



**Consulta la buena práctica**



## **SENIORDOMO**

**SENIORDOMO PROTECT – TELEASISTENCIA  
AVANZADA PREVENTIVA – NUEVO MODELO  
DE TELEASISTENCIA COLABORATIVO**

**seniorDOMO**

# ÍNDICE

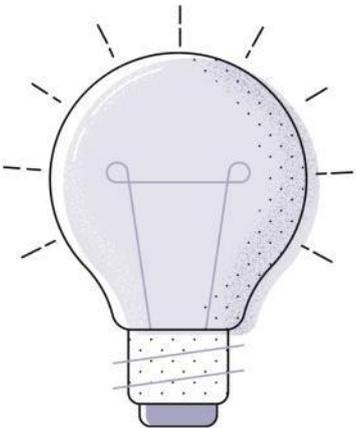
1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA .....	3
2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	4
3. PERSONAS BENEFICIARIAS .....	4
4. TIPO DE ACTIVIDAD .....	5
5. ÁMBITO TERRITORIAL.....	5
6. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA .....	6
7. JUSTIFICACIÓN .....	7
8. OBJETIVOS .....	7
9. PALABRAS CLAVES.....	8
10. TEMPORALIZACIÓN .....	9
11. HITOS .....	9
12. RECURSOS .....	9
13. FINANCIACIÓN .....	10
14. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) .....	11
15. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP) .....	12
16. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS .....	15

# 1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA

[SeniorDomo](#) es una solución de teleasistencia avanzada basada en un reloj que protege las 24h, en cualquier lugar.

Funciona de forma completamente autónoma y personalizable con su propia conexión de voz+datos y es capaz de detectar caídas, inactividad inusual, pulso anómalo, desorientación, etc.

La familia está conectada con su familiar en todo momento a través de la app y un avanzado sistema automatizado de atención de emergencias que pone en contacto a los familiares por teléfono por voz.



## 2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Detallar el ámbito de actuación marcando con una X la opción u opciones que correspondan de la siguiente tabla:

<b>Personalización, integralidad y coordinación:</b> experiencias aplicadas de atención o de intervención que favorezcan la autonomía personal, la independencia funcional, el bienestar y la participación de las personas que tienen necesidad de apoyos.	
<b>Productos de apoyo y TIC:</b> diseño y/o implementación de tecnologías, productos de apoyo y TIC para favorecer la autonomía, la independencia, el bienestar y la seguridad, tanto de las personas que tiene necesidad de apoyos como de las personas que les atienden o cuidan.	X
<b>Entorno físico y comunitario:</b> experiencias que desarrollen el diseño arquitectónico, mejoras relacionadas con el entorno residencial de la persona, actuaciones ambientales dirigidas a favorecer la accesibilidad, etc.	
<b>Desarrollo organizativo y profesional:</b> Innovaciones organizativas, metodológicas o normativas que medien o favorezcan la aplicación del modelo, a través de cambios normativos, instrumentos de evaluación, adaptaciones en los sistemas de organización y gestión de los centros y recursos, coordinación sociosanitaria, metodologías e instrumentos de atención personalizada, adaptación de perfiles profesionales y formas de actuación.	
<b>Acciones de comunicación:</b> aquellas experiencias relacionadas con medios de comunicación dirigidas a romper los estereotipos e imágenes erróneas sobre la vejez, discapacidad, enfermedad, etc., que propongan una visión que ponga en valor a las personas.	
<b>Generación de conocimiento:</b> iniciativas dirigidas a la investigación, evaluación, publicaciones, entornos académicos que favorezcan la generación de conocimiento y visibilicen los avances en nuevos modelos de atención y/o cuidados.	
<b>COVID-19:</b> se refiere a aquellas iniciativas que hayan nacido o se hayan tenido que ajustar específicamente en el marco de la pandemia del virus de la COVID-19.	

