

# COMPETENCIAS BÁSICAS, TRANSVERSALES Y TÉCNICO-PROFESIONALES: TRABAJO FAMILIAR

## Juan Manuel Rivera Puerto

Diplomado en Trabajo Social por la Universidad de Barcelona, Agente de Ocupación y Desarrollo Local (AODL) en relación servicios de proximidad y socioculturales, específicamente en el despliegue de la Ley de Dependencia y la Ley de Servicios Sociales. IMPO-Ayuntamiento de Badalona.

*El presente estudio ha estado dirigido por Juan Manuel Rivera Puerto como técnico y Agente de Ocupación y Desarrollo Local del Instituto Municipal de Promoción de la Ocupación – IMPO – Ayuntamiento de Badalona. Dejo constancia que el presente estudio se ha desarrollado en colaboración con el Enseñamiento de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona.*

## PREGUNTA INICIAL

¿Cuáles deberían de ser las competencias básicas, transversales y técnico-profesionales de los/As trabajadores/as familiares en Cataluña?

## DISEÑO

Se planteó seguir una metodología de investigación a nivel cualitativo, utilizando prioritariamente, las técnicas de análisis documental a partir del Método Delphi.

La definición que parece más adecuada para describir este método es la de Linstone i Turoff:

*“El Delphi puede ser caracterizado como un método para estructurar el proceso de comunicación grupal, de manera que ésta sea efectiva para permitir a un grupo de individuos, como un todo, tratar con problemas complejos”.<sup>1</sup>*

No es la naturaleza explícita de la aplicación lo que determina cuánto apropiado es utilizar el método Delphi, sino las circunstancias articulares en que se ve envuelto el proceso de comunicación del grupo. Sahal i Yee (1975), sostienen que la base de la metodología Delphi surge del reconocimiento de la superioridad del juicio de grupo sobre el juicio individual. Como resultado de eso se puede obser-

<sup>1</sup> LINSTONE, HAROLD A.; TUROFF, M. The Delphi Method: Techniques and Applications. Editors 2002

var el crecimiento del conocimiento de un grupo de individuos al estructurar un proceso de comunicación humana en problemas particulares.

Los juicios emitidos sobre este método de investigación cualitativa a nivel individual han demostrado ser ineficientes en términos de resultados que se quieran obtener, especialmente cuando se trate de resolver problemas complejos en condiciones de incerteza y con escasa información disponible.

Una forma de resolver este problema ha estado estructurar un tipo de comunicación grupal que consiste en reunir un número de personas con ciertas características, para que emitan juicios sobre un determinado tema. Estas personas pueden ser expertas en el tema, afectadas y/o interesadas, de tal manera que por su nivel de información y grado de conocimiento puedan aportar ideas y puntos de vista diferentes al problema en cuestión. En la discusión de grupo que puede ser estructurada de diferentes formas, es posible obtener juicios coherentes y enriquecidos respecto al problema.

Existen dos maneras generales de estructurar una comunicación grupal: método cara a cara y método Delphi. La superioridad de un método respecto al otro es un problema empírico y depende de circunstancias como: tema de que se trate; volumen del grupo; distribución geográfica de los expertos; gestión del tiempo; participación de personas con capacidad de influir sobre la opinión del resto de participantes...

El resultado que se obtiene con los métodos tradicionales (cara a cara) es la agregación de los juicios individuales y muchas veces predominan los juicios de personas capaces de influir en el resto. En cambio, el producto que se obtiene con el Método Delphi es diferente del juicio individual y de su simple agregación, ya que más bien es el resultado de una visión colectiva (enfoque holístico), que surge de la forma en que se ha estructurado la comunicación grupal.

En referencia a la comunicación grupal, se puede decir que todas las técnicas objetivas, finalmente dependen de valores subjetivos, los cuales son válidos sólo en la medida que exista un proceso efectivo de comunicación, mediante el cual la gente pueda especificar sus valores de forma útil para el grupo.

Un punto importante que debemos mencionar es si los miembros de un grupo Delphi son sensibles a *feedback*. Sheibe (1975) sugiere que los expertos son sensibles al *feedback* proviniendo del grupo como un todo. Estos resultados indican que los profesionales que colaboran en la investigación están interesados en la opinión de los otros miembros del grupo y están dispuestos a moverse hacia el consenso percibido.

El primer estudio Delphi se realizó en 1950 por la Rand Corporation para la fuerza aérea de EEUU y se le denominó "*Project Delphi*". El objetivo de este estu-

dio fue obtener el mayor consenso posible en la opinión de un grupo de expertos mediante una serie de cuestionarios intensivos, a los que se les intercalaba una retroalimentación. El propósito de este estudio fue la aplicación de la opinión de expertos en la selección – desde el punto de vista de una planificación de la estrategia soviética – de un sistema industrial norte americano óptimo y la estimación del número “bombas A” requeridas para reducir la producción de municiones hasta una cierta suma.

La técnica Delphi se ha convertido en una herramienta fundamental en el área de las proyecciones tecnológicas, en el área de la Administración y en las operaciones de investigación. Existe una creciente necesidad de incorporar información subjetiva (por ejemplo: análisis de riesgo) directamente en la evaluación de los modelos que tratan con problemas complejos ante la sociedad como el medio ambiente, salud, transporte, comunicaciones, economía, sociología, educación y otros.

Intentar dar una definición del método Delphi es limitar el alcance y contenido de mencionado método. Lo que más interesa es dar una descripción general del método, de sus características, limitaciones, usos y aplicaciones. No obstante, anteriormente ya hemos mencionado la definición de Linstone y Turoff, que la complementamos, mencionando la definición de Helmer y Rescher (1959), que apunta más bien al desarrollo del método: *“el método Delphi es un programa cuidadosamente elaborado, que sigue una secuencia de interrogaciones individuales a través de cuestionarios, de los que se obtiene información que constituirá la retroalimentación para los siguientes cuestionarios”*.

Cualquiera que sea el tipo de Delphi se pueden diferenciar cuatro fases:

- La primera fase se caracteriza por la exploración del tema en discusión. Cada individuo contribuye con la información adicional que considera pertinente.
- La segunda fase comprende el proceso en el que el grupo consigue una comprensión del tema. Se manifiestan los acuerdos y desacuerdos que existen entre los participantes referentes al tema.
- La tercera fase explora los desacuerdos, se extraen las razones de la diferencias y se realiza una evaluación de ellas.
- La cuarta fase es la evaluación final. Esto pasa cuando toda la información, previamente reunida, ha estado analizada y los resultados obtenidos han estado enviados como retroalimentación para nuevas consideraciones.

Una de las características del método Delphi es el anonimato de los diferentes miembros del grupo y la absoluta reserva sobre las respuestas individuales; esto está garantizado por la forma que se evalúan los cuestionarios, ya que se considera el conjunto de las respuestas de los participantes (incluyendo las minorías) en los resultados del ejercicio.

La evaluación de los cuestionarios se realiza de tal forma, que sus resultados puedan incorporarse como información adicional a las preguntas de los cuestionarios siguientes (*feedback*). Esto le permite a los participantes del ejercicio Delphi poder revisar sus planteamientos, a la luz de la nueva información que se les está dando.

En un ejercicio Delphi participan dos grupos diferentes. Uno es el grupo monitor, que es el encargado del diseño del ejercicio en todas sus fases, y el otro son expertos, los cuales responden las cuestiones confeccionadas por el grupo monitor. Las respuestas y parte de la información se obtiene de los participantes de la investigación, el uso que se haga ya sea en proyecciones o diseño de política, es de exclusiva responsabilidad del grupo monitor.

Este método es apropiado para el estudio de temas en los que la información, tanto del pasado como del futuro no se encuentra disponible en forma sistemática y refinada; cuando esto pasa, el método Delphi permite obtener esta información y hacer uso de forma más rápida y eficiente que los métodos tradicionales.

## **OBJETIVOS**

Los objetivos que planteamos conseguir con la realización de la investigación han sido:

- Contrastar las competencias básicas, transversales, técnico-profesionales de un/a trabajador/a familiar con expertos y profesionales del ámbito social.
- Establecer un método de evaluación por competencias para mejorar los procesos formativos de futuros/as trabajadores/as familiares y facilitar su calificación profesional.
- Conseguir una herramienta para que los profesionales trabajen en la excelencia y la calidad en la intervención ante las expectativas y exigencias que emergen de las demandas de los diferentes servicios.

## **MARCO TEÓRICO**

### **Historia**

El origen del trabajo familiar como profesión se sitúa en Cataluña en el año 1980.

A partir de la Constitución española de 1978, la implantación sistema democrático de gobierno y el traspaso de competencias en materia de asistencia social a las Comunidades Autónomas, se crearon los "Servicios Sociales de Base" que contaban con la intervención de diferentes profesionales, entre los cuales se consideraba por primera vez la figura de trabajador/a familiar, hasta el momento inexistente tanto en Cataluña como en el resto del estado español.

