



CuidAs

BROTOS VERDES Y LÍNEAS ROJAS

DOCUMENTO DE CONSENSO



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar



CuidAs

BROTOS VERDES Y LÍNEAS ROJAS



#CuidandoPersonasAcompañandoVidas

AUTORÍA

Este documento ha sido elaborado por miembros aliados de la [Red CuidAs](#) organizados en el Grupo operativo de elaboración “GOE Líneas rojas y brotes verdes para avanzar en el marco CuidAs”:

- Arias Menéndez, Nuria
- Blanco García, Marga
- Fernández Fernández, Noelia
- García Galán, Elia
- García García, Sara
- **Hevia Rodríguez, Verónica. Coordinadora del GOE**
- López Antolín, Covadonga
- Martín Seco, Mónica
- Martínez Cuervo, Fernando
- Martínez Martínez, Julio
- **Martínez Rodríguez, Teresa. Coordinadora del GOE**
- Redondo Martínez, Patricia
- Rodríguez González, María Asunción
- Rodríguez Llaneza, Ana
- Sánchez Coco, Irene

CÓMO CITAR ESTE DOCUMENTO

Red CuidAs [2025]. *CuidAs. Brotes verdes y líneas rojas*. Documento de Consenso. Oviedo: Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias.

REVISIONES REALIZADAS

Este documento cuenta con revisión de lenguaje inclusivo y de accesibilidad.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
PILAR I. SALUD INTEGRAL.....	8
PILAR II. SEGURIDAD.....	11
PILAR III. ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA.....	14
PILAR IV. ENTORNO FACILITADOR DE VIDA SIGNIFICATIVA Y BIENESTAR.....	19
PILAR V. DISEÑO Y ORGANIZACIÓN DE LOS CENTROS Y SERVICIOS.....	23
METODOLOGÍA SEGUIDA.....	28
ADHESIONES A ESTE DOCUMENTO.....	29

INTRODUCCIÓN

El **modelo orientador CuidAs**¹ es el marco teórico que describe la calidad de los centros y servicios que ofrecen cuidados de larga duración en el Principado de Asturias en el contexto de una transformación del modelo de atención que ponga en el centro a las personas, sus derechos y su calidad de vida.

Entre las finalidades de un marco de estas características cabe destacar su potencialidad para orientar: a) el diseño de centros y servicios que prestan cuidados de larga duración y la puesta en marcha de sus correspondientes planes de mejora; b) las acciones formativas que se realicen en el camino que implica un cambio en el modelo de atención; c) la elaboración de instrumentos administrativos para una gestión acorde de los servicios; d) la aprobación de nuevas normativas impulsoras de la transformación y; e) la elaboración de nuevos sistemas de evaluación de la calidad en la atención.

El modelo orientador CuidAs parte de un posicionamiento ético que explicita la visión de las personas que reciben cuidados, así como de los valores que, en coherencia, deben sustentar tanto las prácticas profesionales como el diseño y la organización de los centros y servicios. Formula un total de 25 criterios de calidad que, a su vez, se ordenan en cinco pilares básicos:

1. Salud integral.
2. Seguridad.
3. Atención centrada en la persona.
4. Entorno facilitador de vida significativa y bienestar.
5. Diseño y organización de los centros y servicios.

¹ Resolución del 15 de diciembre de 2021, de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, por la que se define el Modelo orientador de la Atención en los centros y servicios que ofrecen cuidados/apoyos de larga duración a personas adultas en el Principado de Asturias. [Acceder](#).



La adhesión a este marco orientador se hace efectiva para los centros y servicios que prestan cuidados de larga duración a través de la pertenencia a la Red CuidAs como recursos comprometidos con el cambio, lo que implica llevar a cabo procesos donde se realice una autoevaluación participativa de estos 25 criterios de calidad junto con el diseño y puesta en marcha de sucesivos planes de mejora.

Esta adhesión al modelo orientador tiene carácter voluntario para los centros y servicios privados, mientras que es de obligada aplicación para aquellos que dependen de la administración autonómica².

Avanzar en el modelo de calidad CuidAs, hace necesaria una traslación efectiva del mismo a las distintas realidades de los recursos. Ello conlleva, en primer lugar, la toma de consciencia y compromiso tanto por parte de los y las responsables como de los equipos profesionales, así como desarrollar autoevaluaciones y sucesivos planes de mejora que sean viables en cada situación. La idea no es otra que apoyar rutas de cambio y mejora flexibles y posibles en cada centro o servicio.

En este contexto, desde la Red CuidAs³, surge la idea⁴ de elaborar un documento sencillo que permita a los centros y servicios analizar su situación, identificando y poniendo en valor tanto los avances logrados como aquellos aspectos críticos que no son admisibles en la atención cotidiana.

² Resolución de 4 de junio de 2024, de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, por la que se implanta el marco general de aplicación del modelo orientador CuidAs en los centros de titularidad pública y se establecen los criterios que han de orientar el buen trato en el cuidado por parte de su sistema organizativo y de sus profesionales. [Acceder](#).

³ La Red CuidAs, en funcionamiento desde mayo del 2022, es creada como espacio para facilitar una acción co-participada de la Estrategia CuidAs. Incluye tres tipos de pertenencia: centros y servicios comprometidos, proyectos innovadores en cuidados de larga duración y aliados/as por el cambio (profesionales, grupos o entidades). [Acceder a más información](#).

⁴ La idea es propuesta a la coordinación de la Red CuidAs por la dirección y miembros del grupo motor del CPR Valentín Palacio (ERA).

De este modo, el principal objetivo de este documento de consenso, elaborado por la Red CuidAs⁵, denominado “CuidAs, brotes verdes y líneas rojas”, es ofrecer un instrumento que ayude a los centros y servicios del ámbito público y privado (de atención a personas mayores y a personas con discapacidad) a reflexionar sobre su situación respecto al modelo orientador CuidAs. Una herramienta que permita identificar tanto los avances o “brotes verdes” como los aspectos en la atención y organización de los servicios que pueden entenderse como “líneas rojas”.

