

Identificar las exigencias y las realidades del sector en cuestión

Comentarios recogidos, en relación con cada frase, en los servicios de Namur (Bélgica) que emplean asistentes a domicilio¹.

1. La profesión de asistente a domicilio es una especialización de la de asistenta o asistencia doméstica.

- El asistente a domicilio no es una asistenta. La persona que trabaja como asistente a domicilio tiene una profesión en toda regla, para la que existe una formación específica. Hace falta un título para ser asistente a domicilio, cosa que no sucede en el caso de la asistencia doméstica.

El asistente a domicilio se encarga de tareas de las que puede hacerse cargo un asistente doméstico, pero también hace otras cosas: la compra, las comidas, trámites con el beneficiario fuera de casa (citas médicas, banco...), aseo, acompañamiento (en un contexto de cuidados paliativos o de enfermedades particulares), presencia, prevención o función educativa (acompañamiento de niños). El asistente a domicilio también tiene un papel importante en la estimulación de la autonomía del beneficiario. Una asistenta no asume todas estas funciones.

El asistente a domicilio está especializado en el acompañamiento integral de la persona en los distintos aspectos de su vida diaria. Es una profesión polivalente. Por lo tanto, el asistente a domicilio no es un asistente doméstico especializado: realmente desempeña una profesión de pleno derecho.

Es posible, en cambio, que el asistente doméstico se dé cuenta de que al beneficiario le hace falta algo más que una ayuda con los quehaceres domésticos y, en ese caso, podrá avisar al servicio que le emplea de que la situación ha cambiado y de que el beneficiario necesita un acompañamiento real. En ese punto tomará el relevo el asistente a domicilio.

2. El asistente a domicilio es una persona que se ocupa de los niños.

- Sí y no.
El asistente a domicilio no se ocupa de los niños como tales. Siempre, de entrada, estará al servicio de un adulto.
No obstante, el asistente a domicilio puede intervenir con niños, pero con una función educativa y de acompañamiento, no de guardería. Siempre ha de existir un contexto de ayuda al beneficiario adulto en el que se apoye su función con los niños.

3. En el domicilio, el asistente a domicilio no se ocupa del aseo higiénico.

- Sí, el asistente a domicilio se encarga del aseo higiénico o relacionado con la comodidad del beneficiario, pero no del aseo relacionado con los cuidados médicos. Puede cambiar de ropa al beneficiario, lavarle el pelo o limpiarle la barba, pero no puede hacer nada que suponga un tratamiento con

¹ Comentarios extraídos de la carpeta pedagógica «Valorización de la especialización en ayuda familiar», realizada por un grupo de trabajo formado a instancias de la Cámara de enseñanza de Namur en el marco de su plan de reorganización 2015-2019 y con el apoyo económico de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

medicamentos. Así pues, no debe colocar apósitos, dar pomadas con efecto farmacológico ni echar gotas en los ojos. Tampoco debe preparar medicamentos, colocar parches ni poner medias de compresión, porque todas estas labores corresponden al personal de enfermería. De igual modo, el asistente a domicilio no está autorizado a cortar las uñas de los beneficiarios, porque puede ser peligroso si son diabéticos y es una información de la que no siempre se dispone.

El aseo también es una ocasión para que el asistente a domicilio observe al beneficiario. Si se detecta un problema de salud, el asistente a domicilio avisará al servicio, al asistente social o al médico, que le tomarán el relevo. Esta función de observación es una parte importante de la profesión de asistente a domicilio.

4. Se pueden ver asistentes a domicilio trabajando en el hospital, en la clínica de convalecencia y a domicilio.

- El asistente a domicilio trabaja únicamente en las casas.

5. Para ser asistente a domicilio hay que ser sociable y, sobre todo, no hay que ser tímido.

- Es preferible. La facilidad para relacionarse es muy importante en esta profesión. Así pues, hay que tener, por lo menos, una inclinación hacia las personas. La forma de hacer tareas prácticas siempre podrá mejorarse, pero es más complicado mejorar las actitudes. Para ser asistente a domicilio hay que estar presente en la relación. La timidez no tiene por qué ser un obstáculo si se está dispuesto a evolucionar.

6. El asistente a domicilio tiene que ser generoso por naturaleza.

- Sí y no. Para ejercer esta profesión, desde luego hay que tener dedicación a los demás y cierto sentido de humanidad, pero, ante todo, es necesaria la capacidad de tomar distancia y de poner límites. Cuando se termina de prestar un servicio y se abandona la casa de un beneficiario, se debe poder cortar y pasar al beneficiario siguiente sin llevarse consigo las preocupaciones del primer beneficiario. De igual forma, por la noche, cuando se vuelve a casa, se tiene que poder «olvidar» la jornada y dejarla a un lado. Es imprescindible poner límites.