## 3. PERSONAS BENEFICIARIAS

Detallar las características de las personas beneficiarias marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Personas mayores	X
Personas con discapacidad	X
Personas en situación de dependencia	X
Familias	X
Profesionales	X
Sociedad en general	X
Otro/s	
Describa las características principales de las personas beneficiarias de la experiencia: N/A	

## 4. TIPO DE ACTIVIDAD

Detallar el tipo de actividad de su entidad marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Centro residencial	
Comunidades, viviendas, domicilios	
Centros ocupacionales	
Centros de día	
TAD, SAD	X
Escuelas, universidades y otros centros educativos	
Lugares y centros de trabajo	
Políticas públicas	
Transporte	
Ocio	
Cultura	
Deporte	
Otro/s	
Describa el tipo de actividad de la entidad que lleva a cabo la buena práctica: N/A	

## 5. ÁMBITO TERRITORIAL

Detallar el ámbito territorial de su entidad marcando con una X la opción que corresponda, especificando la zona de actuación:

Local (Especificar municipio):	
Provincial (Especificar provincia):	
Autonómico y regional (Especificar comunidad autónoma y/o región):	
Estatal	
Unión Europea	X
Internacional	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: N/A	

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Describa a continuación, de forma detallada, en qué consiste la buena práctica, metodología empleada, fases de implementación, etc. (máximo 2.000 palabras):

Siendo conocedores de la actual demografía y la escasez de recursos, la tecnología avanzada tiene poco espacio en un marco donde uno de los principales criterios de adjudicación de contratos es el precio. En los próximos años se va a llegar a una situación de colapso al no poder atender con calidad al mayor número de personas mayores y/o dependientes, por ello la tecnología debe introducirse como una palanca de cambio a crear un nuevo modelo asistencial integrado centrado en la persona que haga más sostenible el sistema sociosanitario tanto público como privado.

Por este motivo, SeniorDomo lleva al mercado en 2020 una tecnología avanzada, adaptada y asequible para que cualquier persona que lo necesite pueda disponer de un servicio de calidad con muchas funciones que van más allá de un botón de ayuda.

SeniorDomo es una solución de teleasistencia preventiva basada en un reloj que protege las 24h, en cualquier lugar. Sus principales prestaciones son manos-libres y funciona de forma completamente autónoma sin necesidad que el usuario tenga móvil. Está constantemente supervisando signos vitales, actividad física siendo capaz de detectar caídas o inactividad, y la localización del usuario para conocer la ubicación en caso de emergencia o desorientación. Una de las principales innovaciones de nuestro modelo, es que la familia o allegados son los que se encargan de la atención a través de la app en su móvil y gracias a un avanzado sistema de supervisión automatizado, el sistema que ha creado SeniorDomo tiene la capacidad de activar un protocolo de atención de emergencias graves o moderadas llamando a los familiares de forma automática hasta que uno de ellos atiende el teléfono, con sistema de reintentos, detección de buzón de voz hasta que hablan con su familiar a través del reloj para saber si está bien. Adicionalmente la solución se convierte en el principal medio de comunicación social por voz para conversar con su entorno reduciendo así la brecha digital actual.



## 7. JUSTIFICACIÓN

Especifique el motivo o causa que motivó la puesta en marcha de la iniciativa:

En el equipo fundador, Ángel y Pedro, dos de los fundadores que son hermanos vivieron un proceso de dependencia de su padre que falleció por ELA y en el que les sorprendió la poca tecnología avanzada que podía permitirse cualquier familia. La principal motivación fue aplicar su conocimiento de ingeniería en tecnología para hacer llegar al mercado una solución que democratizara el acceso a tecnología avanzada a cualquier persona independientemente de su poder adquisitivo y que esta además fuera adaptable a las necesidades de cada familia siendo fácil de usar.

El equipo emprendedor constituye SeniorDomo en enero de 2019 con todos los fondos personales que dispone y dejan sus profesiones en el sector de la consultoría tecnológica para abordar el proyecto a tiempo completo.

## 8. OBJETIVOS

Indique el Objetivo General y los Objetivos Específicos de la iniciativa:

Objetivo General: Nuestro objetivo es mejorar el bienestar, incrementar autonomía y reducir la soledad no deseada en las personas mayores o dependientes mediante soluciones tecnológicas de alto valor, que sean adaptables y asequibles.

Objetivos Específicos: Hacerlo de un modo en que el modelo de atención ponga en el centro al usuario mediante la personalización, la facilidad de uso y creando un modelo en que la familia forme parte de la atención como un actor principal y así hacer posible que el modelo sea sostenible en el tiempo.

