

**UIMP**

Universidad Internacional  
Menéndez Pelayo



ENCUENTRO: ENVEJECIMIENTO, FRAGILIDAD Y DEPENDENCIA:  
APLICACIONES DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA  
PERSONA (AICP)

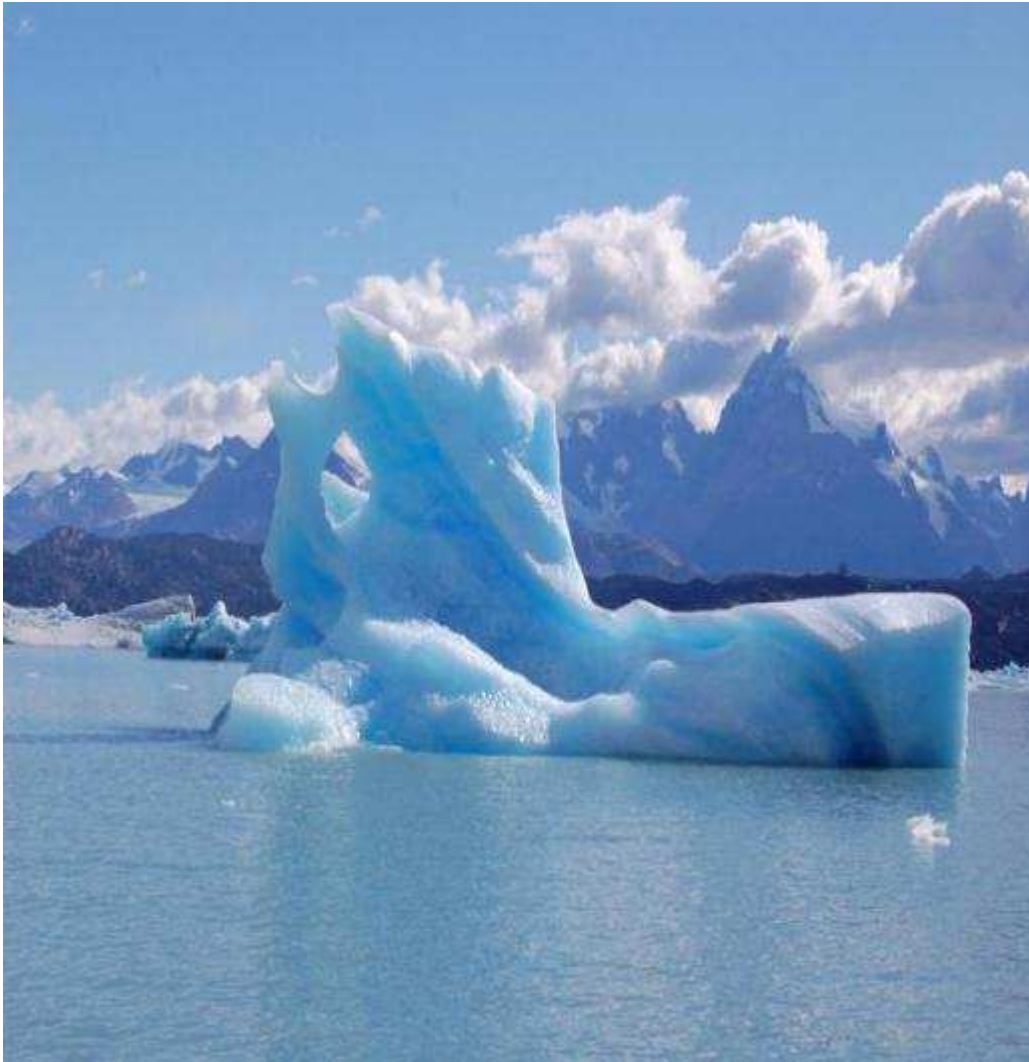
## La innovación centrada en la persona para el desarrollo tecnológico y organizativo

Rakel Poveda Puente.