Según Enric Roca i Carrió, en nuestra sociedad, se originan problemáticas a nivel social, sanitario y económico, que requieren una atención especial por parte de la Administración. Por lo tanto, es necesario establecer unas Políticas Sociales que ayuden a resolver las dificultades que vayan apareciendo, a través de la potenciación de recursos adaptados a cada necesidad.<sup>2</sup>

La Ley 12/1983, de 14 de julio, de administración institucional de la Sanidad y de la Asistencia y los Servicios Sociales de Cataluña (publicada al DOGC, núm. 345 de 15/07/1983) reconoce la gestión de los Servicios de Atención Domiciliaria como competencia de los Servicios Sociales de Atención Primaria Municipales.

Por lo que hace referencia a la atención domiciliaria, el objetivo sería incrementar la autonomía personal y fomentar el desarrollo de conductas y hábitos saludables para mejorar la calidad de vida, a la vez que evitar el aislamiento y la soledad. Actuaciones, todas ellas, con carácter preventivo, educativo, rehabilitador i asistencial<sup>3</sup>.

Tradicionalmente, la atención a las personas dependientes se había producido en el propio entorno familiar a través del apoyo informal; las atenciones y cuidados se prestaban de manera altruista y gratuita, generalmente, dentro del núcleo familiar. Estos apoyos tradicionalmente los han llevado a cabo las mujeres, en detrimento de su vida personal, social y profesional.

Paralelamente al incrementarse la cantidad de personas dependientes, se están sucediendo condiciones que contribuyen a la crisis del sistema informal motivadas esencialmente por los cambios en la estructura familiar (nuclear, agregadas, monoparentales...) y, especialmente, para la incorporación de la mujer al mundo laboral, cosa que impide que siga encargándose del cuidado y de la atención de los familiares. Por lo tanto, era necesario el suministro de nuevos recursos de atención a estas personas por parte de la sociedad, creándose el nombrado apoyo formal, base de los actuales servicios de atención a domicilio, centros alternativos de acogida, centros residenciales, centros intermedios o de respiro y centros de formación, ocupación e inserción.

Actualmente, las políticas del estado de bienestar se han orientado a atender a los usuarios de su comunidad (mantener a los usuarios dentro de su propio contexto), continuando en su vivienda, y procurando no romper los vínculos con su realidad. De alguna manera, la aparición de los servicios de ayuda domiciliaria responden a esta orientación y surgen de la intención de evitar ingresos innecesarios en equipamientos residenciales, siendo una alternativa a la institucionalización.

---

2 ROCA I CARRIÓ, E. *Atenció domiciliària: un recurs per a la gent gran*. Ajuntament de Vila-nova i la Geltrú: Diputació de Barcelona, Àrea de Serveis Socials 1990.

3 SORRIBAS PAREJA, M; VILLUENDAS GARCÍA, C. *Apoyo domiciliario*. Barcelona: Altamar, S.A., 2007.

Según Pilar Malla, dentro de estas políticas de bienestar y para poder tener cuidado de aquellas situaciones que requieren una atención dentro del propio hogar, se consideró necesario profesionalizar a las personas que formal o informalmente estaban atendiendo estas situaciones, de aquí nace el perfil del profesional del trabajo familiar<sup>4</sup>.

Inicialmente, la formación de los/as trabajadores/as familiares en Cataluña (1980) dependía del ICESB (Instituto Católico de Estudios Sociales de Barcelona) y, a partir del año 2001 de la Fundación Pere Tarrés.

Paralelamente a la incorporación del trabajo familiar como materia de estudio, se creó la Asociación de Trabajadoras Familiares para velar por los intereses de la profesión. En la actualidad, los cursos pueden gestionarse desde el ámbito público, privado o desde el tercer sector<sup>5</sup>.

El punto de referencia para la configuración del trabajo familiar como trabajo remunerado y con una formación inicial han sido otros países europeos. En el congreso internacional de los servicios de ayuda a domicilio celebrado en los Países Bajos del 7 al 12 de mayo de 1989, presentaron una breve noticia de estos servicios en su país: Austria, Gran Bretaña, Liechtenstein, Luxemburgo, Países Bajos, Suecia y Suiza<sup>6</sup>.

## Legislación

Hay un conjunto de normativa que regula el Servicio de Ayuda a domicilio dentro del Sistema Catalán de Servicios Sociales:

La **Orden de 15 de julio de 1987**<sup>7</sup> define el servicio de atención domiciliaria como: *"El SAD son instrumentos de actuación de los servicios sociales de atención primaria que combinen las tareas de las trabajadoras familiares de diferente calificación, organizadas y supervisadas por asistentes sociales, para así evitar situaciones de internamiento y mantener al usuario en su medio comunitario"*.

---

4 MALLA I ESCOFET, P. I THIÓ DE POL, M.A. *Els treballadors familiars*. Quaderns Socials de Formació. Barcelona: Càritas Diocesana de Barcelona, 1990.

5 LLONGUERAS, M. *El treball familiar en l'ajuda a domicili*. Mòdul formatiu 1. Generalitat de Catalunya. Fundació Pere Tarrés/La Caixa, 2007.

6 ROCA I CARRIÓ, E. *Atenció domiciliària: un recurs per a la gent gran*. Ajuntament de Vilanova i la Geltrú: Diputació de Barcelona, Àrea de Serveis Socials, 1990.

7 Catalunya. *Ordre de 15 de juliol de 1987, de desplegament de les normes d'autorització administrativa de serveis i establiments de serveis socials i funcionament del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, fixades al Decret 27/1987*. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, 29 de gener, núm. 878.

El **Decreto Legislativo 17/1994**<sup>8</sup> de 16 de noviembre, menciona los servicios de atención domiciliaria en dos ocasiones:

- En el artículo 9, que atribuye la gestión de estos tipos de servicios a los equipos de atención primaria.
- En el artículo 11, que los considera una prestación obligatoria de atención primaria, que es el primer nivel del Sistema Catalán de los Servicios Sociales. Su ámbito de actuación es el área básica de servicios sociales, zonificada según la programación de cada administración.

El **Decreto 284/1996 de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales**<sup>9</sup> dice que los destinatarios tienen que ser las personas o familias que se encuentran por motivos físicos, psíquicos o sociales, en situación de falta de autonomía personal temporal o permanente para poder realizar las tareas habituales de la vida cotidiana.

Esta definición implícitamente marca un carácter universal, imposible de asumir por las administraciones públicas, ya que según diferentes estudios como la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud elaborada por el INE (Instituto Nacional Estadística) año 1999, cerca del 30% de las personas mayores se encuentran en esta situación. Los Mapas de Servicios Sociales de los años 1997 al 2000 y el III PAS (Plan de Actuación Social 1997-2001) no establecen estándares de referencia que ayuden a responder estos interrogantes.

Por último, en el Decreto destaca que la definición, los objetivos, las funciones, el personal y las condiciones materiales del servicio de atención domiciliaria están sometidas a posteriores regulaciones formativas que desarrollen el servicio.

En el **Decreto 27/2003 de 21 de enero, de la atención social primaria**<sup>10</sup>, define el SAD como: *"un conjunto organizado y coordinado de acciones que se realizan básicamente en la casa de la persona y/o familia, dirigidas a proporcionar atenciones personales, ayuda en el hogar y apoyo social a aquellas personas y/o familias con dificultades de desarrollo o de integración social o falta de autonomía personal"*.

En el Decreto vienen marcados los objetivos que se tienen que seguir en el servicio y las funciones que tiene que tener el/la profesional que las lleva a cabo y que se desarrollan en el apartado "perfil" del presente documento.

---

8 Catalunya. *Decret legislatiu 17/1994 de 16 de novembre, pel que s'aprova la fusió de les lleis 12/1983, de 14 de juliol, 26/1985 de 27 de desembre, i 4/1994, de 20 d'abril, en matèria d'assistència i serveis socials* (vigent fins a l'1 de gener de 2008).

9 Catalunya. *Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials*. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, de 31 de juliol, núm. 2237.

10 Catalunya. *Decret 27/2003 de 21 de gener, de l'atenció social primària*. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, del 5 de febrer, núm. 3815.

El mismo Decreto nos dice que el Servicio de Atención Domiciliaria debe disponer del personal con la calificación adecuada para desarrollar las funciones.

Por otro lado, la **Ley 39/2006 de 14 de diciembre de 2006**<sup>11</sup> de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia entró en vigor el 1 de enero de 2007. En el artículo 14 se menciona que las prestaciones de atención a la dependencia que contempla la ley van orientadas, por un lado, a la promoción de la autonomía personal y, por el otro, a atender las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, en el cual colaboran y participan la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Administraciones Locales.

La ley concreta en el nombrado Catálogo de Servicios (citado en el artículo 15) los *servicios de atención domiciliaria* entre otros. Remarca que todos los servicios del catálogo tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la Red de Servicios Sociales para las respectivas Comunidades Autónomas mediante centros y servicios públicos o privados concertados y debidamente acreditados.