## 9. PALABRAS CLAVES

Describa cuatro “palabras claves” relacionadas con su buena práctica y porqué tienen importancia, por ejemplo: palabra clave “Personalización”, porque llevamos a cabo una atención personalizada, centrada en las características e idiosincrasia de cada una de las personas, teniendo en cuenta su opinión, intereses, valores, costumbres...

Palabra clave -1-: **teleasistencia avanzada**, porque nuestra solución va más allá de un modelo reactivo de botón de ayuda que se anticipa a los problemas.

Palabra clave -2-: **prevención**, porque nuestra solución gira en torno a la detección de situaciones de riesgo además de un botón de ayuda y analiza más de 1,5 millones de registros digitales de información al día de forma automatizada para ello.

Palabra clave -3-: **sostenibilidad**, porque nuestra solución es una apuesta firme para que el modelo asistencial bascule hacia un modelo colaborativo con la familia y así se reduzca de forma notable el coste asistencial actual y además permita un modelo híbrido de atención presencial y remota.

Palabra clave -4-: **personalización**, porque nuestra solución está siendo usada por personas completamente autónomas que se sienten más seguras hasta personas completamente dependientes, gracias al aprendizaje automático de hábitos y a la posibilidad de configurar los ajustes de las diferentes alarmas o situaciones de riesgo que se detectan.

### Claves...



## 10. TEMPORALIZACIÓN

Indique la fecha de inicio de la buena práctica (mes y año):

Año de inicio: 2019  
Mes de inicio: Enero

## 11. HITOS

Describir hitos importantes, como, por ejemplo, premios, reconocimientos recibidos por la iniciativa que se presenta. Si no los hubiera, indicar no procede.

- No procede.

## 12. RECURSOS

Describir los recursos necesarios para llevar a cabo la experiencia, en cuanto a personal necesario y recursos materiales:

- Personal necesario para llevar a cabo la experiencia: Somos un equipo de 12 personas: producto, marketing, ventas, soporte técnico, producción y dirección.
- Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia: Se ha llevado a cabo una inversión total aproximada de 0,5M € (medio millón de euros) para llegar al momento actual de la compañía.



## 13. FINANCIACIÓN

Detallar el tipo de financiación con el que cuenta la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Recursos propios	X
Cuota de personas usuarias	X
Ingresos derivados de la prestación de servicios/productos	X
Subvenciones	X
Otros	X
Especificar otras fuentes de financiación diferentes:	
- Financiación del Ministerio de Industria (ENISA)	
- Financiación mediante crédito ICO	
- Financiación privada de fondos de inversión	

## 14. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Elegir el objetivo/s de desarrollo sostenible a los que contribuya la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Acabar con la pobreza	
Hambre cero	
Salud y bienestar	X
Educación de calidad	
Igualdad de género	
Agua limpia y saneamiento	
Energía asequible y no contaminante	
Trabajo decente y crecimiento económico	
Industria, innovación e infraestructura	X
Reducción de las desigualdades	X
Ciudades y comunidades sostenibles	
Producción y consumo responsables	
Acción por el clima	
Vida submarina	
Vida de ecosistemas terrestres	
Paz, justicia e instituciones solidarias	
Alianzas para lograr los objetivos	
No procede / No aplica	

**3** SALUD Y BIENESTAR



**9** INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



**10** REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



## 15. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)



### Principio de Autonomía

Se promueve la capacidad de autogobierno de las personas y su derecho a tomar sus propias decisiones acerca de su plan de vida, así como a que sus preferencias sean atendidas, también cuando presentan situaciones de gran dependencia, pudiendo hacer elecciones entre diferentes alternativas.

- Dentro de nuestro proceso de contratación se regula la GDPR y el derecho a decidir de tal modo que el usuario portador del reloj debe consentir el acceso a datos para que sus allegados puedan hacer el seguimiento en tiempo real.
- Dentro de nuestro proceso de satisfacción se incluyen 3 llamadas de seguimiento a la familia para asegurarnos que todo está bien, que el uso del dispositivo se adecua a la necesidad real y que no hay dificultad en el uso o alguna barrera o rechazo que dificulte beneficiarse de la solución.