Directora del ámbito de personas mayores del IBV

Santander, 4 de Setiembre 2012

# LA INNOVACIÓN centrada en la persona para el desarrollo tecnológico y organizativo



Autonomía, participación , integralidad,  
individualidad, inclusión social,  
independencia, continuidad, ...

Diversidad, accesibilidad, globalidad,  
coordinación, ...

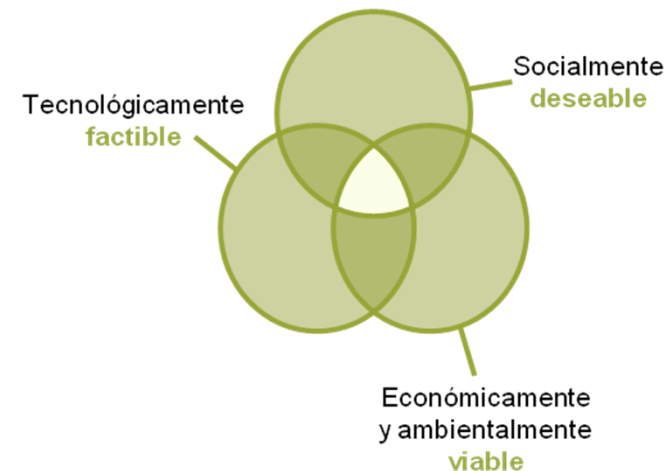
# LA INNOVACIÓN centrada en la persona para el desarrollo tecnológico y organizativo

Nuevas REALIDADES nuevos RETOS nuevas OPORTUNIDADES

## ¿En qué se basa la innovación?

- Conocimiento.
- Un proceso
- La tecnología es un instrumento importante, pero está al servicio de un propósito
- Es posible identificar todo tipo de oportunidades en cualquier contexto
- Sigue un proceso basado en métodos, herramientas y conocimiento

**INNOVACIÓN:** Hacer **algo nuevo**, de manera que sea socialmente **deseable**, económica y ambientalmente **viable** y tecnológicamente **factible**.



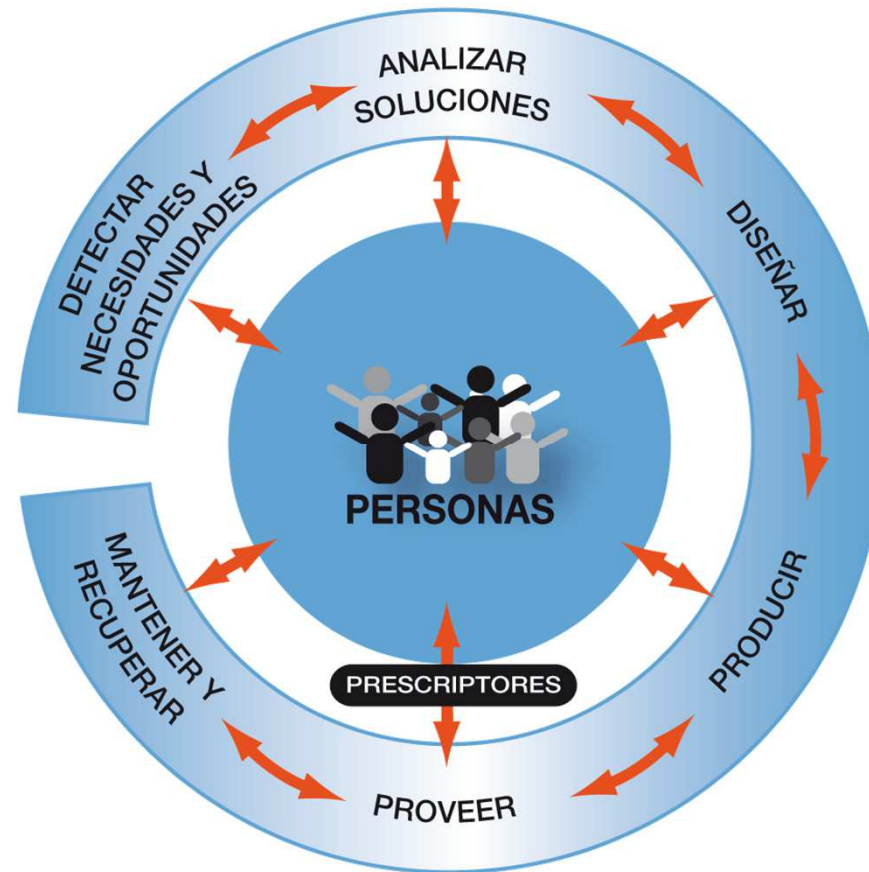
# La innovación **centrada en la persona** para el desarrollo tecnológico y organizativo

