

**Consejo nacional
de familias
DomusVi España**
**INFORME DE
ACTIVIDAD 01**

Marzo 2026



P. 3

El consejo nacional de familias DomusVi

P. 5

El camino andado durante este primer año

P. 11

Síntesis de los trabajos realizados en las comisiones

RESUMEN



MADRID - 31 ENERO 2025
Primer encuentro del Consejo nacional de familias de DomusVi España (mandato 2025-2027)

Consejo nacional de familias DomusVi España

Convencido de la importancia del lugar y el papel que desempeñan los familiares en el bienestar de las personas a las que acompaña y en la vida de las residencias, el grupo DomusVi ha decidido crear, en cada uno de los países en los que está presente, **un Consejo nacional de familias.**

Este órgano consultivo tiene como objetivo reforzar la colaboración entre DomusVi y las familias a nivel nacional, local e individual. Está compuesto por familiares de personas a las que DomusVi cuida, seleccionados por sorteo para un mandato de dos años, con dos misiones:

- **Representar al conjunto de las familias de DomusVi** para expresar sus expectativas, con el fin de mejorar las prácticas en todas las residencias de DomusVi;
- **Orientar a DomusVi para que trabaje más estrechamente con las familias** a nivel de cada residencia y de cada persona atendida.

El presente informe de actividades tiene por objeto recorrer el camino andado desde la creación del consejo y compartir con todas las partes interesadas de DomusVi España el trabajo realizado durante este primer año de mandato.

01

El camino andado durante este primer año

Año 1 Instalación del Consejo y puesta en marcha de sus trabajos

Este primer año ha permitido al Consejo perfeccionar su funcionamiento y poner en marcha sus trabajos, en particular a través de **2 comisiones de trabajo** que se han reunido con mucha regularidad para estudiar su tema y establecer un balance de la situación lo más preciso y realista posible.



31 de Enero
2025

PRIMER ENCUENTRO DEL CNF EN MADRID

Institución del Consejo y preselección de temas de estudio. A lo largo de su mandato, el Consejo se reúne de manera colectiva 4 veces al año: 2 veces por videoconferencia y 2 veces de manera presencial.

El camino recorrido, contado por los miembros del consejo

Durante este primer año, nosotros, los miembros del CNF, hemos...

descubierto...

- ▶ La residencia es "todo un mundo". Tenemos ahora un mejor conocimiento,
- ▶ Tuvimos que conocernos y aprender a trabajar juntos.

cambiado de postura...

- ▶ Había que pasar de nuestras iniciativas individuales a un colectivo,
- ▶ Llegamos con ganas de HACER, pero primero había que OBSERVAR.

aceptado un reto...

- ▶ Queríamos colaborar para mejorar la vida de todos - residentes, profesionales y familias,
- ▶ Estamos orgullosos. Somos los pioneros, vamos a dejar un legado.

De manera mensual

TRABAJO EN COMISIÓN

basado en los intercambios entre los miembros implicados, la documentación puesta a su disposición y varios intercambios organizados con responsables de DomusVi.



19 de Febrero
2026

REUNIÓN DEL CONSEJO CON EL COMITÉ EJECUTIVO DE DOMUSVI

para compartir el diagnóstico de las comisiones de trabajo, con vistas a la publicación del presente informe.



Octubre
2024

CONVOCATORIA DE CANDIDATURAS

Convocatoria de candidaturas dirigida a los familiares de las personas que residen en una residencia DomusVi, seguida de un sorteo ante notario para seleccionar a 22 miembros para un mandato de dos años.



Abril
2025

SELECCIÓN DE 2 TEMAS DE ESTUDIO Y CREACIÓN DE COMISIONES DE TRABAJO

- 1 Atractivo de las profesiones en residencia
- 2 Comunicación entre equipos y familias

Noviembre
2025

BOLETÍN INFORMATIVO DEL CONSEJO

Envío del 1er boletín informativo del Consejo, con el objetivo de informar a todas las familias sobre su labor y consultarles sobre determinados temas. Esta consulta ha servido de base para las reflexiones de las comisiones.



Diciembre
2025

CREACIÓN DEL COMITÉ DE ESTUDIO

del Consejo Nacional de Familias, formado por 50 colaboradores de DomusVi que se han ofrecido voluntarios para colaborar con el CNF*, en un proceso de co-construcción. Su consulta permite completar las conclusiones de las comisiones de trabajo con la visión del terreno y de DomusVi.



* CNF : Consejo nacional de familias

Año 1 Instalación del Consejo y puesta en marcha de sus trabajos

ZOOM SOBRE LA CONSTITUCIÓN DEL CONSEJO

En octubre de 2024, DomusVi lanzó por correo electrónico y postal **una convocatoria** para constituir el Consejo nacional de familias, y recibió **60 candidaturas**.

El 17 de diciembre de 2024 se realizó **un sorteo** bajo la supervisión de un notario

para seleccionar a los **22 miembros** del Consejo para un mandato de dos años.