En concreto, el artículo 23 hace referencia al *Servicio de Ayuda a Domicilio* como aquel conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con la finalidad de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, acreditadas para esta función. Estos servicios son, por un lado, los servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar (limpieza, cocina u otros) y, por el otro, los servicios relacionados con la atención personal, en la realización de las actividades de la vida diaria.

Si nos centramos en el Servicio de Atención Domiciliaria como uno de los servicios más demandados por los usuarios, se deberá tener en consideración el papel de la trabajadora familiar en cuanto a la formación recibida y las competencias superadas, para conseguir la mejor cobertura a todo el colectivo diana.

Paralelamente, otras entidades implicadas con el trabajo familiar han realizado aportaciones sobre las tareas, obligaciones, objetivos, perfiles, funciones y todo aquello que deriva o conduce a ofrecer una mejor preparación profesional en cuanto a competencias, con la finalidad de cualificar el servicio que se ofrece al usuario/a.

## Perfil profesional

Para comenzar a hablar del trabajo familiar es necesario conocer de base los Servicios de Atención Domiciliaria (SAD)<sup>12</sup>, dado que son el campo principal de

---

<sup>11</sup> España. *Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia*. Boletín Oficial del Estado, 15 de diciembre, núm. 299.

<sup>12</sup> Catalunya. *Ordre de 15 de juliol de 1987, de desplegament de les normes d'autorització administrativa de serveis i Establiments de serveis socials i funcionament del Registre d'Entitats*,



actuación de los/as trabajadores/as familiares. El SAD es un conjunto de acciones y recursos que se llevan a cabo en el hogar de las familias en situación de falta de autonomía personal, dificultades o problemáticas familiares especiales. Con estas acciones, se quiere mantener a las personas en su medio en las mejores condiciones de vida el máximo de tiempo posible. El SAD incorpora servicios como ayuda en el hogar, comida a domicilio, limpieza del hogar, lavandería, telealarma/ teleasistencia, etc.

El perfil de los profesionales<sup>13</sup> que llevan a cabo los servicios de atención domiciliaria no es homogéneo en todas las Comunidades Autónomas ni en todos los municipios, y por lo tanto las características presentan diferencias tanto en la denominación como en la formación, la contratación y organización, y en las tareas y funciones a realizar.

### La denominación y características

En Cataluña estos profesionales se denominan trabajadores/as familiares como en Francia; en otras Comunidades Autónomas tienen otros nombres como: auxiliar de ayuda a domicilio, trabajadora del hogar, etc., normalmente en femenino, por ser aún una profesión en la que predominan las mujeres, todo y que cada vez más los hombres también intervienen y se responsabilizan en determinadas circunstancias y usuarios.

Las características<sup>14</sup> de los/as trabajadores/as familiares en Cataluña varían mucho, dependiendo de si son mujeres que viven y trabajan en la ciudad y cercanías, o bien en las zonas rurales donde encontramos más mujeres catalanas, mientras que en la ciudad u cercanías predominan trabajadoras de otras regiones e, incluso, de otros países. La mayoría de ellas tienen un nivel de estudios básico, son responsables de su grupo familiar y con una gran necesidad de tener recursos propios<sup>15</sup>.

La Asociación de Trabajadores/as Familiares de Cataluña<sup>16</sup> define trabajador/a familiar como: *"profesional del campo social que forma parte de un equipo interdisciplinario, y entendemos por equipo este grupo de profesionales del área de los servicios sociales: Trabajador/a Social, Educador/a Social y Trabajador/a Fami-*

---

*Serveis i Establiments Socials, fixades al Decret 27/1987.* Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, de 29 de gener, núm. 878, pàg. 3292.

13 CONTEL, J.C.; GENÉ, J.; PEYA, M. *Atención Domiciliaria. Organización y práctica.* Barcelona: Ed. Springer Ibérica, 1999.

14 TRIGUEROS, I.; MONDRAGÓN, J. *Manual de ayuda a domicilio. Formación Teórico-Práctica.* Madrid: Ed. Siglo veintiuno de España Editores, 2002.

15 ALEMANY, C. (coord.). *Noves formes d'organització del treball i les condicions de treball i salut en la prestació de serveis de proximitat.* Barcelona, Generalitat de Catalunya, 2003.

16 A partir d'ara, quan parlem de l'Associació de Treballadors/es Familiars de Catalunya, denominarem amb les sigles ATFC.

liar, que trabajan en un mismo programa con un objetivo común. Se caracteriza por su intervención directa en el domicilio del usuario teniendo en cuenta el marco familiar y su entorno, y por su intervención grupal con diferentes colectivos. En este sentido debemos mencionar que esta profesión se fundamenta en el derecho al bienestar social<sup>17</sup>.

Los/as trabajadores/as familiares tienen que reunir unas características personales que faciliten de entrada la buena realización de las funciones y tareas que conforman este trabajo profesional. Si bien muchas de estas características se pueden adquirir, potenciar y mejorar durante la formación y el entreno, siempre es conveniente tener en cuenta el perfil personal previo al inicio de la formación<sup>17</sup>.

El código de ética<sup>18</sup> dice que los/as trabajadores/as familiares tienen que ser personas con grandes calidades humanas: sentido común, respeto, dulzor, paciencia, discreción y además tienen que tener inquietudes.

De este profesional podemos mencionar las siguientes características dentro de la profesión<sup>19</sup>:

- Es un profesional de primera línea y trabaja en la intimidad del hogar.
- Ayuda desde lo más cercano.
- Tiene una visión menos globo de la situación por el hecho de encontrarse tan cercano a la misma.
- Tiene un conocimiento de la situación al detalle y ejerce gran influencia.
- Actúa con las personas y no para ni sobre las personas.
- Tiene que hacer que la persona atendida sea la protagonista de la acción de cambio.

## La formación

La formación en Cataluña comenzó cuando se crearon los Servicios Sociales de Atención Primaria en el 1980. La primera entidad implicada que colaboró con la Generalitat de Catalunya en materia de formación fue la *Escuela de Trabajo Familiar en el Instituto Católico de Estudios Sociales de Barcelona (ICESB)*.

La formación constaba de 400 horas entre teoría y práctica. En el 1990 se amplió a 700-750 horas de duración para adaptarse a las nuevas situaciones y atender con una preparación más adecuada.

17 Generalitat de Catalunya. *Acord aprovat en data 13 de desembre de 1993 pel Comitè d'Experts en Formació de Recursos Humans en l'àmbit dels serveis socials*. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Disponible a: <<[www.gencat.net/benestar/comiteexperts/primaria/tf.htm](http://www.gencat.net/benestar/comiteexperts/primaria/tf.htm)>>

18 CASTRO, R.; CONEJERO, M.C. *Código de ética para profesionales de la ayuda a domicilio*. Zaragoza, Ed. Certeza, 1997.

19 Dossier 2007-2008 d'Apunts elaborat pel professorat del Departament de Formació de Treball Familiar de la Fundació Pere Tarrés.

El enfoque de los contenidos han estado siempre polivalentes para atender diferentes tipos de situaciones y abierta a diferentes colectivos; si bien en un principio estaba más centrada en la atención a las personas mayores, colectivo que sigue siendo el más numeroso. Por lo que respecta a la capacitación o el perfil del personal, ya se reflejan diferencias, destacando la figura del trabajador familiar, actualmente es un Ciclo Formativo de Grado Medio con la titulación de Técnico Especialista en Atención Sociosanitaria<sup>20</sup>.

La propuesta de contenidos formativos para un curso de formación ocupacional de trabajo familiar a partir del análisis de los contenidos de la Generalitat de Catalunya engloba: higiene y atención sanitaria domiciliaria, atención y apoyo psicosocial, apoyo domiciliario y alimentación familiar y entreno de las habilidades de autonomía personal y social.

En el 1991 el trabajo familiar se reconocía a nivel oficial como profesión. A raíz de ello se comenzaron a realizar cursos por Cataluña que se ceñían al programa pedagógico de la Generalitat de Catalunya.

Las "**Recomendaciones sobre Servicios Sociales de Atención Primaria**", de la Dirección General de Servicios Sociales de 1988, constituyen una guía técnica de los temas básicos de los servicios de atención primaria que se deben tener en cuenta en la formación de estos trabajadores. Especialmente, el capítulo cuarto que ofrece orientaciones sobre " la articulación y la organización del SAD"<sup>21</sup>.

Se parte del acuerdo del Comité de Expertos en Formación de Recursos Humanos que, después de debatir el tema extensamente, consideró no reglada la formación de los/las trabajadores/as familiares.

En las **Jornadas de Atención Domiciliaria** celebradas los días 20 y 30 de abril de 1993, organizadas por el Departamento de Bienestar Social, pusieron de manifiesto la necesidad de normalizar esta formación, que tiene que ser de contenido polivalente y generalista.