### Principio de Individualidad

Se reconoce que cada persona es única y diferente del resto, por tanto, las actuaciones responden a criterios de personalización y flexibilidad.

- La solución permite personalizar:
  - o las diferentes alarmas que se producen
  - o dentro de cada tipo de alarma parámetros que se adaptan a su nivel de autonomía o actividad
  - o aprende de los hábitos de actividad para alertar en función de cómo el usuario se comporta en su día a día.

### Principio de Independencia

Se reconoce que todas las personas poseen capacidades que deben ser identificadas, reconocidas y estimuladas con el fin de que, apoyándonos en ellas, se puedan prevenir o minimizar las situaciones de discapacidad o de dependencia.

### Principio de Independencia

- Reducción de la brecha digital. El dispositivo no requiere de uso de móvil y es muy muy fácil de usar y de comunicarse con la familia para hablar.
- Formenta la actividad. El portador del reloj conoce su nivel de actividad en pasos, y en caso de poca actividad el usuario también recibe un aviso informativo.
- Empodera dentro y fuera de casa. El reloj no estigmatiza como un colgante de ayuda por su moderno formato, y permite que su portador se sienta protegido en todo momento. Contamos con personas que se atreven a hacer más cosas solas sólo por el hecho de saber que tienen protección las 24h en cualquier lugar.

### Principio de Integralidad

Se contempla a la persona como un ser multidimensional en el que interactúan aspectos biológicos, psicológicos y sociales entendidos como una globalidad a la hora de actuar con las personas. Para garantizar la actuación óptima en todos estos ámbitos, el conjunto de recursos sociosanitarios y de otros sectores deben planificarse, diseñarse y organizarse, no con el eje puesto en los servicios, sino girando alrededor de las personas para que la atención y los apoyos lleguen de manera integrada a quienes los precisan.

La solución se centra en:

- la protección por la variedad de situaciones de riesgo que detecta
- la salud por la supervisión de la actividad física y signos vitales
- la socialización al ser un medio de comunicación por voz con familiares para hablar sin necesidad que suceda nada malo

### Principio de Participación

Se reconoce que las personas tienen derecho a participar en la elaboración de sus planes de atención y de apoyo a su proyecto de vida. Y también a disfrutar en su comunidad, de interacciones sociales suficientes y gratificantes y acceder al pleno desarrollo de una vida personal y social plena y libremente elegida.

Nuestro equipo realiza un seguimiento al principio de uso del servicio para conocer que todo se adapta a la necesidad del usuario. Por ejemplo, asesoramos en la configuración de alarmas o ubicación para maximizar el uso de la batería, o reducir



### **Principio de Participación**

las alarmas que no van a beneficiar al usuario y puedan no ser útiles según su necesidad.

Nuestra asignatura pendiente es la creación de una versión de la app adaptada para las necesidades del usuario que permita beneficiarse tanto de los datos que se obtienen en su beneficio, así como nuevas funciones de ayuda que le permitan disponer de un asistente completo en su vida. Tenemos mucho margen de mejora en 2 de nuestros 3 objetivos: autonomía y soledad no deseada que queremos activar con nuevas funciones durante el 2023 y para los que ya estamos en búsqueda de más financiación para llevarlo al mercado.

### **Principio de Inclusión social**

Se reconoce que las personas deben tener la posibilidad de permanecer y participar en su entorno, disfrutar de interacciones positivas y variadas y tener acceso y posibilidad de acceder y gozar de los bienes sociales y culturales.

Nuestro lema es que envejecer en casa es posible, y queremos que la familia y entorno cercano forme parte de la atención dentro de un ejercicio de responsabilidad además de crear una solución que alargue el máximo de tiempo posible la estancia en casa.

### **Principio de Continuidad de atención**

Se reconoce que las personas deben tener acceso a los apoyos que precisan de manera continuada, coordinada y adaptada permanentemente a las circunstancias de su proceso.

Nuestra solución puede ser adquirida por cualquier persona que lo necesite desde un momento de plena autonomía, hasta un momento de plena dependencia adaptándose a las necesidades particulares que pueda haber en las distintas etapas y sus actividades de vida diaria vayan variando.