Desde la creación del Consejo, cuatro miembros han puesto fin a su mandato por los siguientes motivos:

- Falta de implicación: abandono antes de iniciar la actividad (1)

- Falta de tiempo (1)
- Traslado de su familiar fuera de DomusVi (2)

Así, en febrero de 2026, el Consejo cuenta con **18 miembros activos**, de los cuales **2, lamentablemente, han perdido a un ser querido mayor, pero han decidido continuar con su mandato**.

ZOOM SOBRE EL 1ER BOLETÍN INFORMATIVO DEL CNF

A través de este boletín, que se envía varias veces al año a las familias, el Consejo desea, en particular, consultarles sobre determinados temas, con el fin de alimentar sus trabajos.

Así, en octubre de 2025, el primer boletín difundió una **«encuesta a las familias»** para conocer mejor a los familiares a los que representa el Consejo y sondearles sobre el tema de la comunicación entre las familias y el equipo, que forma parte de su hoja de ruta.

[Ver el boletín informativo n.º 1](#)

[Ver los resultados de la Encuesta n.º 1](#)

Esta encuesta reveló, en particular, lo siguiente:

- La gran mayoría de los encuestados afirma que **en general, entienden toda la información** sin necesidad de pedir aclaraciones, que sea de manera escrita o verbal (respectivamente 89% y 86%)
- **A penas la mitad (51%)** de los encuestados afirman haber tenido **una entrevista tras el primer mes** de ingreso de su familiar, y 16% no lo recuerdan.
- **Con respecto al Plan de Atención Individualizado (PAI)**, 44% afirman haber sido informado de la elaboración del PAI de su familiar. Dentro de ellos, 43% se reunieron con el equipo para recibirlo y 28% lo recibieron a través de un sobre en la recepción.

MADRID - 18 FEBRERO 2026
Balance del primer año



ZOOM SOBRE LA 1ERA VIDEOCONFERENCIA ORGANIZADA PARA LAS FAMILIAS DOMUSVI

03.12.2025 A LAS 18H

Acompañar a su pariente en una residencia no es una bicoca"

Una videoconferencia gratuita dirigida a familias para poner palabras a las emociones de los cuidadores y compartir ideas para seguir adelante, al lado de su ser querido.

CON LA INTERVENCIÓN DE



PAOLA DURAN
Psicóloga y Coach
(Cuidando de Ti)



M. ÁNGELES GARCÍA-BUSTAMANTE
Psicóloga y Directora
Domusvi Real Deleite



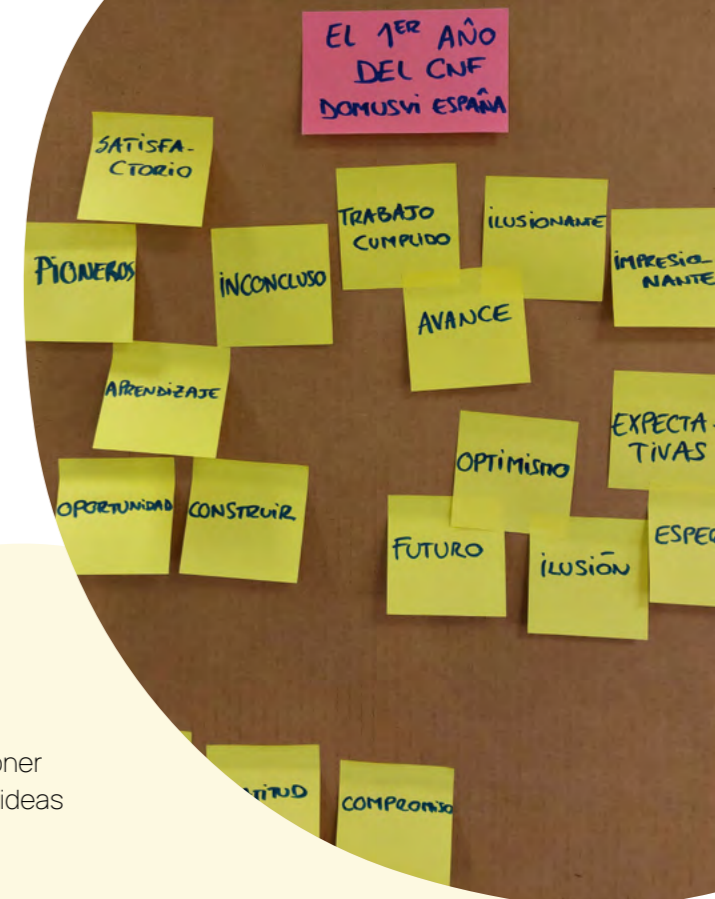
**ESCUCHAR AQUÍ
EL PODCAST**

170
PARTICIPANTES

En una escala del 1 al 4, los participantes afirman que la conferencia cumplió sus expectativas en un

3,54
★★★★

“
Ha sido una actividad muy reconfortante. Ya no me siento tan sola. Se le han puesto palabras a muchas emociones y sentimientos que tenemos. Ha sido muy positivo ver por parte de personas cualificadas que no tenemos que tener sentimientos de culpa. Al contrario, ingresar en una residencia a un familiar es un grandísimo acto de amor porque significa aceptar que por mucho que quieras ya no puedes llegar a lo que tu ser querido necesita.