Los “**brotes verdes**” son aquellas prácticas, comportamientos y elementos que muestran que un centro o servicio avanza y está alineado con este modelo de cuidados. Indican los principales elementos de progreso y orientan, por tanto, hacia escenarios progresivos y flexibles de mejora. Sirven, de este modo, para identificar y consolidar logros, así como para proponer nuevos avances.

Las “**líneas rojas**” son aquellas prácticas, comportamientos u otros elementos que ya no pueden considerarse admisibles en un centro o servicio comprometido CuidAs.

Las líneas rojas que se recogen en este documento pueden referirse tanto a la vulneración de derechos de las personas que cuidamos, como a graves incumplimientos de las normativas vigentes, así como a aquellos aspectos que el conocimiento señala como prácticas inadecuadas para asegurar un mínimo de calidad en la atención. El conjunto de profesionales del recurso debe tomar consciencia de que las líneas rojas son aspectos no aceptables en la atención cotidiana y que, en el caso de ser identificadas, la necesidad de cambio es urgente.

Cabe, además, advertir que algunas de las líneas rojas que se han identificado pueden ser constitutivas de delito castigadas en el Código Penal.

También queremos señalar que algunas de las líneas rojas que seguidamente se presentan pueden ser excepcionadas⁶, en aras a lograr el mayor bienestar de quienes cuidamos y la personalización de su atención, siempre que ello no suponga delito o infracción de la normativa vigente.

⁵ La relación de aliados y aliadas participantes en el Grupo operativo de elaboración (GOE) que ha elaborado el presente documento aparece al final de este junto con la metodología seguida.

⁶ Cuando se excepcione una línea roja se recomienda: a) realizar una reflexión compartida sobre el motivo de excepción, b) llegar a un proceso de consenso con la persona o, en su caso, familiar, con relación a la misma y al modo de aplicarla, c) recoger las razones y decisiones tomadas documentalmente y d) revisar las decisiones tomadas periódicamente.

Este documento puede resultar de especial interés cuando se realizan las autoevaluaciones participativas y se diseñan los planes de mejora, tareas que deben cumplir los centros y servicios comprometidos CuidAs para avanzar en este marco de calidad.

El documento que ahora compartimos ofrece de forma esquemática los distintos brotes verdes y líneas rojas que se han identificado en torno a los cinco pilares que integra el modelo orientador CuidAs.

Se trata de un documento abierto y en constante revisión. Por tanto, admite nuevas aportaciones y adhesiones al mismo⁷. Esperamos que resulte de utilidad para seguir avanzando en un cuidado que vaya más allá de la dispensación de una serie de tareas asistenciales. Un cuidado que permita, en la realidad cotidiana de centros y servicios, acompañar vidas deseadas por cada una de las personas a quienes apoyamos y cuidamos. Un cuidado que también ayude a encontrar sentido a quienes trabajamos cuidando a personas y, de este modo, nos ayude también a sentirnos mejor.

⁷ Es posible enviar aportaciones o comentarios a este documento por parte de un centro, servicio, grupo o entidad, a través del correo redcld@asturias.org así como expresar la voluntad de adhesión al mismo señalando en asunto: Adherencia/Aportaciones doc. CuidAs, brotes verdes y líneas rojas.

PILAR I. SALUD INTEGRAL

VALORACIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL



Avanzamos cuando:

- Valoramos a las personas⁸ periódicamente en las distintas dimensiones de calidad de vida y los planes personalizados de atención se diseñan buscando su mejora.
- Realizamos y revisamos los planes personalizados de atención contando con la participación de la persona, su familia⁹ y el personal de atención directa.
- Nos apoyamos en las historias de vida de las personas para personalizar la atención cotidiana y tener en cuenta sus voluntades en situaciones futuras.
- Utilizamos documentos para conocer y respetar las preferencias de las personas en el cuidado y la vida cotidiana (p.ej.: documento cómo quiero, decálogo de preferencias...).
- Exploramos lo que las personas quieren conocer o no acerca de su salud.
- Aplicamos la figura del profesional de referencia buscando la empatía y afinidad con las personas y familias.
- Desarrollamos programas dirigidos a mejorar la salud y el bienestar de las personas desde el autocuidado, así como a potenciar su nivel de actividad.

- - - Líneas rojas

No es admisible:

- No realizar valoraciones integrales desde un enfoque interdisciplinar.
- No realizar los planes personalizados de atención vinculados a la calidad de vida de las personas o mantenerlos sin actualizar.
- Negar u ocultar información a la persona sobre su estado de salud¹⁰, tratamientos o cambios en el plan de atención.
- No informar a las personas de sucesos del centro importantes que afectan a su día a día (p.ej., cuando se produce un brote de escabiosis).
- No informar ni recabar consentimiento informado ante situaciones o medidas que limitan la libertad de las personas (p.ej.: cuando se aplican sujeciones).
- No permitir o no dar apoyos para que las personas realicen por sí mismas actividades de la vida diaria de un modo acorde a sus capacidades (p.ej.: cuando se les ayuda en la comida, en el vestido, aseo u otras actividades diversas...).

⁸ Cuando en este texto se utiliza el término “persona/s” se hace referencia a quienes están recibiendo cuidados en centros o servicios.

⁹ La participación del familiar debe contar siempre con el consentimiento de la persona. Esta nota vale para todos los descriptores del documento que hacen referencia a la presencia o participación de familias o allegados/as en actuaciones, metodologías u otras consideraciones relacionadas con el cuidado o atención de las personas.

¹⁰ Se excluye a las personas que hayan expresado su deseo de “no saber” acerca de su estado de salud o a quienes no tengan competencia cognitiva para comprender esta información.