## 16. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS

### Criterio de Innovación

Desde la experiencia se plantean cambios con respecto a los modelos tradicionales de atención o se cuestionan los enfoques clásicos relacionados con la imagen de las personas o con el modo de desarrollar intervenciones o actuaciones.

El modelo que proponemos trata de romper el molde más tradicional en que se delega la teleasistencia a un prestador dejando de lado a la familia. Por otro lado, el nuevo modelo colaborativo además fomenta que la familia esté pendiente de su familiar. Creemos en un modelo donde la familia tiene el mayor peso, en colaboración con el resto de profesionales.

Adicionalmente la solución hace un uso intensivo de la tecnología como principal innovación se aplica el procesamiento masivo de datos en tiempo real y el internet de las cosas, así como el aprendizaje automático y la automatización de llamadas con un robot software para crear un modelo de teleasistencia que transforma el paradigma actual.



Detección de caídas e inactividad inusual



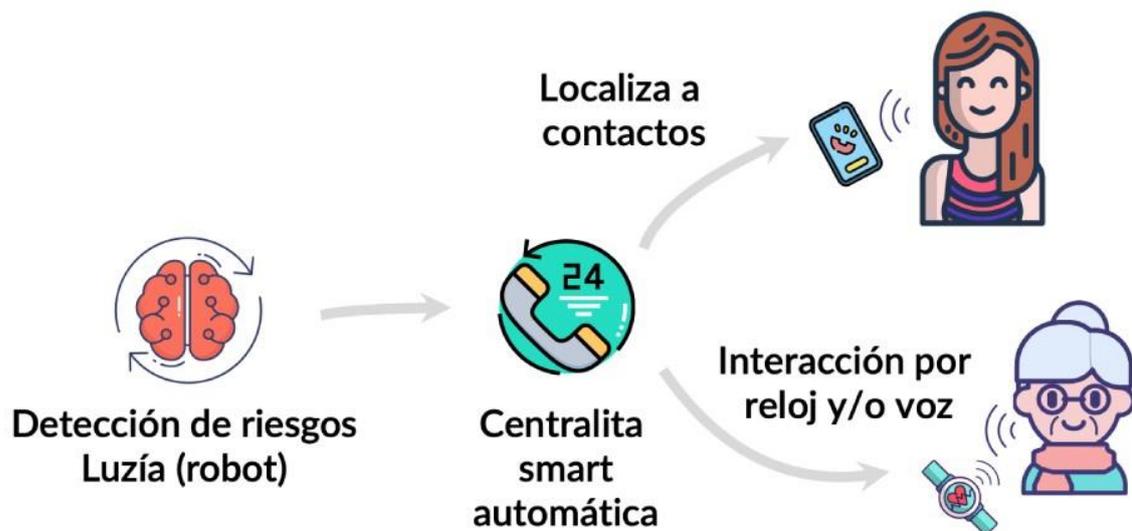
Chequeo periódico de pulso y tensión



Localizador en exteriores e interiores



Centralita automática 24h



### **Criterio de Transferibilidad**

La experiencia contiene elementos y características que facilitan su generalización, replicabilidad o adaptación.

Sí, el producto es de carácter general con funciones que permiten la personalización. En relación con la replicabilidad, este año iniciaremos un proceso de llegada a más países de Europa para que más población pueda optar a la tecnología. Tal y como se ha diseñado, es un proceso de replicabilidad de pocos meses por país siendo altamente escalable ya que toda la operación se lleva a cabo desde España de forma remota.

### **Criterio de Trabajo en Red**

Para el desarrollo de la experiencia se han establecido relaciones y acciones conjuntas con distintas entidades y agentes de la comunidad.

Hemos colaborado con entidades privadas:

- Suara, en un proyecto piloto de las super islas como comunidades de proximidad para el Ayuntamiento de Barcelona.
- Serunion, en un proyecto piloto del testeo de la tecnología antes de su lanzamiento como oferta complementaria de sus servicios de catering.
- Aiudo, Tu Bienestar, como oferta complementaria de sus servicios de cuidados.

Con administraciones públicas como prestador de teleasistencia avanzada:

- Aitona. Servicio oficial de teleasistencia avanzada.
- Alcobendas. Servicio de geolocalización para personas con deterioro cognitivo / Alzheimer.