Esta propuesta define un marco general para la formación del/la trabajador/a familiar. Se trata de presentar, por un lado, un primer y segundo nivel de concreción que permita desarrollar esta formación dentro de un marco válido para todo el territorio catalán y, del otro, el legítimo ejercicio de autonomía de cada centro, institución o escuela que la imparta. Todo ello permitirá a los centros realizar un tercer nivel de concreción y ofrecer a los docentes la posibilidad de configurar las asignaturas concretas del programa, de explicar en el aula las especificaciones

---

20 TOLEDANO GONZÁLEZ, L. *¿Se puede? Trabajo Social en domicilio de ancianos*. Barcelona. Ed. Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, 2008.

21 Generalitat de Catalunya. *Acord aprovat en data 13 de desembre de 1993 pel Comitè d'Experts en Formació de Recursos Humans en l'àmbit dels serveis socials*. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Disponible a: <<[www.gencat.net/benestar/comiteexperts/primaria/tf.htm](http://www.gencat.net/benestar/comiteexperts/primaria/tf.htm)>>

que respondan tanto a las situaciones del alumnado como al ejercicio de la libertad docente, y se ofrece el espacio oportuno para la intervención de los docentes en la elaboración de los programas.

### Las tareas

Este servicio es polivalente, de manera que se compagina el cuidado y el apoyo personal del/la usuario/a, acompañamiento fuera del hogar y organización del hogar. Estas partes no están claramente reguladas y, por lo tanto, dependerá para cada usuario/a en el plan de trabajo<sup>22</sup>.

El límite de la atención en el domicilio, normalmente, como máximo es de dos horas con un total de 12 semanales y 52 mensuales. Con la aplicación de la *Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia*, el tiempo en algunos de los casos se puede ampliar hasta 90 horas mensuales según los cálculos que plantea la misma ley.

El SAD tiene una pretensión estimuladora en la población y colectivos a los que se dirige y, por lo tanto, las tareas encomendadas se realizan con la colaboración del/la usuario/a siempre que sea posible. Las tareas o actividades son el medio que permiten conseguir los objetivos.

Según las características de la persona a atender, las tareas pueden ser más o menos complejas.

Se podría decir que, casi todas las situaciones a atender, hay un componente importante de tareas de ayuda a la persona, al hogar y de apoyo relacional. Podemos enumerar las siguientes:

- a) Tareas de atención personal directa: higiene personal (tener cuidado del aspecto personal y del vestir); movilizaciones; ayuda física o motriz (para levantarse, en la deambulación, cambios posturales...); apoyo para comer (ayuda en la ingestión en los casos que precise).
- b) Tareas domésticas: organización y mantenimiento del hogar (orden, limpiezas, cuidado de la ropa); compras domésticas; apoyo en la administración económica (pago de facturas, recibos...).
- c) Tareas de ayuda y control: de alimentación (confeccionar menús, dietas...); de la medicación (recoger recetas, comprar y administrar medicamentos); de la salud (controles médicos, analíticas...).
- d) Tareas de apoyo en la vida social y relacional: acompañamientos fuera del hogar (paseo, actividades de ocio...); acompañar a compras y gestiones; lectura de la prensa o de libros; conversación.

---

22 ALEMANY, C. (coord.). *Noves formes d'organització del treball i les condicions de treball i salut en la prestació de serveis de proximitat*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 2003.

- e) Atenciones personales especiales: movilizaciones y transferencias; higiene a personas encamadas; alimentación especial; cambios de colectores, bolsas de incontinencia.
- f) Tareas específicas derivadas del SAD:
- El desarrollo de las tareas encomendadas hace necesario:
- Reaccionar ante las urgencias.
  - Coordinar con otros profesionales (según se establezca de mutuo acuerdo).
  - Ejercer atenta observación.
  - Avisar puntualmente de situaciones críticas a los responsables del servicio.
  - Cumplimentar la documentación derivada del registro de datos.
  - Trabajar en equipo con el usuario/a.
  - Controlar y hacer seguimiento de situaciones de riesgo social.

### La documentación

La recogida de datos es importante para poder documentarse. Ésta sirve, fundamentalmente, al profesional para adquirir seguridad, una herramienta de análisis y reflexión, fuente y recogida de datos. Los más utilizados son:

- Diario de campo: anotaciones diarias a partir de la observación.
- Plan de trabajo: hoja básica con datos del usuario.
- Realización de un informe: seguimiento y evaluación.
- Hoja de traspaso: transferencias de información entre profesionales.
- Diagrama familiar: genograma/ecomapa.

### Ética profesional

En el ámbito del trabajo familiar en Cataluña, hay un código de ética<sup>23</sup> que se inspira y se basa en el código de ética francés. Es una recopilación de deberes profesionales que están siempre fundamentados en el respeto por todas las personas con quien se relaciona la profesión (usuario, entidad o empresa, los colegas de la misma profesión, familia, etc.) y, por lo tanto, en los derechos y valores que tiene.

Los principios en los que se basa este código son:

- Respetar a la persona: presupone reconocer las diferencias de personas asegurando la misma calidad de servicio.
- Promover la autonomía: preservación de la independencia de las personas.
- Sugerir, no imponer: nunca se debe imponer sino compartir con la persona la situación y sugerir aquello que requiera. La persona es la que tomará la decisión si tiene capacidad para hacerlo.

---

23 CASTRO, R.; CONEJERO, M.C. *Código de ética para profesionales de la ayuda a domicilio*. Zaragoza: Ed. Certeza, 1997.

- Respetar la forma de vida de los otros: cuidado y mantenimiento de bienes y objetos, evitar gastos innecesarios.
- Discreción: tanto de cara al exterior como dentro de la familia, evitar comentarios sobre la vida personal, así como otros casos de los que el profesional es responsable. Mantener actitudes imparciales no evidenciando ningún tipo de posicionamiento, tendencia o simpatía especial por algún miembro de la familia. Evitar los prejuicios u opiniones, no hacer comentarios y ser prudentes en referencia a ámbitos económicos externos a la propia administración del usuario/a del servicio.
- Responsabilidad profesional: en su metodología y técnicas que utiliza.
- Tener conciencia de riesgo: tomar conciencia del peligro de algunos comportamientos que pueda adoptar la persona/familia y ofrecer ayuda para poner remedio. En el caso necesario deberá ponerse en conocimiento de los profesionales o instituciones competentes.
- Relación de confianza y apoyo moral.
- Mantener la autoridad como profesional sin faltar familiaridad en el trato.
- No pedir favores ni hacerlos.
- No testificar en juicios.
- Mostrar actitudes profesionales como por ejemplo: puntualidad, pulcritud y meticulosidad respecto a la higiene y presencia física.
- Utilizar el material necesario para el correcto y seguro desarrollo de las tareas.
- Notificar las faltas de asistencia y renunciadas del servicio quince días antes.
- En esta profesión es importante la aceptación de los límites personales (físicos, culturales y circunstanciales), de la profesión (capacitación, rol, espacio y objetivo profesional) y los externos (familia, usuario/a, entorno, cuerpo del servicio, demanda, institución o empresa).

### Las funciones

Las funciones que realizan los/las trabajadores/as familiares nos permiten contemplar el sentido o finalidad de su intervención; cualquier actividad que este profesional realice presupone algunas de estas funciones:

*La Asociación de Trabajadoras Familiares de Cataluña (ATFC)* en su libre *"Els grans desconeguts: els treballadors/es familiars"*, expone que el perfil de la trabajadora familiar que se debe mantener, desarrollar, potenciar y defender es el que contempla su intervención en sectores de población amplios para realizar funciones de carácter preventivo, educativo, asistencial y socializador.

### ***Función Preventiva***

Observar, detectar y prevenir situaciones de riesgo, favoreciendo las intervenciones profesionales adecuadas al problema. Tiene como finalidad detectar procesos que puedan agravar una situación<sup>24</sup>.

### ***Función Educativa***

Modificación de hábitos, creación de dispositivos, dar medios y elementos al usuario. Potenciar las relaciones familiares positivas, descubrir valores y recursos propios, simultáneamente que favorezcan nuevas inquietudes. Todo ello potenciando la autonomía personal<sup>25</sup>.

### ***Función Asistencial***

Presupone ejercer un papel de sustitución de las funciones que la persona o cuidadores principales no pueden desarrollar, o un papel de apoyo, colaboración o complementario de las funciones cotidianas que las personas atendidas o cuidadora de la familia, realicen con dificultad<sup>26</sup>.

### ***Función socializadora***

Trabajar las relaciones sociales y familiares para conseguir una buena integración o reintegración social.

## ***METODOLOGÍA***

### **Muestra**

El grupo que constituye el equipo de expertos está formado por diez profesiones de diferentes ámbitos de intervención vinculados a la disciplina del trabajo familiar: trabajadores/as familiares, trabajadores/as sociales, educadores/as sociales y psicólogos/as.

---

24 Dossier 2007-2008 d'Apunts elaborat pel professorat de Treball Familiar del Departament de Formació de Treball Familiar de la Fundació Pere Tarrés.

25 SERRAT, C.; ROCHA, N. *Els grans desconeguts: els treballadors/es familiars*. Associació de Treballadors/es Famílies de Catalunya. Barcelona. Generalitat de Catalunya, 2009.