CUIDADOS PERSONALES



Avanzamos cuando:

- Hemos logrado tener flexibilidad en los horarios y en las frecuencias de los cuidados (p.ej.: en la hora de levantarse y acostarse, en la frecuencia y hora del baño, en dormir la siesta...).
- Somos flexibles en el diseño de los menús para intentar adaptarnos a las preferencias de las personas.
- Ofrecemos menús texturizados de aspecto y formas apetecibles siempre que sea necesario.
- Respetamos las preferencias de las personas en el aseo (p.ej.: se utilizan cremas, lociones, secadores de pelo) de forma personalizada.
- Tenemos en cuenta el estilo personal y las preferencias en el arreglo personal para mantener una imagen propia de cada persona (p.ej.: las personas eligen la ropa que llevan, cómo llevar y arreglar su cabello...).
- Antes de realizar cuidados o actividades relacionadas explicamos de forma cálida a la persona lo que se le va a hacer (p.ej.: cuando entramos en la habitación por la mañana lo hacemos con calma y dando los buenos días, avisamos a la persona cuando movemos su silla de ruedas...).
- Ofrecemos entornos que facilitan el sueño y el correcto descanso de las personas.
- Realizamos los desplazamientos de las personas por pasillos o zonas comunes de una forma personalizada (p.ej.: evitamos que se formen colas para ir al servicio, en el aseo o a la hora de acostar a las personas; no llevamos a dos personas que se desplazan en silla de ruedas a la vez).

- - - Líneas rojas

No es admisible:

- Imponer horarios rígidos sin considerar las necesidades, preferencias y ritmos de cada persona.
- No atender las peticiones de ayuda urgentes (ir al servicio, encontrarse mal...) a la mayor rapidez posible.
- No registrar información referida a las tareas de cuidados o incluir datos no fiables.
- Cualquier forma de desatención a las personas.

En el aseo, higiene, baño No es admisible:

- No asear a la personas cuando lo necesitan.
- No respetar la intimidad de las personas (p.ej.: desnudez fuera del lugar del aseo, entrada y salida de múltiples profesionales mientras se realiza el aseo personal...).
- No realizar tareas como depilación del vello facial, afeitado o el arreglo de las uñas.
- Imponer una frecuencia de ducha o baño, obviando las preferencias de las personas.
- No facilitar la higiene oral de las personas.

En ayudar para usar el servicio y la atención a la incontinencia No es admisible:

- Desatender las necesidades de eliminación en personas con incontinencia o necesidad de apoyo para usar el wc.
- No respetar la intimidad de la persona en estos momentos.
- No utilizar de forma adecuada los absorbentes (p. ej.: utilizar doble absorbente, cambios poco frecuentes, aplicación cuando no se precisan...)
- No realizar los cambios posturales acordados en el plan personalizado de atención y aquellos que, además, puedan precisarse.

En el vestido, arreglo e imagen personal. No es admisible:

- No respetar ni propiciar que las personas puedan mantener la imagen personal acorde a sus preferencias (vestido, calzado, peinado, complementos...).
- Dejar el arnés de la grúa detrás del respaldo de la silla de ruedas mientras la persona permanece sentada en su silla.
- El sobreuso del camisón por comodidad profesional, propiciando que las personas lo utilicen fuera de la habitación o incluso lo lleven puesto debajo de la ropa.
- No facilitar a las personas el uso de ropa interior siempre que no exista una clara justificación para ello.
- La ropa inadecuada a la estación o situación climatológica.
- Proporcionar a las personas ropa donada sin su consentimiento.
- Proporcionar a las personas ropa o calzado que no sea de su talla.
- Vestir o desvestir a las personas en lugares no adecuados (p. ej.: espacios comunes que no respeten su intimidad, estancias donde puedan sentir frío...).
- No respetar las preferencias de las personas de utilizar pijama o camisón para dormir (p.ej.: dejar a la persona desnuda o con la camiseta interior solo por comodidad profesional).

En alimentación, hidratación y comida. No es admisible:

- La comida de baja calidad o insuficiente.
- Los menús insuficientes o inadecuados.
- Las dietas túrmix que no tienen una aportación nutritiva adecuada.
- Acelerar o forzar la ingesta de las comidas.
- No ofrecer líquidos con frecuencia, sobre todo a aquellas personas que no lo piden.
- Programar horarios de alimentación con periodos de ausencia de ingesta de más de 12 horas.

Productos de apoyo y entorno. No es admisible:

- Facilitar productos de apoyo sin una valoración técnica previa.
- Mantener las sillas de ruedas u otros productos de apoyo sucios o sin revisar.
- Facilitar a las personas productos de apoyo inadecuados (p.ej.: sillas de ruedas pequeñas o grandes).
- Dejar ropa sucia o absorbentes usados en las habitaciones de las personas o en zonas no destinadas a tal fin.
- Dejar vajilla sucia en lugares inapropiados o durante más tiempo del necesario.

PILAR II. SEGURIDAD

ESPACIOS SEGUROS Y PREVENCIÓN DE RIESGOS COLECTIVOS E INDIVIDUALES

Brotes verdes

Avanzamos cuando:

- Realizamos evaluaciones periódicas de los espacios del centro o domicilio para identificar potenciales riesgos con relación a la seguridad de las personas.
- Llevamos a cabo formaciones a profesionales, personas usuarias y familias dirigidas a la identificación y prevención de riesgos.
- Realizamos análisis periódicos para la prevención de riesgos individuales (p. ej.: riesgo de caídas, atragantamientos, desorientación y pérdida de personas...).
- Implementamos medidas de seguridad o uso de tecnologías de apoyo (alarmas, geolocalización, recordatorios digitales...) siempre de forma adaptada a las necesidades individuales y contando con el consentimiento informado de las personas o, en su caso, de sus representantes.

- - - Líneas rojas

No es admisible:

- En centros, la existencia de barreras arquitectónicas.
- En centros, la inexistencia de un plan de autoprotección.
- En centros, la falta de señalización clara y accesible para personas con dificultades visuales, auditivas o cognitivas.
- La existencia de zonas o estancias con insuficiente iluminación.
- Omitir en la valoración individual los principales riesgos para las personas (físicos, emocionales o sociales), así como las medidas que prevengan estos y minimicen los posibles daños.

TOLERANCIA O AL MAL TRATO Y A LA MALA PRAXIS PROFESIONAL

Brotes verdes

Avanzamos cuando:

- Realizamos sesiones informativas o de sensibilización dirigidas a las personas que cuidamos, familias y profesionales sobre promoción del buen trato e y actuación ante el mal trato.
- Existen y aplicamos protocolos para identificar y actuar ante sospecha de mal trato o mala praxis profesional.