02

Síntesis de los trabajos realizados en las comisiones

Los miembros del CNF seleccionaron dos temas que consideraron prioritarios y que, por lo tanto, constituyen su hoja de ruta para su mandato de dos años (2025-2027).

Estos temas han dado lugar a la creación de **2 comisiones** que se reúnen mensualmente y siguen su propia metodología de trabajo, organizada en 2 fases:

1 DIAGNÓSTICO - SITUACIÓN ACTUAL

Esta etapa acaba de concluir y es objeto del presente informe.

2 PROPUESTAS

Sobre la base de este análisis compartido, las comisiones formularán y explorarán, en colaboración con DomusVi, propuestas que serán objeto de su segundo informe de actividades.

Ejes de trabajo transversales

Durante su trabajo de análisis de la situación actual, los miembros del Consejo han abierto varias líneas de reflexión: algunas podrán explorarse en el marco de las comisiones; otras se encuentran en la encrucijada de varios temas y podrán ser objeto de un trabajo transversal. Entre ellas, cabe destacar:

LA OPORTUNIDAD DE CREAR UNA APLICACIÓN MÓVIL DEDICADA A LAS FAMILIAS

Convencido de la oportunidad que supone una herramienta de este tipo para facilitar la comunicación y la colaboración con las familias a escala individual y a escala de las residencias, el consejo consulta a DomusVi sobre un proyecto de este tipo y se ofrece voluntario para participar en la co-construcción de dicho dispositivo.

LA NECESIDAD DE REFORZAR EL FUNCIONAMIENTO Y EL PAPEL DE LOS CONSEJOS DE FAMILIAS LOCALES

Implantados en casi dos tercios de las residencias DomusVi en 2024, estos órganos son palancas inéditas de diálogo y colaboración con los familiares de los residentes a escala local. Si bien son recientes, estos consejos funcionan de manera heterogénea dentro de la red de residencias y merecerían un nuevo impulso a escala nacional en vísperas del inicio de su segundo mandato. A sugerencia de la dirección general de DomusVi, el Consejo nacional de familias propone realizar conjuntamente con DomusVi un amplio balance del primer mandato para definir un plan de acción a medio plazo.

Comisión Atractivo de las profesiones



¿Qué medidas que impliquen a todas las partes interesadas se pueden activar aún para facilitar la contratación y la retención de profesionales en las residencias DomusVi?

¿Por qué este tema?

UN GRAN RETO PARA EL SECTOR, HOY Y MAÑANA

En la actualidad, en España hay algo más de 1.6 millón de **personas de 85 años o más**. En 2050, **serán más de 6 millones**. Teniendo en cuenta la tasa de dependencia prevista de esta población, las residencias de personas mayores acogerán a un número cada vez mayor de personas de aquí a 2050.

Las profesiones del sector se perfilan, por tanto, como **profesiones con futuro**, especialmente en los albores de la difusión de la inteligencia artificial en numerosos sectores **y portadoras de sentido**. Sin embargo, **adolecen de una evidente falta de atractivo**, lo que genera, para todo el sector y en la mayoría de las profesiones afectadas, dificultades para contratar y retener al personal, lo que puede traducirse en puestos vacantes y una rotación más o menos importante en determinadas funciones.

METODOLOGÍA DE TRABAJO DE LA COMISIÓN

- Análisis documental (documentación interna de DomusVi y externa)
- Entrevistas con la directora de Recursos Humanos de DomusVi y varios responsables de su equipo
- Consulta al comité de estudios del CNF sobre los retos percibidos en términos de atractivo de las profesiones y de DomusVi en particular.

Estos fenómenos, variable según las zonas geográficas y sumados a ratios de personal reglamentarios y efectivos que se consideran inadecuados por las familias para las necesidades reales de las residencias, **pueden debilitar la continuidad de la asistencia ofrecida** en una residencia y exigir a los residentes y a sus familiares un esfuerzo de adaptación indeseable y no deseado, que puede ser fuente de interrogantes o inquietudes.

UN TEMA CON MÚLTIPLES RETOS

Consciente de estos retos, el Consejo nacional de familias de DomusVi ha querido **profundizar en este tema, amplio y complejo**, para entender mejor los aspectos problemáticos que se plantean, identificar las acciones ya en marcha y sondear a DomusVi España sobre las palancas que aún quedan por accionar.

Un círculo vicioso que se acelera y que preocupa a las familias

En su trabajo de exploración, la comisión ha destacado las desigualdades entre territorios (normativas y efectivas sobre el terreno) y el impacto de las condiciones laborales y de la mala imagen del sector en la contratación y la fidelización de profesionales en residencias. El diagnóstico revela factores interrelacionados que afectan tanto al funcionamiento interno como a la percepción del sector por parte de profesionales y familias.

DESIGUALDAD E INSUFICIENCIA DE LAS RATIOS DE PERSONAL

Las primeras reflexiones de la comisión se centraron, como es natural, en la cuestión de la **ratio de personal** en las residencias. Las administraciones imponen **ratios mínimos reglamentarios** en cada comunidad autónoma, que condicionan la financiación pública asignada a las residencias. Estas varían considerablemente según los territorios — **de 0,33 a 0,48 por residente** —, lo que genera **desigualdades estructurales** entre las CC.AA. y plantean la cuestión de su adecuación a las necesidades actuales de las personas atendidas. Esta heterogeneidad contribuye a una **percepción general de insuficiencia e inadecuación** de los recursos humanos disponibles.