Y es igual de importante poder transferir los problemas que superan el marco de la labor del asistente a domicilio, pasarle el testigo a las otras personas que intervengan y tengan la cualificación adecuada. Un ejemplo concreto: el asistente a domicilio se da cuenta de que en casa de un beneficiario no hay nada de comer. Si no pone límites, estará tentado de ir a comprar algo, con su propio dinero, para que el beneficiario no se quede sin comer. Sin embargo, lo que debería hacer el asistente a domicilio es avisar al servicio o al asistente social para que puedan reaccionar con rapidez.

En definitiva, tener un gran corazón y que te gusten las personas no basta para ser asistente a domicilio; hay otros aprendizajes esenciales para poder ejercer esta profesión.

7. El asistente a domicilio es una persona que interviene en solitario, que tiene poco contacto con otros asistentes a domicilio.

- No. Es una profesión en la que se ejerce en soledad en la familia la función de asistente familiar, pero también es una profesión que se ejerce en equipo. Existe una colaboración estrecha en equipo con los demás asistentes a domicilio, pero también hay relación con las demás personas que intervienen (enfermera, cuidador a domicilio, administrador de bienes, asistente social, cinesiterapeuta, médico de cabecera...). Es una profesión que se inscribe en un equipo multidisciplinar. En ese sentido, el asistente a domicilio no está solo.

8. El pase de guardia es la única forma de comunicación entre los asistentes a domicilio y el servicio para el que trabajan.

- No. El cuaderno se queda en el domicilio y les permite a los asistentes a domicilio comunicarse entre ellos y, en algunos casos, con otras personas que intervienen en el domicilio (el médico, la familia...). Además, los asistentes a domicilio tienen reuniones de equipo más o menos una vez al mes, en el seno del servicio, donde se reúnen con la asistente social. Por lo tanto, estas reuniones también son una ocasión de identificar las situaciones o los problemas que se han experimentado sobre el terreno. Por otra parte, en algunos servicios, los asistentes a domicilio disponen de un teléfono de servicio para ponerse en contacto entre ellos. También hay un asistente social de guardia en el servicio para responder a posibles preguntas. En definitiva, los asistentes a domicilio están obligados a comunicar toda información importante a su responsable.

9. La labor del asistente en casa de los beneficiarios consiste fundamentalmente en limpiar. Es aburrido y monótono.

- ¡En absoluto! Es una profesión que no es ni monótona ni repetitiva. Para empezar, por los distintos tipos de beneficiarios a los que se atiende en una misma jornada, y también por la naturaleza de las tareas que se llevan a cabo. Por la mañana, el asistente a domicilio suele empezar ayudando a levantarse al beneficiario, a veces ayuda a una enfermera en las tareas de aseo, continúa preparando una o dos de las comidas del día, hace la compra con un beneficiario, lo acompaña a una cita médica, por la tarde se encarga de la cena, de meter al beneficiario en la cama... En resumen: las tareas cambian todo el rato.

La parte de limpieza de la casa sigue siendo importante dentro de todas las tareas que se hacen, pero se lleva a cabo junto con la persona: la persona está presente, hay contacto humano. Y además la situación puede evolucionar muy rápido: a veces, el asistente a domicilio empieza yendo cuatro horas a la semana para limpiar, y luego tres meses después va todos los días para la puesta en marcha y el acompañamiento más general del beneficiario.

A veces, las tareas de limpieza parecen tediosas, pero suelen ser la puerta de entrada a otras tareas de acompañamiento.

Dicho esto, si el servicio que recibe la demanda de asistencia se da cuenta de que se trata fundamentalmente de tareas de limpieza, reorientará al beneficiario hacia una asistente doméstica.

10. Las personas mayores son el público principal al que los asistentes a domicilio prestan sus servicios.

- No son las únicas, aunque las personas mayores representan alrededor del 80 % de las personas atendidas. También suele haber beneficiarios adultos que salen del hospital y necesitan una asistencia puntual, personas con una discapacidad física o mental, adultos jóvenes que salen de una institución psiquiátrica y también familias que solicitan la asistencia porque su madre o su padre están desbordados, desorganizados o enfermos y el asistente a domicilio actúa más bien de forma preventiva, para evitar que la situación empeore. El asistente a domicilio también interviene en casos de órdenes de los servicios de protección de la juventud o de ayuda a la juventud. Por último, en el marco del acompañamiento a las personas mayores, el asistente a domicilio también puede intervenir en los cuidados paliativos a domicilio.