- - - Líneas rojas

No es admisible:

- El uso de sujeciones físicas o químicas sin justificación o aplicación inadecuada (p.ej.: no uso como última alternativa, uso sin prescripción facultativa, aplicación no temporalizada, sin revisión periódica...).
- Restringir la libertad de movimiento de las personas por espacios del centro permitidos (p.ej.: encerrar a las personas en las habitaciones, obligar a estar siempre en salas o lugares determinados).
- Cualquier forma de maltrato¹¹ (físico, emocional o psicológico, sexual, económico...).
- Las burlas, mofas o bromas no compartidas sobre las personas.
- Utilizar amenazas, chantajes emocionales o aplicar cualquier forma de castigo para reconducir ciertos comportamientos.
- Ridiculizar o despreciar a las personas a través de comentarios, uso de mote despectivos o gestos.
- No denunciar la observación de prácticas inadecuadas o que supongan algún tipo de mal trato.

¹¹ El maltrato físico incluye distintas acciones que generen daño corporal, dolor o deterioro físico producidos por fuerza física o violencia no accidental, como p.ej.: golpear, abofetear, zarandear, pellizcar, dar tirones de pelo. En este contexto, el maltrato emocional o psicológico hace referencia a aquellas situaciones en las cuales las personas que precisan cuidados son descalificadas, humilladas, discriminadas, ignoradas, menospreciadas, sometidas o subordinadas por aquellas personas de quienes dependen. El maltrato emocional puede venir acompañado de maltrato físico o no, pero cuando el maltrato físico se produce siempre es en combinación con el emocional.

EQUILIBRIO ENTRE SEGURIDAD, AUTONOMÍA Y BIENESTAR

Brotes verdes

Avanzamos cuando:

- Ante situaciones, preferencias o actividades que implican riesgos para la propia persona, realizamos valoraciones personalizadas buscando vías o cursos intermedios de acción.
- Valoramos la ecuación beneficios-riesgos físicos y emocionales para la persona, procurando fomentar su autonomía, proporcionándole los apoyos que sean necesarios para reducir los posibles riesgos.
- Las decisiones ante situaciones o preferencias que implican riesgos las tomamos desde procesos de decisiones compartidas en las que, además del equipo profesional, participan las personas y sus familias, y estas son documentadas.
- Las valoraciones y decisiones consensuadas son objeto de seguimiento continuado y las revisamos periódicamente.
- Promovemos formaciones dirigidas a profesionales, a las personas que cuidamos y a las familias, sobre tomas de decisiones y acompañamiento de las preferencias que implican riesgos.
- Ante la duda realizamos valoraciones específicas de la competencia de las personas para asumir decisiones que implican riesgos.

- - - LÍNEAS ROJAS

No es admisible:

- Restringir la libertad de decisión de las personas que cuidamos en aquellas actividades que no conllevan riesgos.
- Aplicar medidas de restricción basadas exclusivamente en la seguridad cuando estas generan un daño emocional importante para las personas.
- Imponer una medida restrictiva que pueda causar malestar, sin haber probado antes otras medidas, sin información y/o consentimiento de las personas o familia.
- No evaluar los posibles efectos negativos que determinadas restricciones pueden provocar a las personas.

PILAR III. ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

CONOCIMIENTO Y RECONOCIMIENTO DE LA PERSONA



Brotes verdes

Avanzamos cuando:

- Consideramos a las personas que cuidamos desde su continuidad vital, conociendo sus historias de vida, escuchando sus preferencias y respetando sus decisiones.
- Utilizamos documentos para conocer y respetar las preferencias de las personas en el cuidado y vida cotidiana (p.ej.: documento cómo quiero, decálogo de preferencias,...).
- Cuidamos nuestro lenguaje y evitamos nombrar a las personas por su número de habitación, por sus patologías o por otras etiquetas (p.ej.: los diabéticos, las sondas, los túrmix, las demenciadas, los psiquiátricos...).

- - - Líneas rojas

No es admisible:

- Hablar o tratar a las personas de forma despectiva (con desprecio, descalificaciones o burlas).
- Disfrazar a las personas sin su consentimiento para realizar actividades, juegos o fiestas.
- Sacar fotos o grabaciones de las personas, utilizarlas o difundirlas sin su consentimiento.
- Realizar anotaciones subjetivas en documentos de comunicación interna de los centros (partes de incidencias, registros, etc.) que estigmaticen, falten al respeto o al honor de las personas.

APOYO A LA AUTODETERMINACIÓN



Brotes verdes

Avanzamos cuando:

- Elaboramos y revisamos los planes personalizados de atención contando con la participación de la persona, su familia¹² y el personal de atención directa.
- Apoyamos a las personas para que tomen decisiones en su vida cotidiana (visitas que reciben, lugar dónde comer, actividades a realizar a lo largo del día,...).
- Apoyamos a las personas para que puedan realizar gestiones en su comunidad, fuera del centro o de su domicilio.
- Permitimos la auto-gestión y el acceso a las pertenencias de las personas (p.ej.: acceso a su armario, móvil, llave de la habitación, cartera).
- En los centros, evitamos los cambios no deseados en la vida cotidiana de las personas (p.ej.: cambios de habitación, de menú, de mesa de comedor, etc.) y cuando estos son necesarios, los llevamos a cabo buscando el consenso con estas.
- Hemos logrado flexibilidad en horarios y rutinas de modo que las personas pueden elegir decidir cuándo y cómo realizar sus actividades cotidianas.
- Informamos a las personas sobre la posibilidad de realizar instrucciones previas y el testamento vital.

- - - Líneas rojas

No es admisible:

- No informar a las personas sobre, derechos, obligaciones en el centro y normas de convivencia en el centro.
- Imponer decisiones a las personas sin preguntarles ni darles opciones de elección, obligándoles a aceptar pautas no consensuadas (p.ej.: en cuidados personales, en su alimentación, en actividades cotidianas, en tratamientos sanitarios u en otras intervenciones profesionales).
- No informar ni recabar consentimiento informados ante situaciones o medidas que limitan la libertad de las personas (ejemplos: utilización de sujeciones).
- Usar un lenguaje técnico, confuso o inaccesible, no adaptado a la capacidad comprensiva de las personas.
- Realizar incorporaciones en centros o servicios con información falsa o engaños, incluso cuando la argumentación sea facilitar su adaptación.
- Coaccionar a una persona para que tome decisiones que no desea o que no entiende.
- Imponer normas o reglas generales no escritas o no consensuadas con las personas implicadas (p.ej.: decidir apagar la televisión a cierta hora; no ayudar a quien lo necesita a dormir la siesta...).