La ratio de personal reglamentarias varía de

0,33 a 0,48

POR RESIDENTE
entre las CC.AA.

CONDICIONES LABORALES QUE ALIMENTAN UN CÍRCULO VICIOSO

Una ratio demasiado baja genera **condiciones de trabajo difíciles** que, junto con salarios poco competitivos y escaso reconocimiento, alimentan el círculo vicioso siguiente: **dificultades de contratación, alta rotación** (23,24 % constatado en DomusVi) y **absentismo** (12,9 %). Esto dificulta alcanzar ratios ya consideradas insuficientes y deteriora aún más las condiciones laborales en las residencias, acelerando la dinámica que afecta hoy al sector.

El impacto es especialmente fuerte en los profesionales «de base», sobre todo **auxiliares de enfermería**. La encuesta de clima de 2024 de DomusVi muestra que este grupo es el más crítico, señalando estrés, dificultades operativas y problemas de comunicación. Para afrontarlo, DomusVi ha activado **varias iniciativas, cuyo impacto aún no se ha evaluado en este momento**: el programa de bienestar "Cuidarte", la implantación del GCR Móvil, la ampliación de sistemas de monitorización y la prueba de nuevos puestos de Auxiliar de Apoyo Equipo Asistencial.

MADRID –
ENERO DE 2025



IMPACTO EN LAS FAMILIAS Y LÍMITES PERCIBIDOS EN LA ORGANIZACIÓN

La insuficiencia percibida de las ratios, combinada con una **falta de profesionalización, de profesionalismo o de habilidades sociales** en determinadas funciones, puede generar **disfunciones visibles para las familias**, alimentando sus preocupaciones y una percepción constante de "falta de personal".

Ante estos retos, DomusVi España presenta **ventajas reconocidas**: la solidez de un gran grupo que ofrece oportunidades de desarrollo profesional, la existencia de **servicios de soporte útiles**, la existencia de herramientas como Bizneo y la puesta en marcha de iniciativas para combatir el absentismo y reforzar la fidelización.

Sin embargo, la comisión menciona también varias limitaciones:

- ▶ **El riesgo de sobrecarga de proyectos**, identificado también por la dirección general: debido al gran número de proyectos, se cuestiona la capacidad para difundirlos y medir su impacto real.
- ▶ La percepción de **cierto desconocimiento entre los servicios de soporte y el terreno**, subrayado en particular por el comité de estudio
- ▶ Un riesgo de **distancia y dificultad para compartir las buenas prácticas** debido al tamaño del grupo.

Estos factores contribuyen a una sensación de **falta de reconocimiento**, especialmente en periodos de gran exigencia.



Estas observaciones han llevado al Consejo a plantear 2 preguntas abiertas a DomusVi, que reflejan las preocupaciones de las familias en el contexto actual:

Dando los nuevos perfiles de las personas que viven en residencias, *(a día de hoy, DomusVi constata que el 23 % de las personas a las que acompaña padecen la enfermedad de Alzheimer o demencias similares)*,

y respetando los valores del grupo y los principios que defiende el proyecto «Humaniza»

¿Qué tasa de supervisión considera DomusVi «adecuada» para acompañar a estas personas hoy y a medio y largo plazo?

Dando esos retos y los puntos fuertes y débiles de DomusVi,

¿A largo plazo, cual es la visión de DomusVi, como líder del sector, para afrontar este reto tan importante que es el atractivo de las profesiones?

Y en particular, ¿Como ...

- ▶ ... da reconocimiento a todos, incluyendo la "base de la pirámide"?
- ▶ ... toma en cuenta las nuevas generaciones, que tienen una relación al trabajo diferente?
- ▶ ... considera el hecho de que 88% son mujeres, con necesidades específicas?
- ▶ ... busca reducir la penosidad de esas profesiones y los riesgos ligados a la carga física y emocional?

Profesiones mal percibidas y poco conocidas

Entre la mala prensa y el desconocimiento del terreno, el sector sufre una reputación que frena las vocaciones y preocupa a las familias, mientras que muchos profesionales y allegados dan testimonio de una realidad cotidiana muy diferente.

UN SECTOR MARCADO POR UNA IMAGEN NEGATIVA

El sector arrastra actualmente **una percepción desfavorable alimentada por los medios** de comunicación, y amplificada por el desconocimiento general de la realidad cotidiana de las residencias.

Esta imagen perjudica la capacidad de atraer nuevos profesionales, dificultando la generación de vocaciones, la fidelización de los equipos actuales, al debilitar el sentimiento de orgullo profesional.

Esta falta de atractivo **complica, o incluso imposibilita, la selección de personal**, que se lleva a cabo entre un número muy reducido de candidatos, a los que primero hay que aplicar un criterio de cualificación y, en un segundo tiempo, buscar a la persona que se ajuste a los valores y las habilidades interpersonales requeridas. Esta falta de opciones y los reclutamientos que de ella se derivan pueden llevar a que las familias perciban una pérdida de calidad en el servicio ofrecido.

