



VALORACIÓN MIXTA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

Este ejemplo refleja cómo el Servicio de Ayuda a Domicilio representa un recurso clave para la permanencia en el domicilio, pero todavía tiene margen para crecer en personalización, comunicación y continuidad.

Las personas usuarias valoran especialmente la posibilidad de seguir viviendo en su casa, la amabilidad del personal y el apoyo en las tareas diarias. Sin embargo, reclaman más flexibilidad, participación, estabilidad del equipo profesional y prevención de riesgos.

En el marco de la encuesta anual de satisfacción de la Comunidad de Madrid, se evaluó la experiencia de las personas usuarias en un servicio de ayuda a domicilio realizando las entrevistas a las personas usuarias (modalidad 1) o a sus familiares (modalidad 2 o 3). A través de una encuesta telefónica estructurada en cuatro apartados (calidad del servicio, relación con el personal, impacto en la autonomía y confianza en el servicio), se recogió la opinión directa de varias personas usuarias que reciben atención domiciliaria de carácter doméstico y personal.

Si bien los resultados reflejan **una valoración positiva en aspectos clave**, también evidencian **retos importantes** en la organización, la continuidad del cuidado, la personalización de la atención y la prevención de riesgos. Este análisis pone de relieve cómo **escuchar activamente a las personas usuarias** puede orientar mejoras necesarias hacia un SAD más coherente con sus expectativas y formas de vida.

Calidad en la prestación del servicio

La mayoría de las personas encuestadas considera que el SAD les permite mantener su hogar en buen estado gracias a la ayuda doméstica que reciben. Las tareas de limpieza y apoyo cotidiano se realizan, en general, con eficacia y buena disposición. Este aspecto es especialmente valorado por quienes viven solas y necesitan ayuda en tareas físicas.

Sin embargo, las valoraciones sobre la **organización del servicio** muestran contrastes. Varias personas señalan que los **cambios de horario** no se

comunican con antelación, lo que genera incertidumbre. También se percibe una falta de ajuste entre lo que la persona necesita y el reparto real del tiempo disponible.

En cuanto a la **ejecución del trabajo**, aunque la mayoría del personal cumple con sus funciones algunas personas usuarias mencionan una actitud distante o excesivamente mecánica. Esto afecta a quienes buscan no solo ayuda práctica, sino también un vínculo humano en su día a día.

El apoyo en **higiene personal** presenta una valoración desigual. Mientras algunas personas están satisfechas otras sienten que **el tiempo es insuficiente** o que **no siempre se respetan sus preferencias**. Lo mismo ocurre con el apoyo en la **alimentación**: algunas comidas no se adaptan a sus gustos ni a sus necesidades dietéticas, lo que genera malestar o desaprovechamiento del recurso.

Uno de los puntos más problemáticos ha sido la **rotación del personal**, que obliga a las personas usuarias a **explicar continuamente sus rutinas y necesidades**, dificultando la creación de relaciones estables y de confianza.

Además, muchas personas declaran **no tener información clara** sobre los trámites administrativos relacionados con el servicio ni saber cómo presentar una sugerencia o una queja.

Trato y relación con el personal

La **amabilidad y respeto** por parte del personal ha sido uno de los aspectos mejor valorados. Las personas usuarias afirman sentirse tratadas con corrección, especialmente cuando hay continuidad en el equipo asignado.

Sin embargo, esta **calidad en el trato se ve afectada** cuando las profesionales cambian con frecuencia. Algunas personas mencionan que con personal nuevo no se logra la misma cercanía ni siempre se tiene en cuenta su forma de hacer las cosas.

En cuanto a la **intimidad y privacidad** la mayoría de personas se siente respetada, aunque en algunos casos se ha observado que **no se consulta antes de reorganizar objetos personales o realizar tareas delicadas.**

Sobre la **autonomía** hay opiniones dispares. Mientras algunas personas se sienten empoderadas para decidir cómo se realizan las tareas otras perciben que ciertas profesionales **imponen su propio método**, limitando la libertad de elección.

Impacto en la autonomía y calidad de vida

Casi todas las personas coinciden en que el SAD **les permite seguir viviendo en su hogar**, lo cual es altamente valorado. Esta continuidad en su entorno aporta **tranquilidad, arraigo y control** sobre su vida cotidiana.

No obstante, la **mejora en la calidad de vida** se percibe de forma más ambigua. Algunas personas no sienten una diferencia sustancial desde que reciben el servicio, especialmente si este **no se ha adaptado con el tiempo** o si sufren una rotación constante de profesionales.

Otro aspecto señalado es la **falta de participación** en la planificación del servicio. Muchas personas sienten que **no se les ha consultado** sobre el tipo de ayuda que desean ni sobre cómo prefieren organizarla. Esto genera la sensación de un servicio estandarizado, poco sensible a las particularidades de cada situación.

Seguridad y confianza en el servicio

El SAD proporciona una **sensación general de seguridad** en el hogar. Saber que un profesional acudirá de forma regular aporta tranquilidad, especialmente a quienes viven solas o tienen movilidad reducida.

También se valora positivamente la **formación del personal**, aunque varias personas opinan que **sería deseable reforzarla** en áreas como primeros auxilios, comunicación empática o atención centrada en la persona.

Un déficit importante se detecta en la **prevención de riesgos en el domicilio**. La mayoría de las personas usuarias indica que **no ha recibido información ni recomendaciones** sobre cómo evitar caídas, accidentes eléctricos o problemas con el gas. Tampoco se han hecho evaluaciones personalizadas del entorno para identificar peligros potenciales.

Además, **muchas personas sienten que el servicio no se ha ajustado** a medida que sus necesidades han cambiado. Aunque su situación física o familiar ha variado **la ayuda que reciben sigue siendo la misma** que al inicio del servicio.

RECOMENDACIONES DE MEJORA

Para responder a las observaciones realizadas por las personas usuarias se proponen las siguientes líneas de actuación:

Organización y calidad del servicio

- Establecer **protocolos de aviso anticipado** ante cambios de horario o profesional asignado.
- Crear **equipos estables de atención** por zonas o personas, reduciendo la rotación y mejorando la continuidad.
- Incorporar entrevistas individuales de inicio y seguimiento para ajustar los apoyos a las necesidades reales.

Trato y relación

- Potenciar la **formación continua** en atención centrada en la persona y habilidades de comunicación.
- Fomentar espacios donde las personas puedan **expresar cómo quieren ser tratadas** y registrar sus preferencias.

Participación y autonomía

- Diseñar un plan de atención junto con la persona usuaria, con espacio para actualizarlo periódicamente.
- Garantizar que todas las personas conozcan cómo **presentar sugerencias, quejas o hacer propuestas**.

Seguridad y confianza

- Incorporar **revisiones domiciliarias periódicas** para identificar y prevenir riesgos en el entorno.
- Ofrecer información clara sobre **prevención de accidentes, primeros auxilios y uso seguro del hogar**.

Este ejemplo muestra que, **aunque el SAD cumple una función esencial**, su éxito a largo plazo depende de **la escucha activa, la personalización real y la mejora continua**. Atender la experiencia directa de las personas usuarias — especialmente aquellas con plena autonomía— es la clave para construir un servicio más humano, eficaz y adaptado a la vida de cada persona.