26 Dossier 2007-2008 d'Apunts elaborat pel professorat de Treball Familiar del Departament de Formació de Treball Familiar de la Fundació Pere Tarrés.

<b>N. EXPERTO</b>	<b>FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>
EXPERTO 1	<i>Trabajadora Social. Ex-Coordinadora Técnica y de Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio y, actualmente, docente de un Taller Ocupacional de la especialidad de Auxiliar de Geriatria.</i>
EXPERTO 2	<i>Trabajadora Familiar y Educadora Social. Dinamizadora de un Casal de Gente Mayor de un Ayuntamiento.</i>
EXPERTO 3	<i>Trabajadora Familiar. Coordinadora de Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio.</i>
EXPERTO 4	<i>Trabajadora Social de Servicios Sociales de Atención Primaria de un Ayuntamiento.</i>
EXPERTO 5	<i>Doctor en Pedagogía. Atención Territorial Polivalente Ayuntamiento.</i>
EXPERTO 6	<i>Trabajador Social. Ex-Director de una empresa de Servicio de Ayuda a Domicilio y Director, actualmente, de Programas de Formación, etc., de una Fundación.</i>
EXPERTO 7	<i>Trabajadora Familiar. Gerente de una Cooperativa prestadora del Servicio de Ayuda a Domicilio de un Ayuntamiento.</i>
EXPERTO 8	<i>Trabajadora Social y Psicóloga Clínica. Jefa del Servicio de Atención a Personas con Discapacidad de una institución.</i>
EXPERTO 9	<i>Trabajadora Social de Servicios Sociales de Atención Primaria de un Ayuntamiento.</i>
EXPERTO 10	<i>Trabajadora Familiar y habilitada como Educadora Social. Coordinadora de una Residencia de personas con discapacidad.</i>

## Instrumentos

Se parte de la clasificación y de las definiciones iniciales que elaboramos durante el transcurso del Taller Ocupacional Pròxim impartido en el Instituto Municipal de Promoción de la Ocupación del Ayuntamiento de Badalona a partir de la bibliografía consultada, para que los expertos realizaran sus aportaciones al respecto.

La clasificación de las competencias se realizó siguiendo el modelo ISFOL<sup>27</sup>. El resultado del trabajo realizado por el grupo de expertos no ha supuesto variar la clasificación competencial. Las clasificación e identificación de las competencias es la siguiente:

### Competencias básicas

- Capacidad de observación
- Capacidad resolución situaciones imprevistas/conflictos/incidencias

<sup>27</sup> Para ampliar información ver Anexo 1



- Creatividad aplicada a situaciones prácticas
- Uso de la información (*Priorizar información, Retener información, Interpretar información*)
- Ética
- Interés por las relaciones interpersonales
- Resistencia física
- Fuerza física y habilidad para mover pesos
- Movilidad fina
- Buena salud en general y, en particular, del aparato locomotor

### **Competencias transversales**

- Capacidad de análisis y discriminación de situaciones prácticas
- Capacidad de comunicación (expresión y comprensión)
- Disposición y capacidad de aprender y aprehender de situaciones prácticas (amplía la profesión)
- Escucha activa
- Capacidad trabajo en equipo
- Respeto a la manera de ser de los otros
- Aceptación de la diferencia
- Responsabilidad
- Disposición al trabajo
- Capacidad de adaptación
- Capacidad de intervención/iniciativa/autonomía
- Tolerancia a la frustración
- Control emocional
- Asertividad
- Ecuanimidad
- Empatía

### **Competencias técnico-profesionales**

- Capacidad autoevaluar intervención
- Detección situaciones varias
- Orientación e información de recursos y servicios
- Adecuar intervención a cada caso – individualización
- Profundiza la profesión y aprendizaje continuo
- Aplica los protocolos de actuación establecidos

## **TEMPORALIZACIÓN DE ACCIONES**

Se estableció una vía de comunicación y colaboración con la Diplomatura de Trabajo Social, Facultad de Pedagogía-Universidad de Barcelona, para poder ejecutar el estudio enmarcándolo dentro de la asignatura Practicum de Investigación. Es por este motivo que el período en el que se ha planificado llevar a cabo el estudio es en relación al período de realizada de mencionada asignatura.

El Practicum de Investigación se inició en el mes de febrero donse se repartieron las tareas con los/las alumnos/as por parejas. En el mes de marzo se realizaron los primeros envíos a los/as expertos/as:

- Primera parte de las definiciones del primer panel el día 04/03/09.
- Segunda parte de las definiciones del primer panel el día 16/03/09.
- Tercera parte de las definiciones del primer panel el día 23/03/09.

Las devoluciones estaban previstas para los días 13, 23 y 30 de marzo respectivamente. Los expertos tenían que realizar la devolución de las definiciones trabajadas (con propuestas, menciones, etc.), dentro del período previsto para la recepción de la documentación; una vez recibidas se procede al envío del segundo panel.

El envío del segundo panel se inició:

- 01/04/09, envío de la primera parte de las definiciones trabajadas por los expertos.
- 14/04/09, envío de la segunda parte de las definiciones trabajadas por los expertos.
- 21/04/09, envío de la tercera parte de las definiciones trabajadas por los expertos.

Las devoluciones estaban previstas para los días 14, 21 y 27 de abril, todo y que se produjeron retrasos en la recepción e la documentación respectiva al segundo panel.

El tercer panel estaba previsto para el 13 de mayo, con el envío del resumen final de las definiciones, incluyendo las aportaciones y/o modificaciones de los expertos. Se mantiene a la espera del retorno del material revisado, donde se aprueban o desestiman las sugerencias y aportaciones añadidas y se seleccionan las aportaciones aprobadas mayoritariamente para darle forma final a las definiciones.

El mes de junio el grupo de alumnos del Practicum de Investigación realiza el trabajo de grup, con la redacció final del documento testimonio de la investigación realizada durante los meses anteriores.

## RESULTADOS

Partiendo de las definiciones iniciales de las competencias se construyen las definiciones finales que recogen las aportaciones/modificaciones de los expertos consensuadas por el grupo de investigación. Éstas son las siguientes:

### RESPONSABILIDAD

#### Definición inicial

Es la capacidad de poner cuidado, atención y estar seguro/a en lo que realiza o decide. Asociada con el compromiso con el que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación para el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada está primero. Es autónomo/a a la hora de tener que intervenir sin dejar de lado la importancia que tiene el resto de profesionales integrantes del equipo. Saber buscar alternativas a las situaciones que se le presentan sabiendo transmitir los mensajes a los interlocutores pertinentes que tenga delante. Lo que hace que sea necesario el tener información y saber hacer un buen uso de la misma.

#### Definición final

*Hace referencia a la capacidad de poner cuidado, atención y estar seguro/a en lo que realiza o decide, teniendo claras las tareas a llevar a cabo siguiendo el plan de trabajo establecido.*

*Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado es prioritaria y está por encima de sus propios intereses, compartiendo con la empresa contractual las actuaciones que realiza para que sean evaluadas y/o supervisadas.*

*Saber encontrar un punto de equilibrio entre los inconvenientes y las ventajas y/o buscar alternativas a las situaciones e imprevistos que se le presenten.*

*Utilizar el sentido común para discernir cuándo se debe seguir con el plan de trabajo i cuando, en algunas situaciones, se debe informar a los referentes del caso, de la imposibilidad de seguir interviniendo en una situación concreta, de las dificultades que aparecen y de los cambios respecto a las situaciones iniciales.*

### CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN / FLEXIBILIDAD

#### Definición inicial

Hace referencia a la capacidad de modificar la conducta personal para llegar a determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el contexto (entendiéndolo de manera holística todo lo que envuelve a la persona dentro del entorno laboral y de la profesión). Se asocia a la versatilidad del

comportamiento para adaptarse a diferentes escenarios, situaciones, medios y personas de forma rápida y adecuada. La flexibilidad está más asociada a la versatilidad cognitiva, a la capacidad para cambiar convicciones y maneras de interpretar la realidad. También está vinculada a la capacidad para la revisión crítica.

### **Definición final**

*Capacidad de acomodar la conducta personal para adaptarse a la demanda de los diferentes escenarios, situaciones, medios y personas de forma rápida y conveniente, adecuando las estrategias de intervención en función de la demanda del entorno y de los usuarios.*

*Ser susceptible a los cambios o variaciones según las circunstancias o necesidades, como una forma de pensamiento alternativo y asertivo. Se asocia a la versatilidad cognitiva y a la capacidad de revisión crítica.*

## **TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN**

### **Definición inicial**

Respetar las ideas, creencias o prácticas de los otros cuando son diferentes o contrarias a las propias, todo y que esperaba que éstas fueran similares o compartidas. Este hecho no supone un impedimento para desarrollar las tareas y funciones asignadas para la consecución de los objetivos fijados en el plan de trabajo, sino un enriquecimiento a nivel profesional que le permite tener una visión holística de la situación. Replantea las expectativas, tanto interventoras como reflexivas que tenía a priori a raíz de la co-construcción del conocimiento que surge de la interacción con el resto de compañeras y/o profesionales integrantes del equipo, usuarios, etc.

