



VALORACIÓN FAVORABLE DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

Este ejemplo muestra cómo un enfoque basado en el respeto, la continuidad del cuidado y la escucha activa puede traducirse en una experiencia altamente satisfactoria para personas con discapacidad, autónomas o sin deterioro cognitivo, que reciben apoyo a través del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).

Un servicio bien coordinado, con personal estable y formado puede ofrecer una atención eficaz, humana y respetuosa.

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. Los resultados mostraron puntuaciones muy altas —entre 4 y 5 sobre 5— en prácticamente todas las dimensiones evaluadas.

La valoración positiva de las personas usuarias no solo valida la calidad del servicio actual, sino que también ofrece claves para mantener y reforzar una atención centrada en la persona.

Calidad en la prestación del servicio

Las personas usuarias destacaron que el coordinador del SAD organiza el trabajo de forma eficaz, adaptándose a las necesidades de cada una. La puntualidad en los horarios, la flexibilidad ante imprevistos y la comunicación fluida han sido elementos clave mencionados durante las entrevistas.

El trabajo diario de las auxiliares también recibió puntuaciones muy positivas. Las personas encuestadas destacan que el personal realiza sus tareas de limpieza, apoyo en la higiene o ayuda en la alimentación con atención, cuidado y eficiencia. La ayuda en tareas básicas del hogar ha permitido a muchas

personas mantener su casa en buenas condiciones, algo que asocian directamente con su calidad de vida y autoestima.

La ayuda para la higiene personal y la alimentación ha sido descrita como respetuosa, cuidadosa y ajustada a las necesidades particulares, incluyendo casos con restricciones alimentarias específicas.

Otro punto fuertemente valorado ha sido la continuidad del personal. La mayoría de personas entrevistadas coincide en que reciben atención de las mismas profesionales, lo cual genera confianza, tranquilidad y una comunicación más fluida.

Asimismo, las personas usuarias se sienten bien informadas. Agradecen que se les expliquen las gestiones administrativas y conocen los canales disponibles para presentar sugerencias o quejas si lo necesitaran, aunque muchas afirman no haber tenido que usarlos por estar satisfechas con el servicio.

Trato y relación con el personal

El trato recibido por parte del personal es, sin duda, uno de los aspectos mejor valorados. Las personas usuarias destacan la amabilidad, la educación y el respeto que muestran las profesionales. Se sienten escuchadas, valoradas y tratadas con dignidad.

El personal sabe adaptarse a las preferencias individuales de cada persona, ya sea en la manera de realizar las tareas, en los horarios, o en la forma de comunicarse. Esto favorece una relación de confianza y reconocimiento mutuo.

También se menciona de forma recurrente el respeto por la intimidad y la autonomía personal. Las auxiliares consultan antes de realizar tareas sensibles, como el aseo, y promueven que la persona mantenga su capacidad de decidir sobre aspectos cotidianos, algo que resulta fundamental para su bienestar emocional.

Impacto en la autonomía y calidad de vida

Las personas usuarias afirman de forma clara que, gracias al SAD, han podido mantener su vida en el domicilio, algo que consideran esencial para su felicidad y estabilidad emocional.

El servicio no solo ha contribuido a la conservación de su entorno familiar, sino que también ha generado una mejora en su calidad de vida al permitirles descansar más, alimentarse mejor y no preocuparse tanto por las tareas domésticas pesadas.

En cuanto a la participación en la planificación del servicio, la mayoría se siente tenida en cuenta. Han sido consultadas sobre sus preferencias, horarios, tipo de ayuda requerida, y manifiestan que se sienten escuchadas y con margen para ajustar el servicio si lo necesitan.

Seguridad y confianza en el servicio

Las personas usuarias expresan que se sienten más seguras en su hogar desde que reciben el servicio. Saben que pueden contar con alguien que les atienda con regularidad, que las conoce y que puede detectar si hay algún problema o necesidad.

Confían en la profesionalidad del personal, que perciben como bien formado, competente y comprometido. Varios encuestados mencionaron que las auxiliares les ayudan a prevenir riesgos en el hogar, como caídas o accidentes con electrodomésticos, lo que ha reducido su nivel de preocupación.

Además, se valora positivamente que el servicio se ha ido adaptando a lo largo del tiempo a medida que sus necesidades cambiaban, aumentando el número de horas o ajustando el tipo de ayuda prestada.

RECOMENDACIONES DE MEJORA

Aunque los resultados son mayoritariamente positivos el equipo gestor del SAD ha identificado áreas donde reforzar la buena práctica:

Calidad del servicio

- Mantener la estabilidad del personal asignado a cada persona usuaria.
- Continuar ofreciendo formaciones específicas en limpieza eficiente, asistencia domiciliaria y protocolos de seguridad.
- Implementar pequeños ajustes personalizados en el tipo de tareas realizadas, a medida que cambian las capacidades de la persona.

Trato y relación

- Promover sesiones periódicas de escucha activa, donde las personas pueden compartir cómo se sienten respecto al servicio.
- Fortalecer la formación en comunicación empática y trato centrado en la persona.

Autonomía y calidad de vida

- Crear herramientas sencillas (formulario o diario de preferencias) para registrar cómo cada persona desea organizar su ayuda diaria.
- Ofrecer asesoramiento sobre ayudas técnicas que potencien aún más la autonomía.

Seguridad y confianza

- Establecer una revisión semestral de riesgos en el hogar con el equipo técnico.
- Ofrecer consejos prácticos para la prevención de accidentes domésticos mediante pequeños talleres o visitas informativas.

Participación

- Introducir una “llamada de revisión” bimensual, donde la persona pueda comentar cambios, sugerencias o mejoras.
- Facilitar vías accesibles para expresar quejas o sugerencias de forma ágil (WhatsApp, correo, línea directa).

Este ejemplo demuestra que un enfoque respetuoso, profesional y adaptable puede convertir la ayuda a domicilio en mucho más que un servicio técnico: puede ser una forma de acompañar con sentido, dignidad y afecto, promoviendo que las personas vivan donde eligen, como quieren y con la seguridad de no estar solas.