¹² Siempre que la persona acepte la participación del familiar.

TRATO RESPETUOSO Y COMUNICACIÓN



Brotes verdes

Avanzamos cuando:

- Los y las responsables del centro o servicio y profesionales somos accesibles para conversar de manera privada con las personas a quienes cuidamos o con sus familias.
- Somos cercanos y amables con las personas y sus familias.
- Realizamos sesiones de información y sensibilización dirigidas a las personas que cuidamos, a sus familias y al conjunto de profesionales sobre el trato respetuoso, adulto y la comunicación empoderadora.
- Adaptamos la comunicación a las personas evitando utilizar de forma generalizada un lenguaje infantilizador (diminutivos no elegidos por la persona, tono condescendiente, entonación infantil...).
- Nos esforzamos en interpretar la lógica de ciertos comportamientos difíciles y buscamos comprender y resolver necesidades no cubiertas.

- - - Líneas rojas

No es admisible:

- Ignorar las preocupaciones, emociones o necesidades expresadas por las personas a quienes cuidamos.
- Gritar o utilizar un lenguaje autoritario o amenazante: tono alto, brusco, dar órdenes en lugar de explicaciones o sugerencias respetuosas.
- Realizar comentarios despectivos sobre las personas, incluso cuando se realizan de forma no directa (p.ej.: "habría que ducharse", "madre mía qué mal huele aquí...").
- No hablar a la persona, ignorándola, cuando se realizan atenciones personales o estar hablando con otros sin incluirla en la conversación, (p. ej.: cuando se le ayuda a comer, a vestirse, en la higiene personal...).
- Hablar de las persona con profesionales o familiares, en presencia de ella, como si no estuviera.
- Mostrar rechazo, desprecio o impaciencia a través de la expresión corporal (p.ej.: suspirar o hacer gestos de desesperación cuando una persona está intentando expresarse, poner cara de asco ante algunas circunstancias...).
- Tener como interlocutor principal a la familia, por sistema, cuando las personas tienen competencia cognitiva para mantener esta interlocución.

PROTECCIÓN DE LA INTIMIDAD

Brotes verdes

Avanzamos cuando:

- Damos a conocer las guías de buena praxis con relación a la protección de la intimidad y confidencialidad en el cuidado y aplicamos sus recomendaciones.
- En los centros hacemos posible que las personas tengan un espacio privado (habitación en residencias) que pueden disfrutar sin tener que compartirlo de forma obligada.
- Facilitamos que las personas con suficiente competencia cognitiva puedan tener llaves de sus habitaciones o armarios.
- Cuando accedemos a las habitaciones llamamos a la puerta y pedimos permiso antes de entrar, incluso con las personas que tienen un deterioro cognitivo avanzado o con una discapacidad intelectual grave.
- Buscamos alternativas de protección de la intimidad en el caso de habitaciones compartidas.
- En los centros residenciales, no utilizamos el baño común cuando existen baños privados en las habitaciones.
- Respetamos la importancia de los sentimientos de pudor y buscamos opciones de cuidado personalizado (p. ej.: cuando a una persona le avergüenza que la bañen profesionales de distinto sexo y la vean desnuda).
- Aplicamos tecnologías de apoyo (sensores, alarmas discretas, pulseras de localización en casos necesarios) que garantizan la seguridad sin invadir la privacidad.
- Mantenemos las puertas de las habitaciones cerradas, salvo que la persona requiera lo contrario (no las dejamos abiertas por sistema).
- Evitamos hablar con las personas de sus asuntos personales delante de otras.
- No comentamos en voz alta cuestiones íntimas de las personas.
- Informamos a las personas de quién tiene acceso a su información personal y para qué se utiliza.
- Somos conscientes de que no podemos trasladar información a familiares y amistades de asuntos de la persona si no existe el consentimiento previo de la misma.

- - - Líneas rojas

No es admisible:

- Que las personas no tengan espacios privados para conversar con familiares, amistades o profesionales.
- Que las personas queden expuestas a la mirada de personas ajenas o innecesarias cuando se realizan cuidados o atenciones corporales (p.ej.: en el aseo, en los cambios de absorbente, en el vestido, cuando se va al servicio, en las exploraciones médicas, en las atenciones de enfermería...).
- La falta de respeto y consentimiento en el acceso y manejo de sus enseres y pertenencias.
- Realizar supervisiones de armarios o pertenencias sin aviso/consentimiento de las personas, o en su caso sus familias, o realizarlos de forma generalizada aplicándolos a personas que no necesitan esta medida.

- Realizar atenciones corporales íntimas manteniendo conversaciones ajenas al cuidado con terceras personas sin incluir a la persona a quien se atiende en la conversación.
- Escuchar o intervenir llamadas telefónicas u otras comunicaciones sin permiso.
- Trasladar o comentar información personal a otras personas no autorizados (profesionales, familiares...).
- Realizar comentarios con compañeras, compañeros de información obtenida en momentos de confianza con las personas que nos han transmitido de forma privada.
- No custodiar o proteger adecuadamente los soportes documentales donde se recoge información personal. Dejar documentos o informes de las personas en lugares de fácil acceso.
- Acceder a información personal sin permiso (p.ej.: cartas, fotografías personales, documentos privados...).
- Hacer uso del teléfono móvil o publicar en redes sociales cosas privadas de las personas a quienes cuidamos.
- Difundir grabaciones de las personas que cuidamos, ya sea con fines comerciales, educativos o de cualquier otro tipo, sin su consentimiento.