### **Definición final**

*Respetar las ideas, creencias o prácticas de los otros cuando son diferentes o contrarias a las propias, todo y poder esperar que éstas fueran similares o compartidas. Hacer frente a las contrariedades evitando que representen un impedimento para desarrollar las tareas y funciones asignadas para la consecución de los objetivos fijados en el plan de trabajo, sino un enriquecimiento a nivel profesional que permita tener una visión holística de la situación.*

*Es una habilidad inherente, que permite hacer una buena evaluación inicial de la situación, teniendo en cuenta todos los factores que concurren y replantear las expectativas, tanto interventoras como reflexivas adquiridas a priori a partir de la co-construcción del conocimiento que surge de la interacción que el resto de compañeras y/o profesionales integrantes del equipo, usuarios, etc.*

## CAPACIDAD DE ANÁLISIS, DISCRIMINACIÓN Y DETECCIÓN DE SITUACIONES VARIAS

### Definición inicial

(análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común). Esta competencia tiene relación con el tipo de razonamiento de la persona y su alcance, y con la forma en que ésta organiza cognitivamente su trabajo. Es la capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico. La capacidad de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.

### Definición final

*(Análisis de prioridades, criterio lógico, sentido común). Esta competencia tiene relación con el tipo de razonamiento de la persona y su alcance, y con la forma en que ésta organiza cognitivamente su trabajo. Es la habilidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico. Destreza en identificar los problemas (saber diferenciar) y reconocer la información significativa; buscar y coordinar los datos, así como diferenciar las situaciones que son relevantes de las que no lo son.*

*El pensamiento consecuencial supone avanzarse y prever lo que probablemente pasará.*

*Conocer "in situ" la situación (en la unidad familiar) pueden variar las funciones que crea necesarias para llegar a los objetivos del plan de trabajo; acordándolo previamente con la trabajadora social o personas de referencia). Supone también informar de los aspectos relevantes que se desconocen y que son importantes para el plan de trabajo.*

## TRABAJO EN EQUIPO

### Definición inicial

Es la habilidad para participar de manera activa de un fin común, incluso cuando la colaboración conduce a un objetivo que no está directamente relacionado con el interés personal. Supone facilidad para las relaciones interpersonales y capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las acciones del equipo.

### Definición final

**Capacidad para Trabajar en equipo.-** *Habilidad para participar (aportar y compartir información) de manera activa de un fin común, incluso cuando la colaboración conduce a un objetivo que no está directamente relacionado con el interés personal. Implica facilidad para las relaciones interpersonales, sentido*

*empático y capacidad para comprender las diferentes opiniones y acciones del equipo, así como saber compartir los éxitos y fracasos sobre los hechos que les afecten.*

*Presupone, también disponer de una función catalizadora entre el/la o los usuarios y el resto de profesionales que han formalizado el plan de trabajo, a la vez que participar en el desarrollo del pensamiento de perspectiva y de la toma de decisiones.*

## **APLICAR LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN**

### **Definición inicial**

Sensatez y madurez en todos los actos, en la aplicación de normas, políticas y protocolos de la institución, sabiendo discernir los actos que se ajustan de los que no se ajustan a los protocolos establecidos. Implica también que piense y actúe con sentido común. También que tiene interiorizado los procesos que debe seguir y toma como cultura propia la cultura institucional .

### **Definición final**

**Saber aplicar los protocolos de actuación.-** Disponer de sensatez y madurez en todos los actos relacionados con la ejecución de protocolos de la institución, que previamente debe conocer, entender el contenido y los procedimientos y aplicar correctamente, tanto en la forma como en el tiempo.

*Saber discernir los actos que se ajustan de los que no se ajustan a los protocolos establecidos.*

*Sustentar una metodología, dado que la creatividad requiere seguir métodos que, aunque sean rigurosos, no eviten la aportación de iniciativas. Implica pensar y actuar con sentido común y manteniendo una actitud profesional en la implementación así como tener interiorizados los procesos que debe seguir, (funciones y límites) tomando como parte de cultura propia, la cultura institucional.*

## **CAPACIDAD USAR LA INFORMACIÓN**

### **Definición inicial**

Es la habilidad que engloba interpretar, priorizar y retener información. La información es un fenómeno que proporciona significado o sentido a las cosas, e indica mediante códigos y conjuntos de datos, los modelos del pensamiento humano. La información por lo tanto, procesa y genera el conocimiento humano. La información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Saber compaginar estos tres aspectos relativos al uso de la información servirá para interiorizar la filosofía de la institución, clarificar y tener conocimiento de la topología de usuarios a atender, interiorizar los objetivos a conseguir y la intervención a realizar, etc.

### Definición final

**Dominio de uso de la información.** - *Es la habilidad que engloba interpretar, priorizar y retener información. Supone tener capacidad de discernir la información relevante para cada caso o situación, y saber transmitirla en el momento, teniendo presente la privacidad y protección de datos. Implica saber compaginar los tres aspectos relativos al uso de la información para interiorizar, clarificar y tener conocimiento de la topología de usuarios a atender, a fin y efecto de conseguir los objetivos en la intervención a realizar.*

## CAPACIDAD AUTOEVALUAR LA INTERVENCIÓN

### Definición inicial

Es la capacidad de entender una situación, identificando paso a paso sus implicaciones. Incluye la organización sistemática de las partes de un problema o situación, la comparación entre diferentes elementos o aspectos, y el establecimiento racional de prioridades. También incluye entender la sucesión de hechos en la intervención y las relaciones causa-efecto de los hechos.

### Definición final

*Habilidad de entender una situación, identificando paso a paso sus implicaciones estableciendo una relación equilibrada entre medios y fines. Parte siempre de los objetivos principales de la intervención y analiza temporalmente las diferentes actuaciones que se van realizando para conseguirlos.*

*Incluye la visión integral, es decir, la organización sistemática de las partes de un problema o situación, la comparación entre diferentes elementos o aspectos, y el establecimiento racional de prioridades. También contiene entender la sucesión de hechos en la intervención y sus relaciones causa-efecto.*

## COMUNICACIÓN

### Definición inicial

Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas de forma efectiva, y exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar a cabo un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y entenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.

### Definición final

**Habilidad comunicativa.** - *Es la capacidad de escuchar, de entender al otro, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas de forma efectiva así como de compartir la información y expresarla de manera clara, exponiendo los aspectos po-*

sitivos o negativos de la misma. También integra el hecho de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Comprende, además, expresar por escrito con concisión y claridad.

## **CAPACIDAD DE ADECUAR LA INTERVENCIÓN A CADA CASO – INDIVIDUALIZACIÓN INTERVENCIÓN**

### **Definición inicial**

Ejecutar las tareas adaptadas a los objetivos marcados en el plan de intervención para cubrir las necesidades que presenta el usuario; ante el caso asignado de manera individualizada y sabiendo diferenciar lo que precisa cada uno de ellos. Implica saber e identificar la tipología de usuario que es, sus preferencias, su historia, su procedencia, etc.

### **Definición final**

**Capacidad de adecuar la intervención a cada caso – individualización de la intervención.-** Saber ejecutar las tareas adaptadas a los objetivos fijados en el plan de intervención para así cubrir las necesidades que presentan los usuarios ante el caso asignado de manera individualizada diferenciando lo que precisa cada uno de ellos.

*Implica saber e identificar la tipología de usuario que es: sus capacidades conservadas, sus potencialidades y aspectos negativos de su carácter (la tolerancia a la frustración, negativismo, positivismo, flexibilidad, etc.), así como sus preferencias, su historia, su procedencia, etc.*

*Supone expresarse adecuándose a la forma de hablar de las personas, porque les entiendan y si precisa, hacerlo de otra manera, clarificándolo para garantizar que se ha entendido.*

## **CAPACIDAD DE CONTROL EMOCIONAL**

### **Definición inicial**

Es la capacidad para controlar las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición, hostilidad de los otros, o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Asimismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.

### **Definición final**

*Es la habilidad para controlar las emociones e impulsos personales así como evitar las reacciones negativas ante las provocaciones, oposiciones, hostilidades de los otros, o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Integra, conocer los factores o situaciones que pueden estresar o angustiar y aprender a abordarlos de manera positiva. Esto implica tener un pensamiento alternativo y consecuencial.*



## CREATIVIDAD APLICADA A SITUACIONES PRÁCTICAS

### Definición inicial

Es la habilidad para identificar vínculos entre situaciones que no están obviamente conectadas y construir modelos; así mismo, para identificar los puntos clave de las situaciones complejas. Incluye la utilización de razonamiento creativo, inductivo o conceptual.