- El **Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV)** es un Centro de Innovación y Tecnología promovido por la Universidad Politécnica de Valencia y el IMPIVA (Conselleria de Economía, Industria y Comercio) cuyas actividades se remontan al año 1976.



El IBV utiliza los más variados conocimientos científicos y tecnológicos, y los combina con metodologías que permiten conocer las características, necesidades y preferencias de las personas, para que **intervengan en los procesos de innovación como cocreadoras de los bienes y servicios que se desarrollan para ellas**, garantizando así su aceptación y éxito una vez llegan al mercado.

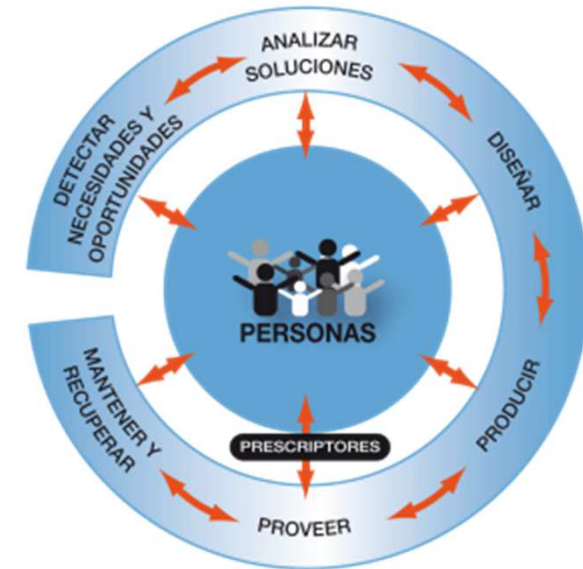
# La innovación **centrada en la persona** para el desarrollo tecnológico y organizativo



El mayor potencial de esta aproximación aparece cuando el sistema de **innovación se centra en aquello que realmente aporta valor a las personas.**

