio CALL Center. Las propuestas de mejora más puntuadas de las sesiones se presentarán a las personas usuarias del SAD a través de llamadas para que elijan una para su implantación.



ASANSULL desde 2012 presta el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) en La Línea pasando en un principio de 120 a 350 profesionales y de 400 a más de 1.400 usuario/as en la actualidad. La gestión se realiza bajo la coordinación de un amplio equipo liderado por la responsable, Jessica Herrera, en unas oficinas que se encuentran ubicadas en la barriada de Bellavista, muy cerca de la sede central de la entidad.



Recibe nuestra NEWSLETTER



comunicacion@asansull.org



WWW.ASANSULL.ORG



Imagen de los centros y servicios premiados, en la entrega celebrada en marzo.

## Premiamos la innovación

ASANSULL ha entregado sus II Premios Innovación en la Atención a la Persona. El primero ha sido para 'Mi vida en 360º' del Centro de Día de Mayores El Palmeral; el segundo, para el Centro Ocupacional (CO) Monte Calpe por el proyecto 'Crear, crear, crecer'; el tercer premio para el Centro de Día (UED) Monte Calpe por 'Comunicación Inclusiva'; y el cuarto para el Área de Familias, Ocio y Voluntariado con el proyecto 'No estás solo'. Además, la Residencia de Mayores El Palmeral logró una mención especial por 'Club de Ocio Senior'. La finalidad es reconocer el desarrollo de proyectos que tengan como objetivo mejorar las dimensiones de calidad de vida de las personas haciendo uso de estrategias de intervención innovadoras. De la primera edición salieron exitosas iniciativas como Second TEX y las Salas de Reminiscencia.

## Un jurado comprometido y diverso

Begoña Corrales, gerente de Feproami, ha presidido el jurado acompañada por parte de ASANSULL de la presidenta, María Luisa Escribano; el coordinador general, Ismael Vaca; la vicepresidenta, Ana Díaz; la tesorera, Carmina de Salas; la antigua profesional, Antonia Guerrero; así como David Núñez y Carmen Carrasco, personas usuarias; y la técnico de Recursos Humanos del Parque Energético de CEPSA, Fátima Rivero.



CONSULTA NOTICIA >



## EN BREVE



ASANSULL presenta en la Jornada 'Convenio de Transición Justa' su proyecto de rehabilitación de un edificio para crear un Centro de Atención a la Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual, con resolución provisional favorable del Instituto de Transición Justa del Ministerio de Transición Ecológica.



El CD ASANSULL logra el tercer puesto, tanto en categoría masculina como femenina, en el Campeonato de Andalucía de Atletismo, organizado por la Federación Andaluza de Deportes para Personas con Discapacidad Intelectual (Fanddi), celebrado en Huelva.



ASANSULL ha acogido estos meses la formación de la Fundación María Wolff 'Sin sujeciones siempre', en el marco de un proyecto de innovación financiado por la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad y los Fondos Next Generation.



El Centro de Día para Personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) La Caracola ha puesto en marcha el proyecto 'Un mundo para todo/as. TEAnimas?', con el que han estrechado lazos con el Instituto de Educación Secundaria (IES) Bahía de Algeciras para sensibilizar sobre Autismo.

## PREVENCIÓN LABORAL



# ¿Sabías

El Servicio de Prevención Propio de ASANSULL ha impulsado en 2023 diferentes formaciones, como las referidas a Contención Física y Emocional o Soporte Vital Básico y Desfibrilación semiautomática.

¡Por la mejora continua!

## FUNDACIÓN ASANSULL

# qué?



## ¿CONOCES LOS DIFERENTES SIGNIFICADOS DE LA PALABRA AUTODETERMINACIÓN?

- ✓ **Autodeterminación como CAPACIDAD:** Conjunto de habilidades que tienen las personas para hacer elecciones, tomar decisiones, responsabilizarse de las mismas, etc. Por tanto, es una adquisición de las personas que se desarrolla mediante el aprendizaje, la interacción con otro/as y con uno/a mismo.
- ✓ **Autodeterminación como DERECHO:** Garantía real para las personas, al margen de sus capacidades, de tener un proyecto vital, basado en su individualidad e identidad y ejercer control sobre él/ella mismo/a.