### Definición final

*Habilidad para identificar vínculos entre situaciones que no están obviamente conectadas, construir modelos, identificar los puntos clave de las situaciones complejas y, adaptarse, contando con el mayor número de variables poco comunes del sistema. Supone saber encontrar soluciones diferentes y originales a situaciones comunes y conocidas mediante estrategias creativas. Incluye la utilización de razonamiento ingenioso, inductivo o conceptual.*

*Supone no tener esquemas predeterminados y la adaptación a las situaciones contando con el mayor número de variables poco comunes del sistema.*

*Implica, también, conocer la red básica de recursos con que cuenta el entorno del usuario: teléfonos de familiares, de bomberos, urgencias médicas, etc., junto con su intuición y "sentido común", actuando con rapidez y eficacia ante posibles sucesos imprevistos y urgentes que requieran una toma de decisiones inmediatas.*

## DISPOSICIÓN AL TRABAJO

### Definición inicial

Habilidad de querer hacer antes de tener que intervenir, entendiendo la intervención como el momento en el que se le asigna un caso, sin que nadie (ya sea una compañera o superior) le pida o le encargue el trabajo que debe realizar.

### Definición final

*Voluntad de hacer antes de la intervención, entendiendo ésta como el momento en el que se le asigna un caso, sin que nadie (ya sea un/a compañero/a o superior) le pida o le encargue el trabajo que debe realizar. Significa tener una actitud, una atención y motivación, para realizar la tarea encomendada, pudiendo proponer nuevas actuaciones y diseños de proyectos.*

## ÉTICA

### Definición inicial

Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento en la vida

profesional y laboral, aunque en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales (enmarcados profesionalmente) están por encima de su acción, y la empresa así lo desea y lo comprende.

### **Definición final**

***Aplicación de la Ética.-*** Implica sentir, obrar y reflexionar(53) en todo momento consecuentemente con los valores morales explícitos e implícitos, de acuerdo con las buenas costumbres y prácticas de intervención profesional.

*Disponer de conocimiento del encuadre jurídico, es decir, los derechos y deberes de las personas. Poner de manifiesto los diferentes puntos de vista, descubriendo malentendidos, acercando opiniones para construir una moral que incluya la voz de los afectados y buscar un equilibrio entre su bienestar y su autonomía.*

*En su procedimiento garantiza el respeto y la confidencia de cuestiones íntimas ante las personas con las que se trabaja, deconstruyendo prejuicios y estereotipos, respetando los valores y costumbres del usuario.*

*En su competencia de trabajador conoce las exigencias del rol profesional y el marco institucional como condiciones de encuadre de las tareas e identifica los conflictos que pueden derivar de estas confluencias de exigencias y de sus límites.*

## **ESTADO FÍSICO**

### **Definición inicial**

Implica que tenga resistencia física; fuerza física y habilidad para mover pesos; movilidad fina; buena salud en general y, en particular, del aparato locomotor, para poder realizar las tareas y funciones que le sean encomendadas y/o propias para la profesión que está ejerciendo.

### **Definición final**

***Preparación Física.-*** Implica tener resistencia física y habilidad para mover pesos; movilidad fina; buena salud en general y, en particular, del aparato locomotor, para poder realizar las tareas y funciones que le sean encomendadas y/o propias para la profesión que está ejerciendo.

## **INICIATIVA / AUTONOMÍA**

### **Definición inicial**

Esta competencia significa rápida ejecución ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad, sabiendo diferenciar los casos (usuarios) que están atendiendo en el momento. Supone actuar proactivamente cuando pasan desviaciones o dificultades sin esperar a consultar a toda la

línea jerárquica; evitando así el agravio de problemas menores. También implica la posibilidad de proponer mejoras todo y que no haya un problema concreto que tenga que ser solucionado.

### **Definición final**

*Tener una rápida ejecución ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad, con coherencia con el plan de trabajo propuesto y siguiendo la línea de intervención.*

*Saber diferenciar los casos que están atendiendo en el momento y después de actuar en la situación concreta informar de los hechos que se han dado y de su respuesta. Supone actuar de manera pro-activa cuando surgen problemas y dificultades, sin esperar a consultar a toda la línea jerárquica; evitando así el agravio de problemas menores. Implica, además la posibilidad de proponer mejoras todo y que no haya un problema concreto para resolver/solucionar.*

## **INTERÉS POR LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

### **Definición inicial**

Consiste en actuar (querer y poder) para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas, o redes sociales amplias con diversas personas. Es la capacidad que tiene el individuo de interactuar con los otros lo que justifica al individuo como ser social. Además, la percepción que se tiene de los otros es como fuente potencial de información. La relación interpersonal no sólo es un medio para llegar a determinados objetivos sino un fin en sí mismo (Monjas 1999).

### **Definición final**

*Es la motivación que se tiene de interactuar con los otros y que le identifica como ser social que utiliza un pensamiento positivo, alternativo y empático. Consiste en actuar para establecer y mantener tratos cordiales, recíprocos y cálidos, manifestando interés para trabajar con las personas y para las personas o redes sociales amplias.*

*El conocimiento que se tiene de los otros es una fuente potencial de información que ayuda a la comprensión y previene el burn out.*

*La relación interpersonal no sólo es un medio para llegar a determinados objetivos sino un fin en sí mismo.*

## **ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS**

### **Definición inicial**

Demostrar sensibilidad y profesionalidad en la intervención para cubrir las necesidades presentes y/o futuras que pueda presentar un usuario. No se trata de

una conducta ante un usuario como de una actitud permanente de contar con las necesidades del usuario para incorporar este conocimiento en la forma específica de plantear la actividad.

### **Definición final**

*Indica mostrar sensibilidad y profesionalidad en la intervención para cubrir las necesidades presentes y/o futuras que pueda presentar un usuario y prevenir todas las situaciones y conductas que aumenten la dependencia. Es una preparación profesional que requiere observar los cambios en las circunstancias y las necesidades del usuario para poder dar una información adecuada de los diferentes recursos y servicios más adecuados para la persona. Supone, además, conocer e identificar los principales servicios sociales dedicados a diferentes colectivos, en especial aquellos con los que tendrán que establecer un vínculo en relación al desarrollo del plan de trabajo.*

## **CAPACIDAD PARA APRENDER**

### **Definición inicial**

Está asociada a la asimilación de nueva información y su eficaz aplicación. Se relaciona con la incorporación de nuevos esquemas o modelos cognitivos al repertorio de conductas habituales, y la adopción de nuevas formas de interpretar la realidad o de ver las cosas.

### **Definición final**

*Está asociada a la asimilación y el conocimiento de nueva información y su eficaz aplicación. Se relaciona con la incorporación de nuevos esquemas o modelos cognitivos al repertorio de conductas habituales, y la adopción de nuevas formas de interpretar la realidad o de ver las cosas. Influye la motivación y la inquietud para desarrollar y abrirse a nuevas líneas o miradas, ideas creativas y reflexionar sobre las mismas, es decir, disponer de pensamiento analógico.*

## **PROFUNDIZA LA PROFESIÓN – APRENDIZAJE CONTINUO**

### **Definición inicial**

Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones futuras, utilizando todo el potencial (tanto propio como externo). Incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de los otros y la propia.

### **Definición final**

**Enriquiment / Enfortiment de la professió – aprenentatge continu.-**  
*Habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones futuras, utilizando todo el potencial (tanto propio como externo). Saber*

*buscar a quien poder consultar según qué para clarificar dudas. Adquirir conocimientos de la información recibida a partir de la experiencia con cierta motivación y con una actitud progresista. Saber adoptar una actitud abierta ante las aportaciones de los compañeros de trabajo, expertos, supervisores, responsables, etc., i capitalizar la experiencia.*

## RESPECTO Y ACEPTACIÓN DE LA DIFERENCIA

### Definición inicial

Capacidad de adaptarse y trabajar eficazmente en situaciones diferentes con personas y colectivos diversos y aceptar los cambios que se producen en el entorno, en la propia organización o en las responsabilidades del lugar de trabajo (métodos, procedimientos, agentes implicados, colectivos, etc.).

### Definición final

***Respeto y aceptación de la diversidad.-*** Condición de adaptarse y trabajar eficazmente en situaciones diferentes con personas y colectivos diversos así como aceptar los cambios que se producen en el entorno, en la propia organización o en las responsabilidades del lugar de trabajo (métodos, procedimientos, agentes implicados, colectivos, etc.).

*Requiere una capacidad de análisis de situaciones que debe contemplar variables culturales, cognitivas, sociales... habilidades empáticas y asertivas para comprender sin necesariamente estar de acuerdo. Dar valor a aquello relevante de la diferencia: reconocimiento y valoración de las personas. Dominar un lenguaje correcto, no ofensivo, sin interrupciones, y evitando tanto los prejuicios como los juicios de valor y los consejos precipitados. Todo junto supone tomar una actitud de orientación cooperadora y una capacidad inherente de autoconocimiento y autocrítica.*

## EMPATÍA

### Definición inicial

Capacidad de una persona para escuchar, entender, adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona, logrando con ello "ponerse en su piel". Capacidad que tiene una persona para comprender y participar afectiva y emotivamente en la realidad de los otros.

### Definición final

***Capacidad de empatía:*** es la habilidad de escuchar, entender, adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de la persona a quien se está atendiendo y profesarle esta comprensión. Esto supone comprensión y participar afecta y emotivamente en la realidad del otro.