Además, esa imagen genera **una desconfianza previa en la población**, especialmente entre los familiares de personas mayores que podrían necesitar vivir una residencia, hasta poder acentuar el sentimiento de culpa en algunos de ellos.

UNA IMAGEN QUE CONTRADICE LOS TESTIMONIOS DE LAS PARTES INTERESADAS

Sin embargo, esta imagen negativa **contradice en parte lo que expresan familias** que reconocen en numerosos profesionales una fuerte dedicación, un alto nivel de profesionalidad y/o una verdadera competencia :

👤 **Unos profesionales son un tesoro que hay que proteger.**

👤 **Hay que valorar esas profesionales que hacen lo que nosotros no podemos hacer por nosotros mismos.**

Esta imagen también **contrasta con el orgullo manifestado por los propios equipos** que ponen en valor el sentido y la utilidad ligados a su trabajo :

👤 **Acompañar a las personas en sus últimos años es una de las cosas más bonitas que puedes vivir, el cariño que das y el que recibes es algo que no se puede explicar.**

👤 **Estoy orgulloso de la confianza de las familias en el trabajo que realizamos.**

👤 **Estoy orgullosa de ver como un gesto cambia el día de una persona.**

INFORMAR MEJOR Y CAMBIAR EL MENSAJE

Generar vocaciones en estas profesiones pasará, por un lado, **por una mayor y mejor información**, con el fin de dar a la mayor cantidad de personas la oportunidad de descubrir estas profesiones y, por otro lado, **por un cambio de paradigma profundo** que permita destacar los aspectos positivos de este sector.

Para lograrlo, la comisión y el comité de estudios han presentado varias propuestas preliminares de trabajo y reflexión:

▶ **El primer paso es explicar:**

👤 **“Nos convendría explicar estas profesiones de manera pedagógica al mayor número de personas posible, empezando por las personas mayores y sus familias, que conviven a diario con los profesionales en las residencias”.**

▶ **Se debe denunciar las “fakenews”.**

👤 **“Siempre se nos considera profesionales de segunda, se cuestiona todo nuestro trabajo y se castigan los errores de unos pocos pagándolo todo un sector, creo que merecemos reconocimiento”.** Es decir: equilibrar los narrativos, con visitas de prensa, testimonios de familias, por ejemplo.

▶ **¡Hay que abrir las puertas!** La mejor forma de contrarrestarlo es una comunicación proactiva y transparente que visibilice de manera constante las buenas prácticas reales del día a día, dando voz a los profesionales y a las familias (organizar jornadas de puertas abiertas, por ejemplo,

▶ **Es necesario dar a conocer el valor social del trabajo que se realiza**, mostrando el impacto real que tiene en la vida de las personas mayores y sus familias: 👤 **“La difusión de historias reales, buenas prácticas y testimonios ayudaría a humanizar el sector y a romper estereotipos”** o la puesta en marcha de programas de embajadores internos, por ejemplo. También, se puede imaginar la creación de premios otorgados a los profesionales para reconocer su trabajo (medalla o certificado interno).

▶ **DomusVi puede salir de su perfil bajo** aun si es con humildad : 👤 **“Dándonos valor a nosotros mismo y compartiendo lo que hacemos, sin tener miedo a mostrarnos tal y como somos”**; a través por ejemplo de campañas de comunicación corporativa más visible mostrando historias reales y el impacto positivo del trabajo.



Ante estos retos y a partir de estas primeras pistas, la comisión se pregunta:

¿Qué herramientas tenemos disposición para valorar estas profesiones, tanto a nivel de la sociedad, del sector, de DomusVi como de cada residencia?

Un diálogo en el que las familias tienen legitimidad para participar

Para garantizar una atención digna y de calidad, el sector necesita un compromiso firme de los poderes públicos y una implicación plena de las familias.

EL PAPEL CENTRAL DE LOS PODERES PÚBLICOS

Las autoridades públicas desempeñan un papel fundamental en las cuestiones anteriores, en particular:

- ▶ **En cuanto a los ratios de personal:** la fijación de ratios mínimas por cada Comunidad Autónoma condiciona la financiación pública de las residencias y genera, según los territorios, insuficiencias de personal y una fuerte heterogeneidad de prácticas.
- ▶ **En las condiciones de trabajo:** mediante la normativa y los recursos que asignan, las CC.AA. influyen de forma decisiva en la prevención de riesgos laborales, el equipamiento disponible y la formación de los profesionales.
- ▶ **Para impulsar vocaciones y mejorar la imagen del sector,** el Estado y las CC.AA. deben reforzar la visibilidad de estas profesiones, modernizar la formación inicial y promover campañas de valorización pública.

En este contexto, el diálogo estructurado con los distintos niveles de la administración es esencial para todo el sector.

¿EN ESTE DIÁLOGO, QUÉ PAPEL PUEDEN DESEMPEÑAR LAS FAMILIAS AL LADO DE LOS OPERADORES?