# La innovación **centrada en la persona** para el desarrollo tecnológico y organizativo

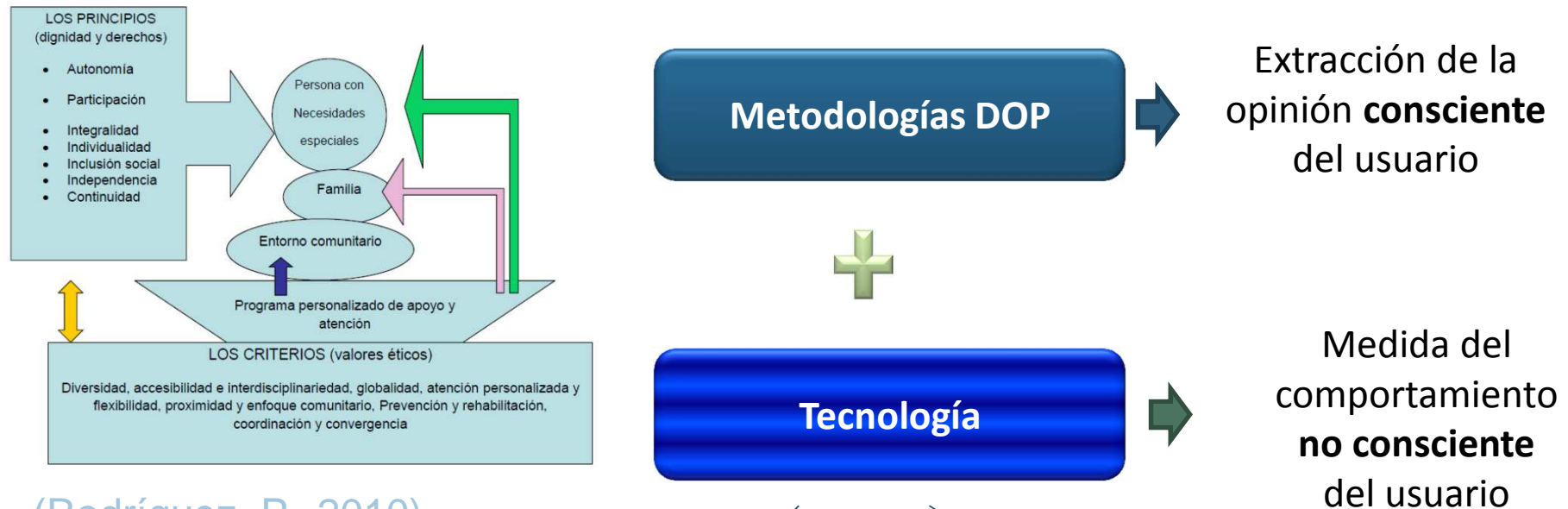
- La innovación centrada en las personas, como instrumento con el que construir una economía de la calidad de vida, permite definir modelos, productos y servicios que mejoren directamente la calidad de vida de las personas, y que incorporen valores que hagan posible ser más competitivas a las empresas.



Innovación orientada por las personas es el medio para que se generen oportunidades que den respuesta a las nuevas realidades mediante el desarrollo tecnológico y organizativo.



# La innovación **centrada en la persona** para el desarrollo tecnológico y organizativo



(Rodríguez, P. 2010)

## Estrategia visual



Cuidamos tu calidad de vida

## Medidas Fisiológicas



# La innovación **centrada en la persona** para el desarrollo tecnológico y organizativo



Objetivo : satisfacer las necesidades y expectativas de las personas.

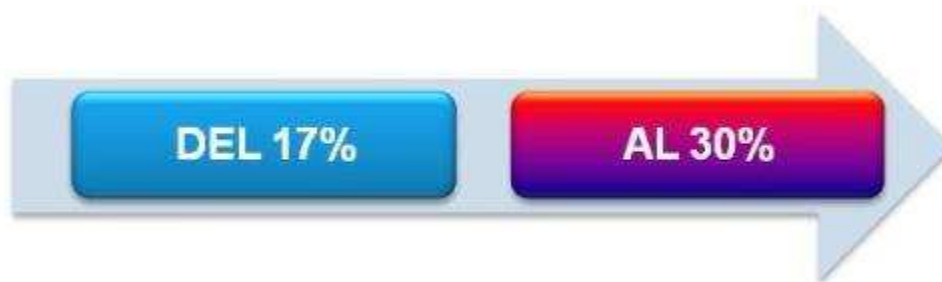
Innovación para todas las edades

Innovación: Envejecimiento, fragilidad, dependencia

Edad cronológica no es una variable absoluta para la existencia de bienes o servicios específicos.

Es necesario contar con otras variables como el sexo, las relaciones sociales, el nivel adquisitivo, el nivel de formación, el nivel cultural o la capacidad funcional.





## ENVEJECIMIENTO:

- Es una transformación que se produce a lo largo del ciclo vital.
- Crea un nuevo rol social.
- La persona mayor es sujeto activo en todos los aspectos de la vida.
- Las características son cambiantes y múltiples.



Grupo heterogéneo.