Con fundaciones:

- Associació per la Vida Independent. Referentes en autonomía personal hemos llevado a cabo un piloto para certificar el empoderamiento en la autonomía de las personas.
- Amics de la Gent Gran. Para formar a nuestros trabajadores en:
  - o Herramientas de soporte en procesos de duelo.
  - o Gestión de situaciones complejas durante el acompañamiento de personas dependientes.

### **Criterio de Trabajo en Red**

La principal finalidad es empatizar con las familias en los diversos procesos de atención en las ventas y procesos de satisfacción.

Patronales o agrupaciones del sector:

- La red de entidades y recursos asistenciales de Catalunya (ACRA) desde 2019.
- Cluster de Salud Mental y Envejecimiento de la Generalitat de Catalunya para iniciar un proyecto de transformación del modelo asistencial (en proceso de inscripción actualmente).

### **Criterio de Perspectiva de Género**

La iniciativa considera de forma transversal y sistemática las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, incorpora objetivos y actuaciones específicas de género o contempla su impacto por género (personas destinatarias y profesionales).

Aunque de forma no reglada, aún por nuestro pequeño tamaño, fomentamos la contratación por igual midiendo la proporción de personal mujer + hombre en plantilla. Actualmente contamos con un 43% de mujeres y un 57% de hombres contratados. Nos preocupa principalmente que en perfiles tecnológicos (lo que se denomina formación STEM ciencias, tecnología, etc.), existen pocas candidatas en procesos de selección que sean mujer, y estamos introduciendo sesgos en varias áreas para poder contratar respetando una plantilla balanceada de forma global.

### **Criterio de Evaluación y Resultados**

La experiencia cuenta con un sistema de evaluación y medición de resultados sobre:

- 1) Efectividad y cumplimiento de objetivos
- 2) Impacto social
- 3) Sostenibilidad y viabilidad técnica y económica

- 1) Todas las áreas de SeniorDomo se miden. En concreto marketing, ventas, soporte, calidad y producción. Los equipos tienen salarios con fijos + objetivos variables mensuales según los objetivos en sus áreas.
- 2) El impacto del proyecto se mide y debe reportarse a los inversores de impacto

### **Criterio de Evaluación y Resultados**

que han invertido en SeniorDomo. En concreto reportamos trimestralmente a Bolsa Social como nuestro inversor de impacto de referencia:

- a. Número de familias atendidas en la actualidad
  - b. Indicador de grado de mejora de satisfacción y autonomía se calcula con una encuesta por correo electrónico a cada familia
  - c. Indicador de satisfacción global del servicio
- 3) El proyecto se analiza de forma financiera cada mes y se proyecta la caja disponible. Nuestro crecimiento e innovación tecnológica es muy intensivo en capital y debe contar con una estrategia óptima de herramientas financieras no dilutivas como préstamos blancos, ayuda, etc. así como de inversión privada.

### **Ambiente facilitador y otros criterios**

En cuanto al entorno, aspectos socio-espaciales, comunitarios, ergonómicos y de otra tipología.

La solución propicia la simplicidad como uno de sus principios de diseño. Tanto la aplicación móvil para familiares como el reloj han sido co-diseñados con familias reales y en la valoración de los usuarios el reloj se ha puntuado con un 4,9 sobre 5,0 en facilidad de uso. Sólo tiene un botón para ver la hora o para pedir ayuda, y sólo por el hecho de llevarlo ya protege. Adicionalmente la batería se carga con un conector magnético que se pega solo, facilitando a usuarios con poca movilidad en las manos el hecho de ponerlo a cargar.

En relación con la aplicación para familiares, es un sistema completamente guiado tanto para la auto instalación, que llevan a cabo las propias familias sin necesidad de ayuda externa fomentando la propia autonomía. Incluso tenemos casos donde el hijo o hija están en países fuera de España y su familiar en España pudiéndolo activar sin problemas.

También durante el proceso de llamada de emergencia, cuando se localiza al primer familiar, el sistema automatizado de llamada pone en conferencia al otro extremo al reloj y este descuelga automáticamente la llamada para que el portador del reloj no deba de hacer nada ya que en caso de emergencia puede no estar en condiciones de pulsar el botón con facilidad para descolgar la llamada.