La implicación de las familias es un **factor esencial para mejorar la calidad** de la atención a las personas mayores:

- ▶ Por un lado, el aumento de la vulnerabilidad de las personas acogidas requiere **una estrecha cooperación con sus familiares**, cuyo compromiso y conocimiento de la experiencia de las personas atendidas contribuyen directamente a la pertinencia de la atención prestada.
- ▶ Por otro lado, **las familias actuales son los usuarios del mañana:** involucrarlas en la construcción de la oferta permite anticipar los cambios y reforzar la confianza en los dispositivos.
- ▶ Por último, una iniciativa como el Consejo nacional de familias y su trabajo subrayan la necesidad de **reconocer plenamente el lugar legítimo que ocupan los familiares como socios de los operadores y las autoridades públicas**, en torno a un objetivo común: garantizar la dignidad y la calidad de vida de las personas mayores.

? En ese contexto, se pregunta:

¿Qué papel puede desempeñar el Consejo para trabajar al lado de DomusVi en el diálogo con los poderes públicos?

¿Como podemos usar el "poder las familias" para influir?

Comisión Comunicación entre familias y equipos



¿Cómo comunicarse mejor entre las familias y los equipos, con y para el residente?

¿Por qué este tema?

El **establecimiento de una relación de confianza entre el residente, sus familiares y el equipo** que los acompaña se basa en parte en una comunicación de calidad entre las partes, tanto en la forma como en el fondo.

Una buena comunicación puede ser **el caldo de cultivo de una sólida colaboración** entre los equipos y las familias, en beneficio del residente. Por el contrario, una falta de comunicación y concertación con las familias, especialmente cuando su ser querido se encuentra en dificultades, puede tensar rápidamente las relaciones, en detrimento del residente en primer lugar.

METODOLOGÍA DE TRABAJO DE LA COMISIÓN

- ▶ Intercambio a partir de las experiencias individuales de los miembros de la comisión
- ▶ Entrevista con responsables de DomusVi (jurista y equipo a cargo del proyecto "Humaniza")
- ▶ Consulta al comité de estudio del CNF mediante cuestionario
- ▶ Utilización de la "encuesta a las familias" realizada por el CNF

Así que, la comunicación, y por lo tanto la información, **requieren una atención especial**, pero en ningún caso pueden ser objeto de un "procedimiento" o de un "paso a paso" único, ya que cada uno de nosotros tiene necesidades, reflejos y puntos de referencia diferentes en materia de comunicación. Sin embargo, existe un margen de mejora en **la identificación, dentro de DomusVi, de buenas prácticas** que deben difundirse **o de errores que deben evitarse** para facilitar esta comunicación tripartita entre el residente, sus familiares y el equipo que los acompaña.

"Comunicar": ¿De qué hablamos?

Para trabajar, la comisión se centró primero en establecer un marco común en torno a los conceptos de comunicación e información, que a menudo se confunden, pero que sin embargo son distintos.

DISTINGUIR COMUNICACIÓN Y INFORMACIÓN

Informar y comunicar son 2 acciones y procesos distintos pero muy interrelacionados:

▶ **Informar** consiste en **transmitir un mensaje** de un emisor a un receptor: se trata de datos, hechos, elementos objetivos.

▶ **Comunicar**, por el contrario, supone una **interacción**: intercambios, diálogo, emociones, contactos formales o informales, verbales o no verbales. La comunicación crea relaciones; implica una reciprocidad que permite el entendimiento mutuo.

Estas dos dimensiones son inseparables: la información no puede ser útil si se transmite mal, y la comunicación no puede ser eficaz sin un contenido fiable. **Su articulación es esencial para facilitar la colaboración entre equipos y familias**, en beneficio de las personas mayores.

VARIOS TIPOS DE INFORMACIÓN

La comisión también distingue varios tipos de información, cuyos fines difieren:

▶ **La información "colectiva"** se refiere a **la vida social e institucional de la residencia**, sus proyectos, las noticias o los elementos pedagógicos. Permite a las familias comprender el lugar donde vive su ser querido y unirse a la comunidad de la residencia.

▶ **La información "individual"** se centra en el **estado de salud de la persona asistida, su vida cotidiana** y los posibles incidentes. Su objetivo es tranquilizar y apoyar a las familias en el acompañamiento de sus seres queridos. La información individual también puede circular de las familias al equipo. En ese caso, se refiere a la historia de la persona mayor, sus hábitos o sus necesidades, y tiene como objetivo mejorar su calidad de vida.



En el marco de su trabajo, la comisión se ha esforzado por distinguir estos conceptos con el fin de elaborar observaciones lo más completas y lúcidas posible.

"Comunicar bien": ¿Por qué? ¿Y cómo?

Una comunicación clara, humana y la más personalizada posible es una inversión esencial para el bienestar del residente y la serenidad de todos.

¿POR QUÉ "COMUNICAR BIEN"?

Una comunicación de calidad **refuerza la confianza**, humaniza las relaciones y apoya mutuamente a los profesionales y a los familiares. Es esencial para el bienestar del residente y de todas las partes interesadas.