## ECUANIMIDAD

### Definición inicial

Capacidad de tener imparcialidad de juicio. Actuar con juicio, equilibrio y rectitud.

### Definición final

*Hace referencia a la integridad profesional, es decir, tener imparcialidad de juicio, actuando con criterio, equilibrio, rectitud y aportando lo que se considera justo para cada persona evitando la arbitrariedad.*

## ASERTIVIDAD

### Definición inicial

Es la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, llegando a decir lo que queremos sin atentar contra los otros. Negociando con ellos el cumplimiento.

### Definición final

*Habilidad de exponer de una manera amable, franca, abierta, directa, adecuada y honesta aquello que se quiere comunicar sin atentar contra los otros. Expresar correctamente acerca a las personas y ayuda a las relaciones, evitando los conflictos. Supone decir lo que realmente se quiere decir, manifestando lo que se siente de una forma clara y directa.*

## CAPACIDAD DE ESCUCHA ACTIVA

### Definición inicial

Escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. Entiende, comprende o da sentido a aquello que le están diciendo/explicando. Identifica las demandas explícitas e implícitas que están presentes en el discurso de la persona a quien se está atendiendo. De igual manera los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

### Definición final

**Capacidad de escucha activa**<sup>28</sup> *Escuchar y entender la comunicación de aquel que expresa una idea o pensamiento. Entiende, comprende o da sentido a aquello que le están diciendo/explicando. Identifica las demandas explícitas e*

---

28 Algunas de las competencias que influirán en el desarrollo de una mejor o no escucha activa son las siguientes:

- Empatía, ecuanimidad y asertividad
- Uso de la información
- Comunicación (comprensión y expresión)

*implícitas que están presentes en el discurso de la persona con la que se está dialogando. Comprende los sentimientos, ideas o pensamientos y el lenguaje no verbal acompaña aquello que el interlocutor expone.*

## **CAPACIDAD DE OBSERVACIÓN**

### **Definición inicial**

Es la habilidad mediante la que se presta atención, se mira atentamente y con prudencia una persona, una situación, una actividad, etc. También, se trata de examinar atentamente. Implícitamente comporta guardar y cumplir exactamente con lo que se manda y ordena.

### **Definición final**

*Habilidad mediante la que se presta atención, se mira atentamente y con prudencia una persona, una situación, una actividad, etc. También se trata de examinar atentamente observando los cambios del entorno, situación, y transmitirlos.*

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ALEMANY, C. (coord.). *Noves formes d'organització del treball i les condicions de treball i salut en la prestació de serveis de proximitat*. Barcelona, Generalitat de Catalunya, 2003.
- ALLES, M. *Diccionario de Comportamientos: Gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica, 2004.
- ANGELI, F. (1997). *Unità capitalizzabili e crediti formativi. Metodologie e strumenti di lavoro*. Roma: Isfol.
- ARBINGER INSTITUTE. *La Caja. Una entretenida historia sobre cómo multiplicar nuestra productividad*. Barcelona: Ediciones Urano, S.A., 2000.
- ASÍS BLAS, F. *Competencias profesionales en la Formación Profesional*. Madrid: Alianza Editorial, 2007.
- BLANCO PRIETO, A. *Trabajadores Competentes. Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: ESIC Editorial, 2007.
- BUENO, J.R.; ESTRADA, I. *El servicio social de ayuda a domicilio*. Valencia: Ed. Nau llibres. 1989.
- CASTRO, R.; CONEJERO, M.C. *Código de ética para profesionales de la ayuda a domicilio*. Zaragoza: Ed. Certeza. 1997.

- Catalunya. Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, del 5 de febrer, núm. 3815.
- Catalunya. Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, de 31 de juliol, núm. 2237.
- Catalunya. Decret legislatiu 17/1994 de 16 de novembre, pel que s'aprova la fusió de les lleis 12/1983, de 14 de juliol, 26/1985 de 27 de desembre, i 4/1994, de 20 d'abril, en matèria d'assistència i serveis socials (vigent fins a l'1 de gener de 2008).
- Catalunya. Llei 12/1983, de 14 de juliol, d'Administració Institucional de la Sanitat i de l'Assistència i els Serveis Socials de Catalunya. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, de 10 d'agost de 1983, núm. 353.
- Catalunya. Ordre de 15 de juliol de 1987, de desplegament de les normes d'autorització administrativa de serveis i Establiments de serveis socials i funcionament del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, fixades al Decret 27/1987. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, de 29 de gener, núm. 878.
- CONTEL, J.C; GENÉ, J.; PEYA, M. Atención Domiciliaria. Organización y práctica. Barcelona: Ed. Springer Ibérica. 1999.
- Documentació de SURT pel Curs d'Orientadors Laborals. Servei d'Ocupació de Catalunya. Departament de Treball. Generalitat de Catalunya.
- España. Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales de Cataluña. Boletín Oficial del Estado, 6 de noviembre de 2007, núm. 266, p. 45490-45519.
- España. Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Servicios socioculturales y a la comunidad que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad. Boletín Oficial del Estado, 9 de septiembre de 2008, núm. 218, p.36676-36711.
- España. Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Boletín Oficial del Estado, 15 de diciembre, núm. 299., p. 44142-44156.
- FERNANDEZ GES, C. El treball familiar en el servei d'ajuda a domicili: Evolució i reptes de la professió. RTS. núm 172. Col·legi Professional de Treballadors Socials i Assistents socials de Catalunya. Desembre 2003.



- Generalitat de Catalunya. *Acord aprovat en data 13 de desembre de 1993 pel Comitè d'Experts en Formació de Recursos Humans en l'àmbit dels serveis socials*. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Disponible a: <<[www.gencat.net/benestar/comiteexperts/primaria/tf.htm](http://www.gencat.net/benestar/comiteexperts/primaria/tf.htm)>>
- KONOW, I.; PÉREZ, G. "Métodos y Técnicas de Investigación Prospectiva para la toma de Decisiones". Ed. Fundación de Est. Prospectivos (FUNTURO) U. de Chile 1990.
- LINSTONE, HAROLD A.; TUROFF, Murray. *The Delphi Method: Techniques and Applications*. Editors 2002.
- LLONGUERAS, M. *El treball familiar en l'ajuda a domicili*. Mòdul Formatiu 1. Generalitat de Catalunya. Fundació Pere Tarrés / La Caixa. 2007.
- MALLA i ESCOFET, P. i THIÓ de POL, M. A. *Els treballadors familiars*. Quaderns Socials de Formació. Barcelona: Càritas Diocesana de Barcelona. 1990.
- MARCHENA GONZÁLEZ, C. *¿Cómo trabajar las Competencias Básicas?* Sevilla: Fundación ECOEM, 2008.
- MARTÍN GARCÍA, X.; PUIG ROVIRA, J.M. *Las Siete Competencias Básicas para Educar en Valores*. Barcelona: Editorial Graó, 2007.
- PASCUAL, P.; CORDERO, C.; ANGUITA, J. *El estudio cualitativo: percepción, valoración y expectativas respecto al servicio de ayuda a domiciliaria*. Ed. Colección Servicios Sociales.
- PÉREZ ESCODA, N. (2001). *Formación Ocupacional*. Proyecto docente e investigador. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en la Educación. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- ROCA i CARRIÓ, E. *Atenció domiciliària: un recurs per a la gent gran*. Ajuntament de Vilanova i la Geltrú: Diputació de Barcelona, Àrea de Serveis Socials. 1990.
- RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, P.; VALDIVIESO SÁNCHEZ, C. *Los Servicios de ayuda a domicilio. Planificación y gestión de casos. Manual de formación para auxiliares*. Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología. Madrid: Ed. Médica Panamericana. 2006.
- RUBIOL, G. *Els Serveis Socials*. Quaderns d'informació per als immigrants estrangers. Diputació de Barcelona. Febrer 1997.
- SERRAT, C.; ROCHA, N. *Els grans desconeguts: els treballadors/es familiars*. Associació de Treballadors/es Familiars de Catalunya. Barcelona. Generalitat de Catalunya. 2009.

- SORRIBAS PAREJA, M.; VILLUENDAS GARCÍA, C. *Apoyo domiciliario*. Barcelona: Altamar, S.A. 2007.
- SORRIBAS, M.; VILLUENDAS, C.; RAMOS, E.; CÁMARA, G.; GRAS, M.; FRONTIÑÁN, M.; LORENZO, I. *Atención a las unidades de convivencia*. Servicios Socioculturales y a la Comunidad. Barcelona: Ed. Altamar. 2004.
- TOLEDANO GONZÁLEZ, L. *¿Se puede? Trabajo Social en domicilios de ancianos*. Barcelona. Ed. Col·legi Oficial de diplomats en treball social i assistents socials de Catalunya. 2008
- TRIGUEROS, I.; MONDRAGÓN, J. *Manual de ayuda a domicilio. Formación Teórico-Práctica*. Madrid: Ed. Siglo veintiuno de España Editores. 2002.