# “ASANSULL me ha enseñado que todos sumamos”

Jessica Herrera dio en ASANSULL sus primeros pasos como monitora en el Centro Ocupacional 'Monte Calpe', en diciembre de 2008. Al poco salió una promoción interna para ejercer como Trabajadora Social y pudo desempeñar esa labor en varios centros hasta que, en 2012, empezó en el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).

**-¿Cuál es su primer recuerdo de ASANSULL?**

Recuerdo la reunión en el Centro Ocupacional (CO) con la responsable, el apoyo que me mostró y todo lo que aprendí de mis compañero/as, incluso algunas hoy son de mis mejores amigas. De los viajes aprendes a trabajar 'en piña' y de las propias personas con discapacidad su actitud y gratitud hacia la vida, que te hace reflexionar sobre lo mucho que nos quejamos de forma innecesaria.

**-¿Cómo ha sido su evolución?**

Parece una locura haber estado en tantos lugares distintos en ASANSULL, pero sin duda me enriqueció profesionalmente y aprendí. Me creó una visión general de la capacidad de recursos y superación de la entidad...esa experiencia me unió a esta familia, creo que para el resto de mi vida.

**-¿Cómo ves la evolución en la atención a las personas mayores?**

ASANSULL siempre ha sido muy visionaria y, posiblemente, ha ido por delante de los modelos de atención que se daban en otros lugares, pero hemos aprendido mucho. Hemos empezado a escuchar lo que quieren y necesitan las personas y no lo que consideramos que deben querer, tarea nada fácil. Pero ASANSULL siempre está en el camino de la mejora continua, que requiere de la



Imagen de Jessica Herrera, en la oficina del SAD.

implicación de todos los profesionales, independientemente de la categoría.

**-¿Qué le hace sentirse realizada en el trabajo?**

La confianza que demuestra la entidad en mí y mi equipo y los servicios públicos con los que nos coordinamos, así como la sociedad en general. También la suerte de tener a disposición la cantidad de recursos de los que dispone la entidad me aporta seguridad y confianza. La satisfacción de las personas

---

“Sin duda el servicio será un referente en la cartera de la Dependencia e implicará que sigamos innovando y mejorando”

---

atendidas y familias. Los agradecimientos al equipo humano, en especial a las auxiliares y coordinadoras, que se dejan la piel con un extra de calidad y calidez.

**-El SAD tiene más de 350 profesionales y 1.400 usuario/as. ¿Cómo ha evolucionado desde 2012 con la entidad?**

Empecé con 120 auxiliares y no más de 400 domicilios. Cuando ASANSULL asume la prestación no había estructura

ni metodología de trabajo, por lo que se tuvo que implantar un sistema de gestión. En cuanto a la propia prestación la evolución ha sido clara, se ha ido profesionalizando, la comunicación ha aumentado con los diferentes medios que aportan las nuevas tecnologías, los beneficiarios no sólo reciben un servicio asistencial, sino que además se tienen en cuenta muchos más aspectos de su vida diaria para cumplir con el objetivo, que es mantener a las personas beneficiarias en su domicilio con calidad. Para ello se han ido introduciendo servicios tan necesarios como el catering, lavandería, podología, peluquería y otros que van surgiendo según necesidades de la persona...

**-¿Cuáles son las principales dificultades y retos a los que se ha enfrentado el SAD?**

Sin duda la COVID-19, en especial para las auxiliares que no dejaron de atender a los domicilios a pesar del miedo que suponía enfrentarse a algo tan desconocido. Y si miramos al futuro, teniendo en cuenta la longevidad de la población actual, sin duda el servicio será un referente en la cartera de la Dependencia e implicará que sigamos mejorando e innovando para que esas personas puedan permanecer en el domicilio, con las mejores condiciones posibles, y con la necesidad de que los sistemas públicos y privados hagamos un trabajo en red.

**-¿Cómo crees que ayudará el CALL Center?**

Lo que nace de una necesidad de realizar llamadas a las personas usuarias para hacer el seguimiento de la prestación se transforma en una potente herramienta innovadora que implica la autoevaluación del servicio y que, de una forma compartida y creativa, surjan acciones de mejora en las distintas áreas para acercarnos al modelo ideal de atención, que no es otro que el modelo centrado en la persona.