Por ello, la comisión desea destacar que **el tiempo que se dedica a la comunicación es una inversión que permite evitar malentendidos y tensiones...** y, por lo tanto, ahorrar tiempo posteriormente.

¿CÓMO "COMUNICAR BIEN"?

Las informaciones deberían ser compartidas de manera:

- ▶ **proactiva y anticipada;**
- ▶ **clara y comprensible;**
- ▶ **fluida y directa;**
- ▶ **transparente y real.**

La comunicación debería

- ▶ **ser empática, cercana y humana;**
- ▶ **incluir el residente**, poniéndole al centro;
- ▶ marcarse por **el respeto y el reconocimiento** mutuo de las partes interesadas.

Por otra parte, todos destacan **la importancia de la comunicación positiva.**

Una vez identificados estos "marcadores", la comisión se pregunta cómo podrían convertirse en un hábito para todos dentro de las residencias.

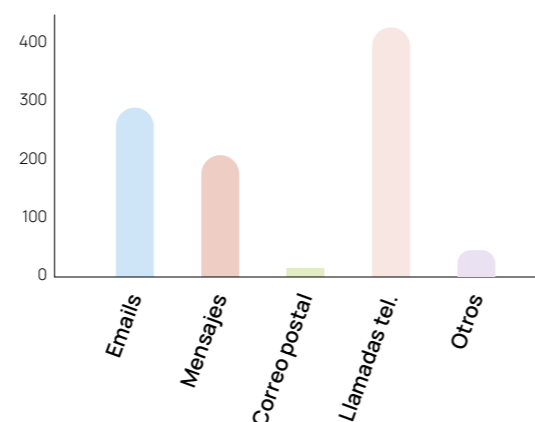
Es mucho más común lo positivo y no lo informamos, posiblemente por una cultura de justificación. Valorar lo positivo nos llevará a mayor satisfacción y confianza.

UNA PERSONALIZACIÓN NECESARIA

A pesar de estos fundamentos, comunes a todos, cabe destacar que no todos tenemos los mismos hábitos y expectativas en materia de comunicación, especialmente en el contexto del acompañamiento de un ser querido vulnerable.

Si tomamos el ejemplo de los canales de comunicación, la encuesta realizada por el Consejo pone de relieve una gran diversidad en las costumbres:

¿En su vida personal, cuales son los 2 medios que mas utiliza?



MADRID -
FEBRERO DE 2026



Tomando esos elementos en cuenta, la comisión señala 3 retos que hay que afrontar para facilitar la comunicación entre las familias y los equipos.

LA NECESARIA RECIPROCIDAD DE LAS POSTURAS

La calidad de los intercambios depende de una postura mutuamente respetuosa y constructiva entre profesionales y familias. La comunicación solo puede ser fluida cuando incluye reconocimiento, agradecimiento y una escucha genuina por ambas partes.

¿Cómo garantizar que estos intercambios mantengan siempre un tono respetuoso, constructivo y agradecido para todos los implicados?

EL RESPETO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS Y DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS

Las familias desean seguir de cerca la vida de sus seres queridos en la residencia, pero esta necesidad debe conciliarse con el respeto estricto de la dignidad de la persona, el secreto médico y los principios éticos que rigen el acompañamiento.

¿Cómo equilibrar el deseo y la necesidad de información de las familias con la protección de los datos, la intimidad y la dignidad de la persona acompañada?

LA NECESARIA PERSONALIZACIÓN DEL PROCESO DE INFORMACIÓN

Cada familia tiene expectativas, hábitos y necesidades diferentes. Una comunicación eficaz requiere identificar estas particularidades desde la admisión, sin perder de vista los límites organizativos y éticos de la residencia.

¿Cómo poner en marcha un proceso claro para definir, desde la admisión, las modalidades de información adaptadas a cada familia y hasta qué punto es posible personalizar esa comunicación?

Comunicar bien no depende solo de los profesionales. Un tono respetuoso y agradecido debe impregnar estos intercambios por ambas partes.

Para cumplir con la normativa en materia de confidencialidad, es clave sensibilizar a las familias, explicando que estas limitaciones no responden a una falta de transparencia.

Como profesionales, debemos promover una comunicación proactiva sin caer en el paternalismo. La persona debe ser la protagonista y decidir qué información desea compartir o no.

Alineros desde el principio garantiza una relación más fluida, realista y respetuosa para ambas partes.

Del mismo modo, resulta fundamental comunicar desde el inicio las limitaciones y necesidades del equipo en materia de comunicación, estableciendo un marco de funcionamiento común.

“Comunicar bien”: ¿Qué herramientas y dispositivos hay disponibles?

DomusVi dispone de herramientas y procesos que puedan facilitar esa buena comunicación, de los cuales algunos necesitan reforzarse o sistematizarse.

LO QUE EXISTE (EN LA PRACTICA Y/O EN LOS PROCESOS DOMUSVI)

En su análisis de los procesos internos, la comisión ha identificado varios dispositivos que pretenden mejorar la calidad de los intercambios entre equipos y familias.

► Los consejos locales de familias

Implantados en dos tercios de las residencias en 2024, son una palanca importante para la transmisión de información entre residencias y familias. Su potencial es alto, pero su uso aún limitado. El balance del 1er mandato (mayo 2026) permitirá evaluar su impacto y áreas de mejora.