PILAR IV. ENTORNO FACILITADOR DE VIDA SIGNIFICATIVA Y BIENESTAR

ACCESIBILIDAD, PROMOCIÓN DE LA INDEPENDENCIA Y PERCEPCIÓN DE CONTROL SOBRE EL ENTORNO

Brotes verdes

Avanzamos cuando:

- Utilizamos productos de apoyo que favorecen la independencia funcional de las personas en su vida cotidiana (p.ej.: manteles antideslizantes, cubertería adaptada, esponjas de mango largo y cepillos adaptados...).
- Implementamos medidas para favorecer la accesibilidad universal prestando una especial atención a la accesibilidad cognitiva.
- Utilizamos señales, símbolos y pictogramas para facilitar la comprensión y la orientación por el espacio.
- Aseguramos que el mobiliario e instalaciones estén adaptados para las personas que se desplazan en silla de ruedas (p.ej.: altura de ventanas, espejos, muebles...).
- Utilizamos productos de apoyo para favorecer la comunicación y la información: sistemas de reproducción y presentación de información sonora y visual y dispositivos personales para mejorar la audición y la visión.
- Disponemos y utilizamos aplicaciones y sitios web accesibles.

- - - LÍNEAS ROJAS

No es admisible:

- La existencia de barreras arquitectónicas o zonas no transitables.
- La falta de señalización clara y accesible para personas con dificultades visuales, auditivas o cognitivas.
- Las estancias con exceso de ruidos o estímulos (p.ej.: televisores a volumen alto, gritos, golpes...) para personas que tienen necesidad de ambientes tranquilos y predecibles.

ACTIVIDAD COTIDIANA CON SENTIDO



Brotes verdes

Avanzamos cuando:

- Animamos y apoyamos a las personas para que realicen actividades cotidianas en el centro o en su domicilio (p.ej.: poner la mesa, secar cubiertos, colocar ropa, cuidar plantas, ayudar en la preparación de comidas, hacer listas de la compra...).
- Diseñamos actividades personalizadas desde los intereses y habilidades individuales de cada persona (p.ej.: jardinería, pintura, lectura, costura proyectos que resalten la propia identidad...).
- Animamos a que las personas participen en el diseño de la programación de actividades.
- Damos apoyos para que las personas puedan participar en actividades y mantener el contacto con grupos de la comunidad que sean de su interés.
- Procuramos roles significativos a las personas con relación a ocupaciones en el centro o en su domicilio que les estimulen y agraden (p.ej.: ocuparse de las plantas, registrar visitas, contestar al teléfono, arreglar flores, organizar ropa, actualizar los calendarios...).

--- Líneas rojas

No es admisible:

- No permitir que las personas elijan en qué actividades quieren participar.
- Obligar a las personas a participar en actividades.
- Contar solo con aquellas personas que tienen mejor estado psicofísico y dejar sin atención a aquellas con mayor necesidad de apoyos.
- Realizar actividades idénticas para todos de una forma mantenida en el tiempo ("café para todos").
- Realizar actividades "infantiles" no propias de una edad adulta.

ESPACIO FÍSICO HOGAREÑO, SIGNIFICATIVO Y AGRADABLE

Brotes verdes

Avanzamos cuando:

- Mantenemos decoraciones adaptadas a eventos especiales en las que participan las personas y familias (p.ej.: estación del año, festividades...).
- Hemos creado zonas y rincones acogedores y significativos (libros, rincones para realizar algunas aficiones, objetos que estimulen recuerdos, actividad y bienestar).
- Tenemos espacios para que las personas puedan estar más relajadas o en privacidad.
- Hemos decorado los pasillos para disminuir el ambiente institucional.
- Hemos eliminado o cambiado el estilo de los “controles sanitarios” para evitar una apariencia hospitalaria e impresión de vigilancia.
- Permitimos y apoyamos a las personas para que personalicen sus habitaciones.
- Permitimos el contacto y la convivencia con mascotas¹³.
- El centro tiene flores, plantas y vegetación.
- El colorido es armónico y genera tranquilidad.
- Existen contrastes de color en las distintas superficies para facilitar la visibilidad de los elementos.
- La iluminación es suficiente y adecuada (luz natural, luces indirectas, no abuso de halógenos, efectos para lograr un ambiente cálido...).
- Hemos logrado un espacio exterior seguro y agradable para pasear y disfrutar del aire libre.
- Hemos logrado reducir el ruido ambiental excesivo, se observa tranquilidad.
- Hemos eliminado la megafonía o hacemos un uso limitado de la misma.
- Evitamos objetos acumulados de cuidado a la vista en zonas comunes (absorbentes, grúas, sillas de ruedas...).
- En la decoración de las estancias respetamos la edad adulta, evitando las decoraciones tipo escolar e infantil.

--- Líneas rojas

No es admisible:

- Un estado deteriorado de las instalaciones o mobiliario en mal estado.
- La suciedad en las dependencias o equipamientos.
- La existencia de humedades.
- Estancias con poca luz natural, en las que no se aprecia si es de día o de noche.
- El exceso de calor o frío.
- La falta de agua caliente en los baños.
- Zonas con corrientes de aire o estancias insuficientemente ventiladas.
- Inexistencia de un plan de autoprotección.
- Un mobiliario inapropiado (p. ej.: sillas incómodas, muebles con esquinas peligrosas o de difícil acceso...).
- Prohibir que las personas puedan decorar y personalizar sus habitaciones.

¹³ Siempre que esta convivencia no suponga un perjuicio o riesgo para otras personas.

FAMILIA Y RELACIONES SOCIALES

Brotes verdes

Avanzamos cuando:

- Reconocemos el importante papel de las familias y amistades en la vida y bienestar de las personas a quienes cuidamos, manteniendo con estas una relación fluida y cotidiana desde el máximo respeto.
- Nos esforzamos en empatizar con las familias y procuramos comprender sus diversas situaciones.
- En los centros, animamos a que las familias puedan participar de forma segura realizando algunas actividades de cuidado de sus familiares (p.ej.: dar de comer, ayudar en algunas tareas de aseo, pintar uñas...).
- Las familias y amistades participan en actividades que se organizan en el centro o desde el servicio.
- Los y las profesionales de referencia mantenemos una comunicación periódica con las familias, siempre que la persona así lo admita.
- Tenemos servicios o programas de apoyo a familias (p.ej.: orientación, autocuidado, grupos psicoeducativos, grupos de auto-apoyo...).
- Conocemos el círculo de relaciones sociales significativas de cada persona y apoyamos su contacto con su entorno más cercano.