**-¿Qué ha aprendido en ASANSULL?**

Ha sido y sigue siendo mi escuela y casi mi cultura profesional. No creo que fuese la misma profesional si, a día de hoy, estuviera en otro lugar. Símbolo de sacrificio sin duda pero merece la pena cuando analizo aquellos valores que me ha inculcado. Me ha enseñado a no conformarme, a ser leal con mis principios y valores, a luchar por las personas dependientes, a ser resolutiva, a que todos sumamos, como piezas imprescindibles de un puzzle y a que no dejemos de ser innovadores porque todo puede ser motivo de mejora.

# Basado en hechos reales



ROSA RODRÍGUEZ, profesional del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)



Imagen de Rosa Rodríguez, en el centro de La Línea.

## “Algunas personas no reciben más visitas que la nuestra”

-¿Cuántos años de experiencia tiene en el área asistencial?

Estudié Auxiliar de Laboratorio, me saqué mi título pero nunca llegué a trabajar. Ya, con mis tres hijos, hice un curso de ayuda a domicilio que me abrió los ojos al mundo laboral porque pensaba que con la edad que tenía a qué podía aspirar. Empecé hace 22 años y voy a cumplir 66.

-¿Qué es lo que más le gusta de su oficio?

Desde el primer momento me ha gustado mucho mi trabajo, el saber que estoy ayudando a personas dependientes y, a su vez, a sus familias, personas que se ven muy necesitadas, que se ven muy solas.

-¿Qué conocía de ASANSULL antes de gestionar el SAD en La Línea?

Las empresas que habíamos tenido no eran de La Línea, eran conocidas pero no de aquí. Con ASANSULL encontramos una estructura.

-¿Qué cambios ha percibido con ASANSULL?

La estabilidad laboral y la seguridad, ya que antes estuve en diferentes empresas que entraban en concurso para el servicio de ayuda a domicilio y

sufrimos desde falta de liquidez a incertidumbre en la continuidad de los contratos.

-¿Cómo ve la evolución del SAD desde sus inicios?

A partir de la Ley de Dependencia se regularizó y se redujo el número de personas a atender por trabajadora, lo que supone una mayor profesionalidad y calidad en la atención. Pero pienso que también nos han sacado un poco de nuestra función principal, que es la atención personal. Nos hemos estado formando a lo largo de los años para ofrecer el servicio con todas las garantías, a pesar de la dificultad de muchas a adaptarnos a los cambios, y las nuevas generaciones vienen más formadas, por eso nos frutamos cuando vemos, a veces, que nuestro trabajo se limita a tareas puras de empresa de limpieza más que de ayuda a domicilio.

-¿Qué le hace sentirte realizada en el trabajo?

La satisfacción de la persona usuaria, algunas no reciben más visitas que la nuestra. Muchas veces nos convertimos en parte de la familia, siendo para ellas su persona de máxima confianza.

-¿Quiere destacar el recuerdo de alguna?

Al abuelo Juan y a Emilia, pero en general he tenido mucha suerte con las personas con las que he compartido estos años, han sido muy cercanas y amables, me han hecho la vida fácil y gracias a ellas, después de todos estos años, sigo amando mi profesión.

-Y este año ya le toca jubilarse...

La verdad que tiene más ganas mi familia que yo. Me quiero jubilar pero sé que lo voy a echar de menos, al menos los primeros meses. En mi trabajo me siento muy cómoda, ya no sólo con las personas usuarias, es también con las compañeras. Estoy en el comité de empresa y tenemos un grupo formado muy familiar.

-¿Qué ha aprendido de ASANSULL?

He aprendido que la persona usuaria es lo principal, igual que para nosotras, las trabajadoras. La atención y el cuidado tienen un gran valor para la entidad.



+ que palabras...



ESCANEA para VER reportaje >

Un equipo del programa Solidarios de **Canal Sur Televisión** ha visitado ASANSULL en este primer trimestre de 2024 para realizar dos reportajes que dan visibilidad a dos de nuestras acciones: las salas de Reminiscencia para personas mayores y el programa Soledad Cero, que impacta en la comunidad.