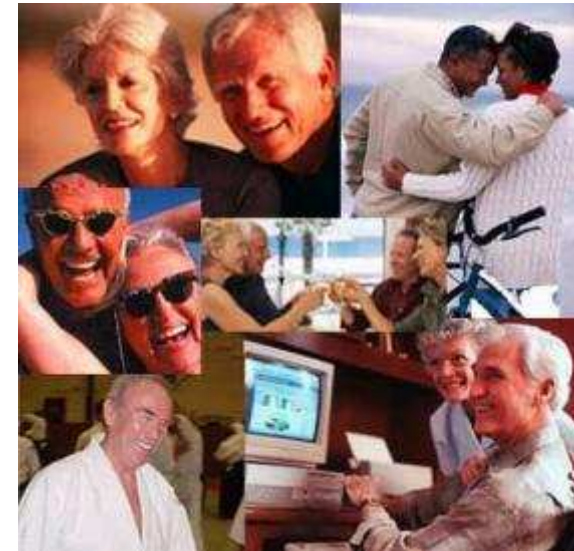
Cambio de perfil.

## Reto social

**La Crónica Social**

**DICEN QUE SON DIFÍCILES DE MANEJAR**  
**Casi la mitad de los mayores cree que las empresas no piensan en ellos cuando diseñan sus productos**

El 41,1% de las personas mayores de 55 años considera que las empresas no tienen en cuenta sus necesidades ni preferencias a la hora de fabricar productos de la vida diaria, ya que, en general, presentan diseños que les resultan difíciles de manejar.



**CincoDías.com**

Inicio Empresas Mercados Economía Tecnología Finanzas personales Tendencias Opinión Participa

**ENCUENTRO** ¿Qué va a pasar en la Bolsa? Consulta la entrevista con Josep Prats, de Ahorro Corporación

**Pistas**

# El mercado ignora a los clientes sénior

Un estudio de hábitos de compra revela la queja del 41% de los consumidores mayores.



### PRINCIPAL

## Un sector atractivo para las empresas

Los mayores cuentan con un papel creciente como consumidores, según un estudio del Instituto de Biomecánica

30/03/18 - LA VERDAD (ALICANTE)

El estudio Los Hábitos de compra y consumo de las personas mayores, elaborado por el Instituto de Biomecánica de Valencia y galardonado con un premio de la Fundación Edad & Vida, pone de manifiesto que el sector de las personas mayores es muy atractivo para el mundo empresarial porque cada vez se llega a la vejez en mejor estado de salud, mayor autonomía y mejor situación económica.

Dicho estudio refleja que las necesidades sentidas con mayor fuerza por las personas mayores se materializan en el deseo de mantener la autonomía como capacidad de no tener que depender económicamente ni en el desempeño de las actividades de la vida cotidiana, y conservar asimismo su integración en el entorno.

La importancia de este sector de la población se incrementará en los próximos años. De hecho, el Instituto Nacional de Estadística sobre las personas mayores refleja datos como que un 15,6% de la población tiene 65 o más años y que la proyección para el año 2050 se sitúa en el 30,3% del total de la población.

Joaquín Martínez, secretario autonómico de Autonomía Personal y Dependencia, quien asistió a la presentación, ha subrayado que la Generalitat realiza un esfuerzo especial para tratar que las personas mayores puedan continuar en su entorno, con el firme apoyo a programas y servicios para los cuidadores informales y en las políticas de respiro familiar.



Una pareja habla antes de adquirir un producto. / L.V.

Cada vez se llega a la vejez en mejor estado de salud y mayor autonomía



Nacional

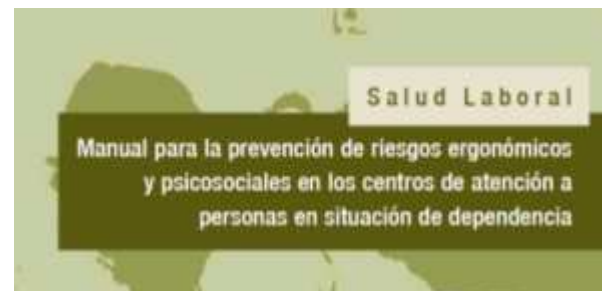
**Dos de cada cinco personas mayores creen que las empresas no tienen en cuenta sus necesidades para diseñar productos**