11. Ser asistente a domicilio equivale a ser cuidador a domicilio.

- No del todo. Las dos profesiones tienen puntos en común, pero también difieren en algunas cosas:
 1. El tipo de horario. Los asistentes a domicilio tienen horarios fijos, que suelen ir de 8:00 a 16:00 en una jornada completa de trabajo, con la posibilidad de trabajar en ocasiones los fines de semana o por las noches. El cuidador a domicilio tiene un horario variable; en general realiza prestaciones de un mínimo de tres horas en el domicilio de la persona en cuestión, pero puede pasar una jornada entera en casa del beneficiario e incluso hacer noches (depende del servicio). Puede trabajar el fin de semana y puede cubrir turnos de 24 horas (turnándose con otros cuidadores a domicilio).
En resumen, la prestación del cuidador a domicilio suele durar más que la del asistente a domicilio, que presta un servicio mínimo de una hora frente a las tres horas del cuidador a domicilio.
 2. Las tareas que se llevan a cabo. El cuidador de personas enfermas se dedica verdaderamente a la presencia junto a personas con una gran pérdida de autonomía y a su vigilancia.
Se encarga de todo lo relacionado con el acompañamiento de la persona. Así pues, no se ocupa de la limpieza, de planchar ni de la compra. Sí se encarga, en cambio, del aseo, de la preparación de las comidas y de ayudar con el mantenimiento físico.
 3. El mantenimiento. El cuidador tendrá más tiempo para hacer actividades con el beneficiario y estimular su autonomía (sobre todo, en el caso de las personas con Alzheimer), mientras que el asistente a domicilio tendrá otras tareas que realizar y podrá dedicar menos tiempo a este tipo de actividades para ocupar, distraer y estimular al beneficiario.

12. Para trabajar como asistente a domicilio hay que escuchar y mostrar empatía y benevolencia.

- Sí. Véanse los comentarios anteriores.

13. Para trabajar como asistente a domicilio es absolutamente necesario tener un vehículo, porque en cada jornada hay que prestar servicios en distintos sitios.

- Depende de la región en la que se trabaje. Fuera de las grandes ciudades, sí: es necesario disponer de carné de conducir Y de coche. Es indispensable, porque hay que visitar a varios beneficiarios al día y por lo general el transporte público no puede responder a esa necesidad (sobre todo fuera del centro de las ciudades).

En algunas zonas, a veces hay 15 km de distancia entre dos domicilios, así que hay que tener una forma de ir de uno a otro. También hay que poder atender las demandas de los beneficiarios, como hacer la compra o acompañarlos a citas médicas.

14. Ser asistente a domicilio requiere polivalencia.

- Sí (véanse los comentarios anteriores).

15. En general, un asistente a domicilio visita a entre tres y cuatro beneficiarios al día.

- Sí, pero es la media. En algunos casos, el asistente a domicilio puede prestar cinco o seis servicios al día, pero a veces son dos al día, según los sectores y las épocas.

16. La capacidad de adaptación, el sentido de la organización, la creatividad y la iniciativa son cualidades útiles para la profesión de asistente a domicilio.

- Es cierto. La polivalencia ya se ha mencionado antes; la iniciativa es indispensable, porque el beneficiario no siempre da todas las instrucciones, y la creatividad servirá para cocinar con lo que haya sobrado, para estimular el apetito de un beneficiario que no quiera comer, para proponer actividades a los beneficiarios, para encontrar soluciones si no se dispone del material necesario o incluso para ocuparse de personas con demencia (para ayudarlas a situarse en su vivienda, por ejemplo, a usar pequeños trucos) o encargarse de los niños. Esto es una buena muestra de que el asistente a domicilio no es un simple autómatas.

17. Trabajar como asistente a domicilio consiste en realizar las tareas en el domicilio de los beneficiarios como en su propio domicilio.

- Lo cierto es que no: el asistente a domicilio debe ajustarse a lo que el beneficiario desee y solicite. Hay que respetar sus peticiones y adaptarse, aunque en la casa propia se haga de otra manera.

Algunos beneficiarios dejan que el asistente a domicilio haga las cosas como le parezca, pero otros las quieren de una determinada manera. Hay que hacer preguntas, observar, sondear y comprender las costumbres del beneficiario para adaptarse a ellas.

Un ejemplo concreto: algunas personas doblan la ropa después de plancharla y otras la cuelgan en perchas.

De igual forma, hay personas que no quieren que se pongan las sillas sobre la mesa para limpiar, mientras que eso no supone un problema para otras.

Pasa lo mismo con las comidas: no hay que conformarse con cocinar lo que ha pedido el beneficiario, sino que se debe seguir su receta y hacerlo como a él o a ella le gustaba cocinar.

Pero también hay que ser capaz de poner límites: algunas personas exigen cosas exageradas y el asistente a domicilio tiene que poder decir que no.

18. Nada de lo que se vea o se oiga en casa del beneficiario debe salir de su domicilio.

- Sí y no. El asistente a domicilio está obligado a mantener la discreción. Sin embargo, la información importante y pertinente, la que pueda conducir a un mejor acompañamiento y a una asistencia mejor adaptada al beneficiario, debe transmitirse, sea a otros compañeros (en el caso de la información práctica) o al asistente social (todo lo relacionado con la salud).