► El GCR móvil

Herramienta que centraliza información para los profesionales y estructura la comunicación. Su ampliación permitiría integrar aspectos de situación intrafamiliar y preferencias de comunicación.

► La “cita a un mes”

Concebida para establecer la relación inicial con la familia, responder dudas y presentar las primeras acciones realizadas. Sin embargo, la encuesta del CNF revela prácticas dispares: el

51 % la recuerda y el 33 % afirma no haberla tenido.

► La comunicación en torno al “PAI”

El Proyecto de Acompañamiento Individualizado (PAI) debería servir de espacio de concertación con residente y familia. Sin embargo, solo el 44 % de los familiares lo conoce y, entre ellos, apenas el 43 % declara haber recibido una explicación formal en una entrevista dedicada.

LO QUE SE ESTÁ DESPLEGANDO

Otros proyectos en curso de despliegue tienen un alto potencial para reforzar la comunicación entre equipos y familias:

► **El nuevo procedimiento de comunicación con familias,** integra en particular eventos regulares para las familias, en colaboración con los consejos locales.

► **El proyecto Humaniza,** revisa prácticas de comunicación e introduce herramientas para humanizar las relaciones en la residencia.

► **El proyecto “PIC”, desarrollado por el sociólogo y gerontólogo Karl Pillemer,** aporta un enfoque útil para profundizar el concepto de reciprocidad en la “buena comunicación”.



¿Cómo reforzar los dispositivos existentes o en desarrollo para optimizar su impacto en esa comunicación?

¿Qué otros dispositivos puede ayudar a crear el Consejo nacional de familias para facilitar esta comunicación?

CONCLUSIÓN

Soy Jorge Taboada Fuentes y formo parte del primer Consejo nacional de familias de DomusVi desde hace algo más de un año, motivado por tener a dos hermanas en residencias de la Compañía. Desde el principio, la invitación a integrar este Consejo me pareció una iniciativa innovadora: una empresa del ámbito social que incorpora a representantes de las familias como aliados para mejorar sus cuidados. Acepté sin dudarle porque veía la oportunidad de aportar, en la medida de mis posibilidades, a una sociedad más humana y al bienestar de nuestros mayores.

Pertenecer a este grupo ha supuesto un gran enriquecimiento personal. Somos personas con fuerte compromiso humano, que trabajamos con ilusión, preparación y deseos de contribuir a mejorar los cuidados. Creo que todos hemos puesto lo mejor de nosotros para favorecer el bienestar de los residentes.

Quiero destacar también la apertura y transparencia de DomusVi al permitirnos conocer de cerca su labor, facilitando que podamos formular observaciones y propuestas de mejora. Nuestro trabajo se resume en tres palabras: EXPERIENCIA, REFLEXIÓN y ACCIÓN. Durante este año hemos observado, analizado y presentado diversas propuestas, algunas ya en marcha, sabiendo que existen limitaciones, especialmente económicas. Aun así, seguiremos insistiendo siempre en un clima de diálogo y colaboración.

Agradecemos igualmente al Comité Ejecutivo de DomusVi la reunión del pasado 19 de febrero en Madrid, donde pudimos compartir todo el trabajo realizado. Sabemos que no todo puede implementarse de inmediato y que muchos frutos se verán a largo plazo, pero creemos firmemente en el valor de estas mejoras.

Ahora, pues, es el momento de transformar nuestras observaciones en propuestas concretas y luego en ACCIÓN. Es el momento de poner en marcha todo aquello que esté en las manos y dentro de las posibilidades de DomusVi. Tal vez alguna de estas propuestas pueda parecer utopía, pero ¿para qué sirve la utopía si no es para caminar?

Creo que puedo hacerme eco de los sentimientos del grupo y decir a DomusVi que seguiremos siendo aliados para construir y entre todos mejorar; para seguir poniendo todo lo que esté de nuestra parte para que ninguno de nuestros mayores deje de vivir antes de morir.

León 12 de Marzo de 2026

JORGE TABOADA FUENTES
Embajador del CNF
Febrero – Julio 2026

El presente informe es fruto de un trabajo colectivo en el que han colaborado todos los miembros del Consejo nacional de familias de DomusVi España:

J.C. Barbero Toca • D. Córcoles Quesada • A. Delgado Cánovas • I. Dobado Bellón • Jesús Fernández Cartón • B. García Álvarez • M. García Álvarez • L. Gutiérrez Bores • P. Huarte Iribarren • M. A. López Menor • P. Montero Lema • C. Pacheco Amago • A. Pazos González • J. Rodríguez Trujillo • J. Taboada Fuentes • I. Valdivia Gutiérrez • J. Vinyals Giménez-Coral

Este documento se debatió con el comité ejecutivo de DomusVi España el 19 de febrero de 2026 durante una reunión de trabajo en la que se priorizaron las líneas de trabajo a explorar en los próximos meses.

El seguimiento de estas reflexiones se incluirá en el próximo informe del Consejo nacional de familias.



Contacto:

consejodefamilias@domusvi.es