# La innovación centrada en la persona **para el desarrollo tecnológico y organizativo**

## Tecnológico



## Organizativo







# La innovación centrada en la persona **para el desarrollo tecnológico y organizativo**



## SIMPLIT en video

<http://youtu.be/RnCVm0CsAcs>



La innovación centrada en la persona **para el desarrollo  
tecnológico y organizativo**

***Factores de éxito de los  
servicios en residencias para  
personas mayores:  
mejorando procesos***

# La innovación centrada en la persona **para el desarrollo tecnológico y organizativo**

## Motivación y objetivos del estudio

- Las residencias para personas mayores cumplen una normativa que exige unos estándares de calidad que **actualmente resultan insuficientes para generar expectativas y experiencias positivas.**
- Nuevos servicios para el **potenciando servicios con alto valor añadido** que permitan desmarcarse del concepto actual de las residencias.
- Identificar y ponderar la importancia de **los factores de éxito determinantes para el cliente permitirá a las residencias mejorar sus servicios atendiendo a las nuevas demandas del mercado.**



# La innovación centrada en la persona **para el desarrollo tecnológico y organizativo**

## Metodología:

DESARROLLO DE 5 GRUPOS DE DISCUSIÓN  
CON UN TOTAL DE 29 PARTICIPANTES :

RESIDENCIA URBANA / PÚBLICA	RESIDENCIA RURAL / PRIVADA
GD equipo interdisciplinar	GD equipo interdisciplinar
GD residentes	GD familiares
GD inspectores de la Consellería de Bienestar Social	



**160 ENCUESTADOS PERTENECIENTES A MÁS DE MEDIO CENTENAR DE CENTROS RESIDENCIALES.** El 61,1% de respuestas en residencias de la provincia de Valencia, 27,8% en la de Alicante y 11,1% en la de Castellón.

# La innovación centrada en la persona para el desarrollo tecnológico y organizativo

## Resultados. Nuevo modelo organizativo basado en:

- **Atender desde el cariño y el respeto al mayor**, potenciar la atención personalizada y flexibilizar horarios y opciones son la clave para un aumento de la satisfacción en cualquier servicio.
- **Potenciar el derecho a la intimidad** a través del control de pertenencias y un trato privado y confidencial
- **Los servicios** de manutención, alojamiento y atención socio-sanitaria, considerados como las prestaciones básicas de la residencia, **deben incorporar principalmente mayor flexibilidad, opciones y personalización.**

# La innovación centrada en la persona para el desarrollo tecnológico y organizativo

## Resultados. Nuevo modelo organizativo basado en:

- Los servicios de ocio y complementarios deben incrementarse **combinando** el uso de **recursos externos a la residencia, la tecnología y recursos tradicionales**.
- La dotación de **equipamientos que faciliten la autonomía y la flexibilización** de horarios en pautas del aseo e higiene personal favorecen la libertad del mayor y su toma de decisiones
- Se propone la **creación de un Plan de Atención Personalizado** enviando a los familiares información sobre actividades y talleres en los que participan los mayores y la creación de grupos de apoyo a los familiares

*Para terminar.*



La innovación centrada por las personas **se fundamenta en dar soluciones acordes a las necesidades y preferencias de las personas**, generando soluciones que desde el inicio tienen como valor fundamental contar con un modelo de participación efectiva de los usuarios finales , como núcleo de decisión y no mediante la voz de terceros.

**www.ibv.org**

**http://mayores.ibv.org/**

[rakel.poveda@ibv.upv.es](mailto:rakel.poveda@ibv.upv.es)

+34 649308594

[Clara.bollain@ibv.upv.es](mailto:Clara.bollain@ibv.upv.es)

+34 649260434

**Gracias  
por  
vuestra atención**