- - - Líneas rojas

No es admisible:

- Limitar las interacciones sociales de las personas en los centros por razones no justificadas.
- En centros residenciales, prohibir con carácter general el acceso de familiares y amistades a las habitaciones o a otros lugares del centro.
- En los centros, negar con carácter general la participación de las familias en los cuidados o actividades¹⁴.
- Restringir las visitas salvo que esté debidamente justificado, informado y siempre directamente relacionado con la protección de la persona.
- Imponer horarios de visita muy restrictivos.
- La falta de respeto y corrección hacia algunas familias o visitas, con independencia de sus comportamientos.
- Etiquetar a algunas familias de “conflictivas” y actuar bajo ese criterio de juicio personal, evitando el contacto y actuando a la defensiva.
- La exclusión de las familias en la atención y toma de decisiones, salvo decisión explícita y mantenida de la persona.
- Ocultar información relevante, no comunicar cambios importantes en la atención, salvo que sea una petición explícita y reiterada de la persona.
- No informar de incidentes, accidentes o errores en la atención.

¹⁴ Se refiere a participaciones consensuadas con el equipo de atención, cumpliendo criterios de seguridad para las personas con el objetivo de mejorar la calidad de vida y, especialmente, el bienestar emocional de las mismas.

PILAR V. DISEÑO Y ORGANIZACIÓN DE LOS CENTROS Y SERVICIOS

DISEÑO DE LOS RECURSOS Y ORGANIZACIÓN INTERNA



Brotos verdes

Avanzamos cuando:

- El centro o servicio cuenta con cauces claros y efectivos para transmitir información a y entre profesionales, personas y familias.
- No existe un sistema de rotación habitual en las tareas de cuidado personal y apoyo a la vida significativa, lo que permite que los y las profesionales de atención directa atiendan de forma estable a las personas.
- En centros residenciales, las unidades donde las personas conviven tienen un tamaño limitado (no superior a 15 personas).
- Desarrollamos nuestros cometidos profesionales con cierta flexibilidad.
- Hemos superado la organización del trabajo diario basada en un sistema de fichas que se centra solo en la realización de tareas asistenciales.
- Organizamos los grupos (unidades de convivencia, comedor, actividades estimulativas...) de forma flexible atendiendo, fundamentalmente, a afinidades personales.
- Aplicamos la figura de profesional de referencia con cometidos afines al marco CuidAs.
- Tenemos una metodología que nos permite organizar reuniones eficaces.

- - - Líneas rojas

No es admisible:

- Carecer de un plan general de intervención actualizado con procedimientos de trabajo escritos que organicen la atención en el centro o servicio desde criterios de buena praxis.
- La inexistencia de un reglamento de normas de convivencia.
- No mantener reuniones periódicas de trabajo en equipo.
- Tener ratios profesionales por debajo de la normativa vigente.

LIDERAZGO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Brotes verdes

Avanzamos cuando:

- En el centro o servicio hemos definido una misión, visión y valores acordes al marco CuidAs.
- Existe un liderazgo decidido por parte de la dirección del centro para avanzar en el marco de calidad CuidAs.
- En el centro o servicio desarrollamos planes de mejora actualizados acordes al marco CuidAs.
- En el centro o servicio existe un grupo motor en el que participan profesionales, familias y personas para impulsar la mejora de la atención.
- Desde el centro o servicio difundimos información y materiales sobre el marco CuidAs.
- Realizamos autoevaluaciones participativas con relación al modelo orientador CuidAs.
- Desarrollamos sesiones de revisión participativa para generar reflexión y mejora en el centro o servicio (p.ej.: revisamos nuestras prácticas cotidianas, nuestros espacios, nuestras actividades, cómo usamos el lenguaje...).
- Contamos con figuras internas o externas que dedican tiempo a la supervisión del funcionamiento de los equipos de atención.
- En el centro o servicio tenemos un sistema de personas referentes en temas diversos de modo que se impulsan ciertas líneas de acción que se consideran prioritarias (p.ej.: cuidado libre de sujeciones, deliberación ética, seguridad, accesibilidad universal, atención y comunicación con personas con complejidad en el cuidado: demencia, TEA, enfermedad mental grave...).

- - - Líneas rojas

No es admisible:

- La falta de compromiso de las entidades públicas o privadas responsables de los centros y servicios con el proceso de cambio y el apoyo a planes de mejora viables.
- La ausencia de un liderazgo, por parte la dirección del centro o servicio, que promueva decididamente el avance en el modelo orientador CuidAs.
- Un liderazgo autoritario por parte de las direcciones que impida la participación de equipos profesionales, personas y familias.
- Tener normas de convivencia contrarias a alguno de los criterios y acciones clave que recoge el modelo orientador CuidAs.

APOYO A PROFESIONALES Y AL TRABAJO EN EQUIPO

Brotes verdes

Avanzamos cuando:

- Desde el centro o servicio organizamos acciones de formación incluidas en el itinerario formativo CuidAs.
- Detectamos tempranamente y abordamos los problemas de comunicación y funcionamiento en los equipos.
- Contamos con espacios de reflexión ética para deliberar sobre situaciones de especial dificultad en el cuidado.
- Reforzamos y visibilizamos las buenas prácticas y celebramos los logros que vamos alcanzando.
- Hemos acordado un marco relacional para orientar el trabajo en equipo.
- Hemos consensuado reglas para gestionar los conflictos que acompañan la diversidad.
- Tenemos espacios seguros donde nos escuchamos y apoyamos ante situaciones de especial dificultad.
- Organizamos talleres de autocuidado.

- - - Líneas rojas

No es admisible:

- Dejar la exclusiva responsabilidad de la mejora y transformación de los servicios a los equipos de los centros sin apoyos y decisiones coherentes por parte de la organización de la institución o empresa responsable de liderar el cambio.
- No intervenir cuando existen problemas en los equipos o un clima laboral negativo en el centro o servicio.
- Permitir faltas de respeto entre profesionales, familias y personas usuarias (p.ej.: mirar para otro lado y no actuar ante gritos, insultos, amenazas, descalificaciones...).

COORDINACIÓN CON OTROS SISTEMAS Y ENTORNO COMUNITARIO

Brotes verdes

Avanzamos cuando:

- Contamos con un mapa de recursos comunitarios significativos para facilitar el conocimiento, contacto y coordinación desde el centro o servicio.
- Disponemos de acuerdos, convenios o protocolos de colaboración con distintas instituciones y recursos de la comunidad para llevar a cabo acciones conjuntas.
- Informamos puntualmente de las actividades de la comunidad para que las personas puedan participar en ellas.
- Organizamos y mantenemos programas de voluntariado que promueven actuaciones de apoyo a personas o para el desarrollo de actividades del propio centro/servicio.
- Desarrollamos programas de encuentro intergeneracional de forma regular y con continuidad.
- En el centro organizamos actividades abiertas a la comunidad.
- Participamos en actividades de la comunidad (p. ej.: en fiestas, en actividades comunitarias, en órganos de participación comunitaria...).
- Contamos con medios diversos (p. ej.: transporte accesible, voluntariado...) para que las personas puedan mantener contacto presencial con servicios, actividades y grupos significativos de su comunidad.
- Tenemos una adecuada dotación de wifi y medios tecnológicos para que las personas puedan mantener comunicación on line con personas, grupos y actividades significativas fuera del centro.

- - - Líneas rojas

No es admisible:

- Un funcionamiento del centro o servicio aislado del entorno sin tener en cuenta los recursos de la comunidad.
- Que las personas estén aisladas de contactos significativos fuera de su domicilio o centro por falta de apoyos.

EVALUACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

Brotos verdes

Avanzamos cuando:

- Realizamos evaluaciones periódicas del centro o servicio contando con la participación de profesionales, personas y familias.
- Informamos de los resultados de las evaluaciones y establecemos compromisos de mejora.
- Tenemos un sistema de comisiones para animar la participación de las personas y para que estas se impliquen en la toma de decisiones del centro (p.ej.: elaboración de menús, programación de actividades,...).
- Hemos logrado espacios y metodologías coparticipados (personas, familias y profesionales) para analizar los conflictos más graves que se producen en el centro/servicio.

- - - Líneas rojas

No es admisible:

- La ausencia de sistemas que promueven la participación de las personas, familias y profesionales en las decisiones del centro o servicio.
- No realizar una evaluación anual del centro y servicio, comunicando sus resultados junto con los objetivos de mejora.

METODOLOGÍA SEGUIDA

Para la elaboración de este documento se ha seguido una metodología participativa.

En primer lugar, se solicitó al conjunto de centros y servicios comprometidos aliados de la Red CuidAs la identificación de brotes verdes y líneas rojas con relación a distintos aspectos de la atención cotidiana, del entorno y de la organización de los servicios. Se recogió a través de un formulario Forms diseñado a tal efecto.

Una vez recibidas las respuestas de los centros/servicios que se sumaron a esta iniciativa (N= 44) se ordenaron en torno a los cinco pilares del marco CuidAs y se elaboró un primer borrador.

Este primer borrador se volvió a remitir para su validación al conjunto de centros y servicios comprometidos de la red CuidAs, así como a distintas entidades (N= 54).

Con las aportaciones recibidas se realizó un segundo borrador que finalmente fue ratificado por el grupo elaborador.

Notas finales

1. Se ha optado por incluir un listado de recursos y entidades que validan y apoyan este documento, entendiendo que un documento de consenso adquiere mayor valor cuantas más adherencias recibe. Una lista que está abierta a nuevas adhesiones.
2. Es un documento abierto que tendrá sucesivas actualizaciones de las que se informará, motivo por el cual se difunde solo en formato digital y no en edición papel.

ADHESIONES A ESTE DOCUMENTO

Lista abierta¹⁵ [por orden alfabético].

Los siguientes centros/servicios y entidades validan y apoyan los contenidos de este documento:

Centros/Servicios

- Centro de apoyo a la integración Pando.
- Centro de apoyo a la integración Villalegre [FASAD].
- Centro de día Covadonga.
- Centro de día de Moreda.
- Centro de día de Turón.
- Centro de día Gijón-centro.
- Centro de día La Camocha.
- Centro de día Ría de Avilés.
- Centro residencial La Magdalena [FASAD].
- CPR Arriondas [ERA].
- CPR Aurora Álvarez [ERA].
- Residencia Infiesto [ERA].
- CPR Lastres [ERA].
- CPR Los Canapés [ERA].
- CPR Lugones [ERA].
- CPR Valentín Palacio [ERA].
- Residencia Cudillero [ERA].
- Residencia El Carmen.
- Residencia La Guía.
- Residencia Plaza Real.
- Residencia Rey Aurelio.
- Residencia San Pancracio.
- Residencia Sierra del Cuera.
- Residencia Somió.

¹⁵ Esta lista se actualizará con las adherencias que se vayan recibiendo. Para expresar el apoyo a este documento por parte de un centro, servicio, grupo o entidad, enviar al correo redcld@asturias.org la voluntad de adhesión a esta lista señalando en asunto: Adherencia al documento “CuidAs, Brotes verdes y líneas rojas”

Colegios y asociaciones profesionales

- Asociación de Pedagogía de Asturias.
- Colegio profesional de Enfermería del Principado de Asturias.
- Colegio profesional de Psicología del Principado de Asturias.
- Colegio profesional de Terapeutas Ocupacionales de Asturias.
- Colegio profesional de Trabajo Social del Principado de Asturias.
- Plataforma de Auxiliares SAD Asturias.

Otras entidades

- COMISIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS. Integrada por los siguientes departamentos de esta consejería:
 - ▶ Dirección General de Promoción de Autonomía Personal y Mayores.
 - ▶ Dirección General de Gestión de Derechos Sociales.
 - ▶ Dirección General de Innovación y Cambio Social.
 - ▶ Dirección General de Infancia y Familias.
 - ▶ Agencia Asturiana de Cooperación al Desarrollo.
 - ▶ Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales de Asturias (ERA).
 - ▶ Centro de Documentación de Servicios Sociales de Asturias (CDSSA).
- COMITÉ DE ÉTICA EN INTERVENCIÓN SOCIAL DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS.
- FISCAL DELEGADO AUTONÓMICO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MAYORES DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS. Fernando Laserna Cocina.
- SERVICIO DE INSPECCIÓN. Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias.



#CuidandoPersonasAcompañandoVidas



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar