



Promueve:

Dirección General de Atención a Mayores, Discapacitados y Personas Dependientes

Edita:

Gobierno del Principado de Asturias. Consejería de Asuntos Sociales

Preimpresión: Fotomecánica Asturiana, S.C.L.

Imprime: Gráficas Eujoa, S.A.

Depósito Legal: AS/1.065-2002

DE LOS CENTROS OCUPACIONALES HACIA LOS CENTROS DE APOYO A LA INTEGRACIÓN

MAKZU 2007



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Coordinación General del documento técnico:

Pilar Rodríguez Rodríguez

Equipo de redacción:

María Jesús Elizalde Sánchez
Teresa Martínez Rodríguez
Trinidad Pérez Vijande
Pilar Rodríguez Rodríguez

Técnicas de la Consejería de Asuntos Sociales colaboradoras de coordinación:

Carmen Domínguez Salinas
Carmen Fernández López
Trinidad Pérez Vijande
Rosa María Rodríguez Iglesias

Este documento se ha visto enriquecido por el trabajo y las aportaciones de numerosos profesionales y personas relacionadas con la atención a las personas con discapacidad. Gracias a todas ellas por su desinteresada colaboración y de un modo especial:

A Ángeles López Fraguas de ASPRONA, Valladolid
A Jorge Martínez Ortega de la Fundación GORABIDE, Bizkaia
A Samuel Fernández Fernández de la Universidad de Oviedo
A Juan Pérez Marín y David Salas de la Fundación PROMI, Córdoba
A los y las profesionales de los Centros siguientes:

CO. "CABUEÑES", de Gijón
CO. "CARDEO", de Mieres
CO. "LA UNIÓN", de Salinas
Centro de Adultos "LA ARBOLEYA", de Meres
CO. "NARANCO", de Oviedo
CO. "PENLÉS", de Cangas del Narcea

A los profesionales e integrantes de de la Federación de Asociaciones Pro-Personas con Discapacidad Psíquica del Principado de Asturias (FAPDAS)
A los técnicos/as de FONDO FORMACIÓN
A los técnicos de FEAPS-Asturias
A los y las profesionales que participaron en los grupos de trabajo

Se agradecen, asimismo, las sugerencias que nos han hecho llegar desde las entidades:

ADEPAS, ASPACE, FEAPS-Asturias, Hermanos San Juan de Dios, Obra "Don Orione"
y Asociación Rey Pelayo

Índice

PRESENTACIÓN	7
EVOLUCIÓN Y NECESIDADES EN LOS CENTROS OCUPACIONALES	11
DOCUMENTO BASE: LOS CENTROS DE APOYO A LA INTEGRACIÓN	
Conceptualización del Centro de Apoyo a la Integración.....	19
El Plan General de Intervención.....	29
Metodología de Trabajo	45
Sistemas de Participación	51
Recursos.....	53
Derechos y Deberes de las Personas Usuarias	57
Sistema de Evaluación	57
Bibliografía	63
Direcciones de Interés en Internet	66
PROPUESTAS PARA LA INTERVENCIÓN Y EXPERIENCIAS DESDE EL ÁMBITO APLICADO	
Propuestas:	
Talleres Ocupacionales para Personas Gravemente Afectadas.....	69
Programa de Educación Sexual	81
Organización y Gestión de Centros	89
La Calidad de Servicio en los Centros de Apoyo a la Integración	105
Experiencias:	
Taller de Restauración y Decoración del Mueble.....	113
Huerto-Escuela	121
Programa de Informática.....	125
Taller de Comunicación y Televisión.....	129
Programa Comunitario de Cafetería	133
Programa de Envejecimiento Saludable y Positivo.....	137
Programa de Educación para la Salud Bucodental.....	141
Taller de Actividad Física.....	143
Programa de Seguridad Vial.....	147
Taller de Dramatización	151
ANEXOS: INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	
PROTOCOLO INDIVIDUAL DE VALORACIÓN E INTERVENCIÓN INTEGRAL	153
PROTOCOLO DE EVALUACIÓN ANUAL	185
CUESTIONARIO PARA EL USUARIO/A	207
CUESTIONARIO PARA LOS Y LAS PROFESIONALES	213
CUESTIONARIO PARA LAS FAMILIAS	219



Presentación

Mejorar la calidad de los servicios de atención a los distintos grupos de población cuyas competencias corresponden a la Consejería de Asuntos Sociales es uno de los objetivos principales sobre los que en la actualidad venimos trabajando. Una de las actuaciones que se están desarrollando con esta finalidad es la elaboración y publicación de una serie de documentos técnicos dirigidos tanto a los usuario/as, profesionales, entidades colaboradoras como al conjunto de las administraciones públicas.

Estos documentos técnicos pretenden contribuir de un modo específico a varias cosas. En primer lugar, a ofrecer una definición y conceptualización clara de los recursos; en segundo lugar a servir de orientación técnica para el desarrollo de los programas de intervención; y, finalmente, a proporcionar un marco para la evaluación de los servicios.

Este nuevo Documento Técnico, de los Centros Ocupacionales hacia los Centros de Apoyo a la Integración, al igual que el resto de documentos referidos a otros recursos sociales ya publicados o en proceso de elaboración, consta de varias partes diferenciadas relacionándose cada una de ellas con los aspectos anteriormente expuestos.

En la primera parte se presenta un análisis de la evolución que los Centros Ocupacionales han tenido a lo largo de estos años, hasta llegar a deducir del mismo una serie de necesidades que fundamentan y justifican la reorientación del recurso.

En una segunda parte se expone el Documento Base y en él se recoge y desarrolla la propuesta de un nuevo proyecto marco dirigido a dar respuesta a las necesidades detectadas. Desde este documento técnico se apuesta por una nueva denominación del recurso, reorientando los Centros Ocupacionales hacia Centros de Apoyo a la Integración, cambio en la denominación que se sustenta en una concepción más amplia de estos centros, donde la vertiente ocupacional se integra como una más dentro de una perspectiva de intervención que contemple la atención integral de las necesidades heterogéneas que pueden tener las personas con discapacidades en los diferentes momentos de su edad adulta.

Así pues, el Documento Base recoge los elementos fundamentales que contempla la propuesta de reorientación del recurso, abordando tanto aspectos conceptuales y organizativos, esenciales para esta nueva definición del mismo, como otros aspectos metodológicos que se dirigen a sugerir aspectos, procedimientos u otras consideraciones a tener en cuenta en la práctica cotidiana.

La tercera parte del Documento Técnico está relacionada con los programas de intervención a desarrollar desde los centros, y en ella se recogen una serie de experiencias y propuestas prácticas de intervención que resultan acordes al marco general de intervención propuesto en el Documento Base.

En la parte final del presente Documento Técnico se incluyen diferentes instrumentos de evaluación, diseñados tanto para la valoración y seguimiento individualizado de cada persona, como para realizar la evaluación anual de cada centro.

El proceso de elaboración de este documento ha sido largo y laborioso. Forzosamente debía ser así cuando se partía del análisis crítico de un recurso consolidado que conllevaba realizar una propuesta de reformulación conceptual y funcional de los centros. El inicio del proceso fueron los debates celebrados en el seno de las Jornadas sobre Centros Ocupacionales que, organizadas por la Consejería de Asuntos Sociales, tuvieron lugar en Oviedo en el mes de abril del año 2000. A partir de entonces se crearon diversos grupos de trabajo para avanzar ideas sobre la reorientación del recurso que fuesen el fundamento sobre el que construir una propuesta contrastada y suficientemente debatida. El documento que se elaboró después, en sus versiones preliminares, fue ampliamente difundido entre profesionales y entidades relacionadas con el ámbito de la discapacidad que actúan en diferentes territorios del Estado. La opinión generalizada que recogimos fue absolutamente favorable con respecto a la necesidad sentida de llevar adelante una revisión en profundidad del funcionamiento actual de los centros ocupacionales.

Así, el resultado final que se recoge en este texto es fruto de un intenso proceso de reflexión y debate que se ha visto sumamente enriquecido por muchas aportaciones y sugerencias. Forzoso es, pues, agradecer desde estas páginas la colaboración, el esfuerzo y el trabajo desinteresado de cuantas personas y entidades quisieron unirse con nosotros en la tarea de elaborar un conjunto de orientaciones para mejorar la práctica profesional y para ofrecer una nueva definición de objetivos y programas ajustados a las necesidades que hoy presentan las personas con discapacidad que son destinatarias del recurso.

Si este documento técnico contribuye a avanzar en un nuevo modelo de centro que realmente sirva al propósito de apoyar la mayor integración social posible, a que se siga perfeccionado la práctica profesional, a que se coordinen ciertos procedimientos de actuación, así como a que exista una orientación clara sobre los criterios o condiciones de atención que deben presidir la filosofía de atención, habremos cumplido con creces los objetivos que nos propusimos.

José García González
Consejero de Asuntos Sociales





Evolución y necesidades en los Centros Ocupacionales

Los Centros Ocupacionales surgieron en nuestro país en los años 80 y se desarrollaron como un recurso específico para la atención a las personas con discapacidades al finalizar su periodo de escolaridad obligatorio. Estos dispositivos se concibieron con una doble finalidad, por un lado favorecer la integración sociolaboral, intentando la promoción hacia puestos de trabajo y, por el otro, promover en las personas el mayor grado posible de vida autónoma, a través del desarrollo de programas de rehabilitación funcional y de ajuste personal-social.

La contribución a la integración sociolaboral que ha supuesto el desarrollo de este recurso para las personas con discapacidades es indiscutible. Son numerosas las aportaciones y aspectos positivos derivados de su desarrollo e implantación. Enumerando algunos de ellos podemos señalar en primer lugar que los Centros Ocupacionales son un recurso que parte y reconoce como premisa fundamental la necesidad de proporcionar una atención integral a la persona con discapacidades. Por otro lado, han sido el motor tanto de la orientación e integración laboral como del desarrollo del empleo para estas personas. Además, estos centros apostaron y han venido fortaleciendo los procesos de intervención en el contexto comunitario. Y no hay que olvidar que supusieron, desde su creación, un importante punto de referencia, asesoramiento e información para las familias.

En este sentido, hay que resaltar la gran dinamización que ha supuesto el empeño y esfuerzo del movimiento asociativo en el desarrollo y mantenimiento de este recurso, así como el papel primordial que han venido desempeñando las diferentes administraciones públicas y los distintos profesionales relacionados con el ámbito de la discapacidad. Todos ellos han contribuido de una forma significativa a dignificar la atención a las personas con discapacidad, así como a aumentar la visibilidad de este colectivo de ciudadanos/as en la sociedad.

No obstante, tras el transcurso de varias décadas y con la evolución inherente al paso de los años, se vuelve imprescindible una revisión tanto de la conceptualización del recurso como del modelo de atención subyacente al mismo. En este sentido, diferentes estudios e informes realizados en el ámbito europeo, dirigidos a evaluar los servicios de atención para las



Evolución y necesidades en los centros ocupacionales

personas con discapacidad, identifican aspectos para orientar el diseño de los recursos, desde un enfoque basada en la aplicación del modelo europeo de calidad al ámbito de los servicios sociales. Un factor común a todos ellos es destacar la necesidad de seguir avanzando en la defensa del ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad enfatizando su calidad de ciudadanos, y que dicha concepción se concrete en los criterios de intervención de los diferentes dispositivos de atención: el autogobierno de los usuarios/as, su participación activa, etc., apostando por progresar hacia una integración normalizada. Asimismo, en estos estudios e informes, se indica la importancia de una intervención profesional donde la planificación y evaluación de la calidad vaya siendo una constante en la gestión de los recursos.

Centrando el análisis en la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, podemos decir que los Centros Ocupacionales constituyen un recurso implantado y desarrollado por todo el territorio, es decir, que contamos con un dispositivo real y consolidado. No obstante, la situación del recurso en nuestra comunidad ha ido cambiando tras un periodo de varios años, volviéndose indispensable valorar la realidad actual así como efectuar una revisión del modelo. En este sentido, del análisis de tal evolución se han identificado diversos aspectos que son susceptibles de reflexión.

El primero es un hecho objetivo: la población que asiste a los centros ha cambiado. Inicialmente atendían mayormente a personas con niveles de competencia profesional y con acceso relativamente fácil al mundo laboral; con el tiempo los mismos centros han pasado a prestar atención a personas con una mayor limitación en sus capacidades, lo que sin duda exige una mayor dedicación a programas de apoyo social a la vez que una mayor adaptación del mercado de trabajo a sus necesidades. Por otro lado, nos encontramos con un claro envejecimiento de esta población, es decir de los usuarios de este tipo de recurso, que en la actualidad se sitúan mayoritariamente entre la franja de edad de 30-50 años. Este cambio en la tipología de usuarios es un hecho evidente que hace inaplazable la reflexión sobre la adecuación de los objetivos inicialmente propuestos dirigidos a una población más joven y con menor necesidad de apoyos, donde la finalidad básica de la intervención se dirigía hacia la capacitación socio-laboral.

En segundo lugar, nos encontramos con que los Centros Ocupacionales diseñados en su día bajo la propuesta de la LISMI, han ido evolucionando de forma heterogénea, existiendo hoy día dispositivos que aunque responden a la misma denominación de Centros Ocupacionales plantean importantes diferencias conceptuales y metodológicas. Este es un hecho que no queda totalmente justificado por la necesaria flexibilidad que se debe tener para ajustarse a cada realidad, sino que puede venir dado por una falta de



evaluación conjunta y revisión del modelo que subyace al recurso, aspecto primordial para una propuesta coherente y un adecuado desarrollo de los procesos específicos de intervención.

En tercer lugar, se viene observando que son numerosos los usuarios/as que mantienen estancias excesivamente prolongadas en estos recursos, o incluso permanecen definitivamente en los centros, aspecto que no se justifica si se tiene en cuenta que este recurso ha dejado de ser el único agente de formación para el empleo. De hecho, en estos últimos años se han desarrollado diferentes programas de formación ocupacional para colectivos desfavorecidos a través de escuelas taller, programas de formación ocupacional para colectivos en riesgo de exclusión, programas del Fondo Social Europeo, entre otros.

Tampoco debemos obviar, como cuarto aspecto, el desgaste motivacional que puede aparecer, y de hecho aparece, en algunos de los profesionales que vienen desarrollando los programas en los centros a lo largo de estos años. La motivación laboral es uno de los motores básicos del éxito de los procesos de intervención psicosocial; más aún cuando el objeto de atención se centra en colectivos de personas dependientes o con algún tipo de discapacidad. La falta de motivación puede activar procesos de inercia e inmovilismo, a modo de círculos viciosos, que frenan y dificultan los procesos saneadores de renovación. Detectar los factores que pueden desencadenar y potenciar la falta de motivación es, sin duda, el primer paso para buscar las estrategias de mejora y cambio.

Entre los factores que probablemente subyacen a procesos de desmotivación podemos destacar los siguientes:

- a) El envejecimiento de la población atendida que, junto con las escasas posibilidades de movilidad de los profesionales, hace que durante muchos años convivan en un mismo centro los mismos usuarios y profesionales.
- b) La insuficiente revisión, en algunos casos, de los planes funcionales de los centros.
- c) El divorcio entre las expectativas de los profesionales y las necesidades de la dependencia. Este hecho genera, por un lado, frustración ante la discordancia entre los objetivos de intervención propuestos y los realmente alcanzables. Por otro lado, se suelen producir procesos de discriminación positiva de los profesionales hacia el subgrupo de usuarios con mayores posibilidades de promoción. El caso es que este esfuerzo, sin entrar en cuestiones sobre la equidad en la oferta de atención, se realiza sobre un colectivo que no suele permanecer definitivamente en este



tipo de centro. Simultáneamente, puede surgir un rechazo hacia el colectivo de personas con mayores necesidades de apoyo, donde los profesionales observan menos logros alineados con la misión del centro.

Los factores identificados inciden, mucho más si se producen todos juntos, potenciando procesos rutinarios y de inercia que, ante la ausencia de evaluación, de propuesta de los cambios y de reajustes necesarios, actúan agudizando la falta de significatividad del propio trabajo, piedra angular de la motivación del profesional.

En quinto lugar, hay que señalar determinadas carencias respecto a la evaluación y revisión de los planes funcionales en algunos centros. Esto se detecta en el mimetismo en que a veces se puede caer a la hora de diseñar y desarrollar los programas de intervención; en ocasiones se observa la organización y desarrollo de actividades idénticas, repetidas en los distintos centros a pesar de que éstos se ubiquen en contextos muy diversos.

Asimismo, esta ausencia de evaluación, hace que los programas que se mantienen sin variaciones significativas se cronifiquen en el tiempo. Tal cronificación, especialmente en los programas formativos, pone de manifiesto la desviación de los auténticos objetivos que debían regirlos.

Por otro lado, este hecho, analizado desde la perspectiva individual de las personas que acuden a los centros, hace que los programas de apoyo no se vayan ajustando a la evolución de las mismas, suceso que sin duda resta optimización al proceso individual de intervención.

También se ha detectado en algunos casos, un aislamiento de estos centros respecto a la comunidad, hecho que difícilmente se conjuga con el objetivo de la integración comunitaria.

Si bien es cierto que desde los centros se han venido desarrollando diferentes programas de participación en la comunidad, es importante poner de relieve dos matizaciones al respecto. La primera es que la auténtica participación sólo puede darse desde programas realizados a partir de iniciativas comunitarias y no con actividades específicas para este colectivo al margen del resto de ciudadanos, siendo responsabilidad del tejido social proporcionar y facilitar los apoyos necesarios para que las personas con discapacidad tengan la oportunidad de poderse incorporar a las diferentes propuestas que ya existen en la comunidad. La segunda matización proviene de una confusión conceptual. Es frecuente identificar los programas de participación en la comunidad con los programas de intervención comunitaria cuando ambos hacen referencia a procesos diferenciados. Dichos procesos no son idénticos: lograr desarrollar programas donde las personas con discapacidad participen de actividades comunitarias no garantiza la



auténtica intervención en el contexto social donde es necesario desarrollar estrategias más continuadas que generen un auténtico cambio de actitudes en la comunidad.

Dentro de esta valoración de la situación actual de los Centros Ocupacionales, es obligado reflexionar sobre un hecho generalmente conocido: el que en una parte significativa de los actuales Centros Ocupacionales las actividades productivas conducen a diversas fórmulas de subempleo. En ese sentido, es imprescindible acotar estas formas de explotación a las personas con discapacidad articulando las medidas oportunas que garanticen sus derechos.

Otro aspecto revisable es el papel que los Centros Ocupacionales desempeñan respecto al reconocimiento y defensa de los derechos de las personas con discapacidad. Una necesidad clara en este ámbito es garantizar auténticas formas de participación de los usuarios y perfilar las líneas por donde avanzar en el auténtico progreso de la participación de las propio/as interesado/as.

Finalmente también se ha podido detectar la existencia de objetivos implícitos que actúan desvirtuando los objetivos explícitos de los Centros Ocupacionales. Al igual que en todas las organizaciones, la existencia de objetivos ocultos ponen en marcha procesos de confusión al sobredimensionar y pesar éstos más que los declarados explícitamente, sin plena conciencia y consenso de los implicados.

El primer objetivo oculto es la lógica y comprensible necesidad de los padres de mantener un lugar que garantice la seguridad para sus hijos, necesidad que, a veces, prevalece y obstaculiza objetivos relacionados con la promoción personal como es el caso de la necesaria temporalización de la permanencia de las personas en los programas formativos. Cuando estas actitudes sobreprotectoras existen se dificultan y frenan procesos de revisión que se pueden percibir como amenazantes para la seguridad del futuro de los hijo/as.

El segundo objetivo oculto es la prevención del internamiento definitivo del colectivo de atención, sirviendo este recurso para evitar o posponer, en muchos casos, separaciones familiares y el consabido desarraigo que supone la institucionalización.

En definitiva, se ha de concluir que el análisis efectuado pone de manifiesto el desajuste que con el tiempo se ha producido entre las necesidades actuales y el modelo que conceptualiza el recurso de Centros Ocupacionales para personas con discapacidades. Pero, dentro de este proceso analítico, se ha incluido también el estudio de las oportunidades



de mejora detectadas así como con líneas principales de actuación consideradas prioritarias. Estas, por otra parte, están en consonancia con las recomendaciones internacionales derivadas del modelo de calidad europeo aplicado a los recursos de atención diurna para las personas con discapacidad, de cara a una reorientación de los Centros Ocupacionales que contribuya a la mejora de la atención e integración de las personas con discapacidad.

Oportunidad de mejora

1. Proponer una nueva conceptualización del recurso

LÍNEAS PRIORITARIAS DE ACTUACIÓN

- Revisar y redefinir los objetivos, los perfiles de los usuarios, los principios básicos de la atención, el sistema de valoración de ingreso y los planes funcionales.
- Diseñar un Documento Base que ofrezca las directrices oportunas para el desarrollo de nuevos centros y la reorientación de los actuales.
- Elaborar una nueva normativa que regule tanto las características físicas como los aspectos organizativo-funcionales de este tipo de centros.

Oportunidad de mejora

2. Garantizar que desde los centros se proporcione una atención integral personalizada

LÍNEAS PRIORITARIAS DE ACTUACIÓN

- Elaborar planes funcionales y desarrollar programas de intervención que se adapten con flexibilidad a las necesidades cambiantes en función de la evolución de las personas.
- Redefinir las áreas básicas de intervención y los tipos de programas.
- Desarrollar una metodología basada en el diseño de planes personalizados de apoyo, fundamentados desde una adecuada valoración individualizada y revisable en función de las necesidades que la persona vaya teniendo.
- Especificar los profesionales y su cualificación idónea para el desarrollo de los programas.
- Elaborar Guías de buenas prácticas.



- Diseñar y llevar a cabo un sistema de evaluación y seguimiento del proceso de intervención en los centros.

Oportunidad de mejora

- 3. Articular nuevas formas de promoción al empleo remunerado poniendo fin al fenómeno del subempleo.**

LÍNEAS PRIORITARIAS DE ACTUACIÓN

- Posibilitar y facilitar que las personas accedan desde los centros a iniciativas de formación dependientes de otras entidades ligadas a la promoción del empleo.
- Fomentar programas específicos y diversos de formación ocupacional/laboral en clara conexión con el mercado laboral.
- Articular medidas que orienten las actividades productivas hacia el trabajo remunerado a través de la diversificación de las fórmulas de contratación y la adaptación al mundo laboral.

Oportunidad de mejora

- 4. Garantizar que en los centros prevalezcan los derechos de los usuario/as y se potencie su participación en los mismos.**

LÍNEAS PRIORITARIAS DE ACTUACIÓN

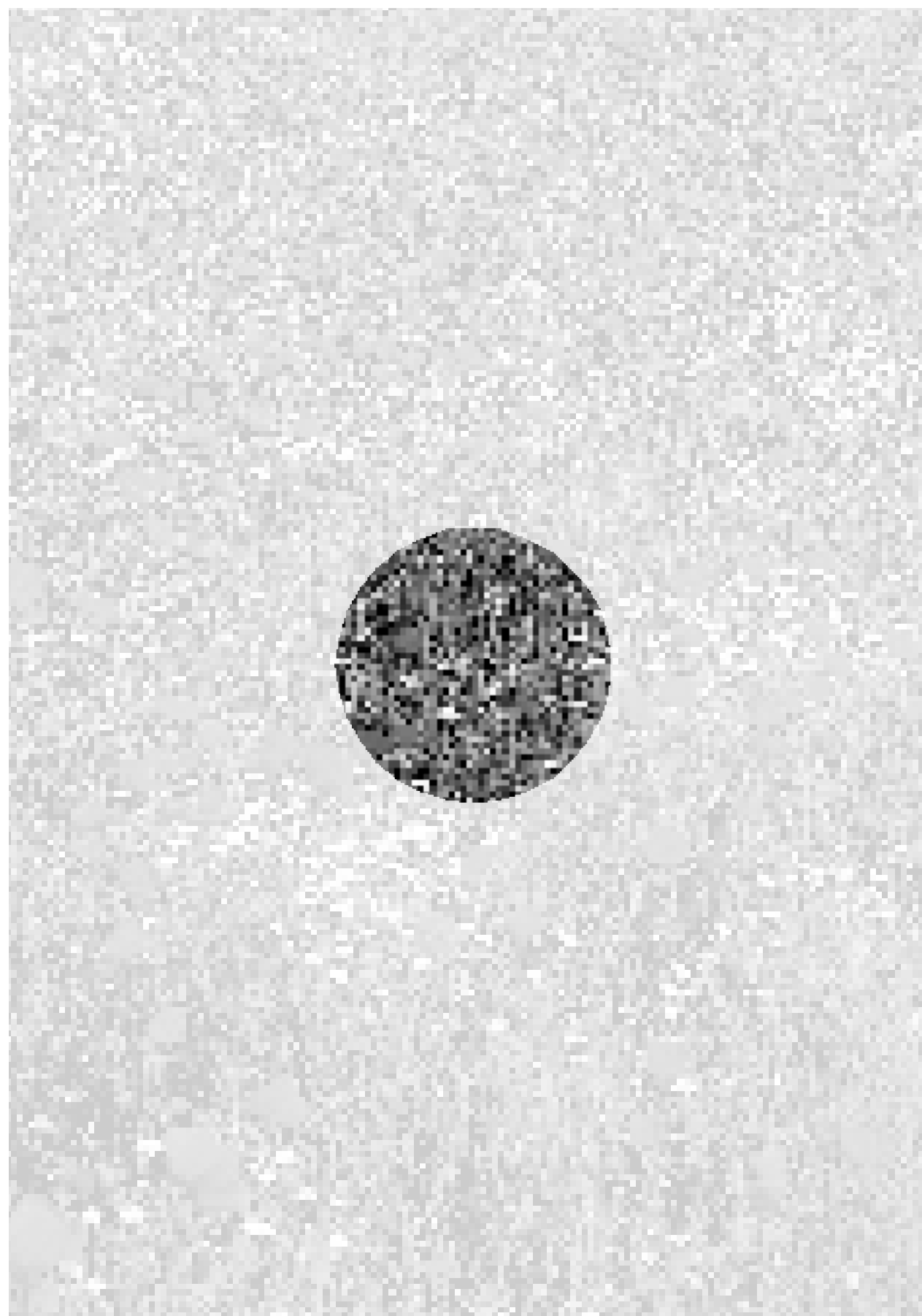
- Crear mecanismos y sistemas que garanticen una auténtica participación de los usuario/as en el centro.
- Desarrollar programas que posibiliten el desarrollo de habilidades de autogobierno.

Oportunidad de mejora

- 5. Favorecer la motivación de los profesionales**

LÍNEAS PRIORITARIAS DE ACTUACIÓN

- Crear grupos de trabajo y sistemas de participación donde se posibilite la implicación de los profesionales en los procesos de cambio.
- Articular programas de formación continua.
- Elaborar Guías de buenas prácticas.





Conceptualización del Centro de Apoyo a la Integración

1

Definición

El Centro de Apoyo a la Integración se define como un recurso especializado y abierto a la comunidad, desde donde se ofrecen programas personalizados de atención integral y formación a las personas adultas con discapacidades para favorecer su integración sociolaboral, el desarrollo de su autonomía personal y el incremento de su bienestar.

Notas a la definición:

1. Recurso especializado: en la atención a las personas adultas con discapacidad.
2. Abierto a la comunidad: con un doble objetivo, promover la integración social de las personas con discapacidad y enriquecer a la propia sociedad desde la diversidad.
3. Programas personalizados: la atención en estos centros se realiza elaborando planes personalizados de apoyo dirigidos a cubrir las necesidades individuales y favorecer la promoción de cada persona.
4. Atención integral: los centros se dirigen a cubrir las diferentes necesidades, básicas, terapéuticas, formativas, sociales y emocionales, de las personas con discapacidad, con un enfoque sistémico de la intervención.
5. Integración sociolaboral: se busca el objetivo de la promoción personal desde la mayor integración social posible del individuo, siendo la obtención de un empleo la piedra angular de una auténtica integración.
6. Autonomía personal: se pretende la promoción de la vida independiente y la autodeterminación para que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos de ciudadanía.
7. Bienestar: todo el proceso de intervención ha de realizarse entorno a la búsqueda del bienestar subjetivo y la calidad de vida de cada persona.

Objetivos

La finalidad última que debe guiar un Centro de Apoyo a la Integración es el logro de un equilibrio y conciliación entre tres grandes objetivos gene-



Los centros de apoyo a la integración

rales: la integración sociolaboral, el fomento de la autonomía e independencia personal y la calidad de vida y bienestar de la persona.

Los objetivos específicos sobre los que debe girar la intervención a realizar en un Centro de apoyo a la integración pueden ser agrupados en torno a diferentes núcleos. Siendo evidentemente la persona adulta con discapacidades el objetivo directo de la intervención, también se debe intervenir sobre otros agentes como la familia, los profesionales y el contexto comunitario, entendiéndolos como agentes activos o escenarios significativos donde la persona con discapacidad convive y se desarrolla.

Objetivos dirigidos a la persona con discapacidades

- Promover la capacitación profesional y el desarrollo de habilidades relacionadas con el ámbito de la formación ocupacional/prelaboral, para facilitar un futuro acceso a otros recursos de formación y/o empleo.
- Desarrollar habilidades que permitan un adecuado grado de competencia y autogobierno dentro del ámbito personal y social.
- Favorecer la integración en la sociedad de la información, impulsando el acceso y la utilización de las nuevas tecnologías para favorecer la comunicación, así como el acceso a una formación más amplia y a nuevas formas de trabajo.
- Impulsar la participación en la vida comunitaria.
- Mantener las capacidades psiocofuncionales y sociales.
- Desarrollar la autoestima y favorecer un estado psicoafectivo adecuado.
- Evitar o retrasar institucionalizaciones definitivas no deseadas o desaconsejables.

Objetivos dirigidos a la familia

- Proporcionar orientación y apoyo.
- Desarrollar actitudes que contribuyan a favorecer la independencia y autodeterminación de sus hijos adultos.
- Favorecer la colaboración de la familia con el centro.

Objetivos dirigidos a los profesionales

- Conseguir una actuación planificada y coordinada desde un adecuado trabajo en equipo.

- Proporcionar conocimientos, habilidades y actitudes que aseguren la prestación de una atención integral cualificada.
- Evitar la desmotivación de los profesionales, favoreciendo un clima social propicio para las interacciones positivas.

Objetivos dirigidos al contexto comunitario

- Promover la equiparación de oportunidades para una participación activa de las personas con discapacidades en los diferentes servicios, recursos e iniciativas de la comunidad existentes para todos los ciudadanos en los diferentes ámbitos (sanitario, educativo, social, cultural, deportivo, etc.), articulando los apoyos necesarios para ello.
- Favorecer una actuación complementaria y coordinada entre centros y tejido social respecto a las ofertas de servicios y actuaciones dirigidas a las personas con discapacidad
- Contribuir al enriquecimiento de la propia comunidad desde la oportunidad que ofrecen la convivencia y las interacciones desde la diversidad.

Destinatarios

Los Centros de Apoyo a la Integración están dirigidos a personas con discapacidades que, habiendo finalizado su período de escolarización, se encuentren en alguna de estas dos situaciones:

- Que precisen diversos programas personalizados de formación laboral y/o desarrollo de habilidades para posibilitar su promoción a otros recursos formativos o de empleo.
- Que necesiten atención diurna permanente dirigida a procurar el mantenimiento y desarrollo de habilidades personales y sociales.

Principios inspiradores y criterios de intervención

Los Centros de Apoyo a la Integración, como el resto de los recursos dirigidos a las personas con discapacidad, deben estar fundamentados en una serie de principios y criterios básicos, explícitos y compartidos por los integrantes del sistema de intervención.

Los principios hacen referencia a las personas a las que se dirigen los programas y sientan la filosofía de la atención. Constituyen el eje alrededor del cual deben girar las intervenciones que se desarrollen y, por tanto, éstas han de estar siempre supeditadas al cumplimiento de los principios.

Los criterios tienen que ver con el desarrollo profesional, con la calidad de los programas y con la idoneidad de los apoyos que se desarrollan para hacer posible el cumplimiento de los principios sustentadores. Es determi-

Los centros de apoyo a la integración

nante tenerlos bien definidos para poder proponer y conceptualizar los diferentes ámbitos relativos al proceso de intervención.

Los principios y los criterios que se proponen están estrechamente interconectados; diñamos que se reclaman recíprocamente: al enunciado de un principio, adscribimos un criterio. Así logramos que los principios inspiradores se concreten y afiancen para posibilitar mejor su cumplimiento efectivo.

Todos los agentes y actores del proceso de intervención (la persona con discapacidad, el equipo profesional y las familias) deben tener conocimiento y sentirse partícipes de esta filosofía de atención para el cumplimiento de sus fines y para poder consensuar objetivos y desarrollar actuaciones significativas y coordinadas. Esta implicación resulta crucial, ya que la asunción de estos principios y la organización fundamentada en los mismos constituyen herramientas insustituibles para posibilitar el desarrollo y la mejora de las capacidades de las personas con discapacidad.

Los principios y criterios recogidos a continuación, todos ellos en estrecha relación con el concepto de calidad de vida, resumen globalmente la conceptualización y reorientación del recurso que propone el presente documento técnico.

PRINCIPIO INSPIRADOR

AUTONOMÍA

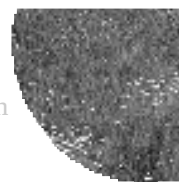
La persona ha de tener control sobre su propia vida, es decir, debe actuar con libertad.

Este principio es el esencial de cuantos se proponen. Hace referencia al reconocimiento de la capacidad de autogobierno de las personas con discapacidad para tomar sus propias decisiones y, por tanto, elegir libremente y sin coacciones externas entre diferentes opciones y alternativas.

CRITERIO DE INTERVENCIÓN

DIVERSIDAD

El centro debe permitir, como metodología de trabajo, que los usuarios/as muestren sus preferencias y puedan elegir ante opciones diversas relacionadas con procesos cotidianos que les afecten. Además, la planificación de programas y apoyos debe tener en cuenta este criterio y, así, hacer una oferta diversificada capaz de componer un abanico amplio de posibilidades. Entre los programas relacionados con el aprendizaje de habilidades, se contemplará siempre la capacitación para posibilitar la expresión de las preferencias y deseos y para la toma de deci-



siones. En los programas dirigidos a las familias y a la formación de los profesionales se incluirán contenidos que adiestren en los apoyos que deben implementarse para hacer efectiva la posibilidad del principio de autonomía.

PRINCIPIO INSPIRADOR

PARTICIPACIÓN

La persona tiene derecho a estar presente en la toma de decisiones que afecten al desarrollo de su vida.

Principio íntimamente ligado con el anterior, ya que no se puede avanzar en el proceso de afirmación y de autodeterminación si no se está presente en los procesos de toma de decisiones.

CRITERIO DE INTERVENCIÓN

INTERDISCIPLINARIEDAD

Hay que promover la participación de los usuario/as en el centro. Es responsabilidad de éste fomentar una política participativa de las personas con discapacidades llevando a cabo programas de desarrollo de habilidades para la participación y desarrollando sistemas y cauces que la garanticen. Éstos han de ser recogidos en el reglamento de régimen interno del propio centro.

La atención ha de desarrollarse desde un enfoque interdisciplinar. Todo el proceso de intervención ha de concebirse desde el concepto del trabajo en equipo, en el cual todos sus integrantes actúan con metodología interdisciplinar. Esto quiere decir que los diferentes profesionales y la persona a la que se dirigen los programas actúan desde unos valores y objetivos compartidos y mediante una metodología y actuaciones coherentes con los mismos. La participación de cada una de las personas a las que se dirigen los respectivos planes de apoyo ha de garantizarse, tanto en la fase de diseño como en la de aceptación.

PRINCIPIO INSPIRADOR

INTEGRALIDAD

La persona es un ser multidimensional donde interactúan aspectos biológicos, psicológicos y sociales.

CRITERIO DE INTERVENCIÓN

GLOBALIDAD

La atención que se ofrezca en los centros debe satisfacer las necesidades básicas y ofrecer procesos de aprendizaje y/o ocupacionales, contemplando las necesidades sociales y emocionales de la persona.

El concepto de globalidad ha de presidir todo el proceso de intervención, entendiendo éste desde una dimensión sistémica donde interactúan los diversos agentes del proceso: persona con discapacidades, educadores, familia, ambiente (físico y psicosocial) y contexto comunitario. Asimismo, la intervención ha de dirigirse hacia un desarrollo global de la persona, contemplando tanto las capacidades instrumentales de la misma como las emocionales y relacionales.

PRINCIPIO INSPIRADOR

INDIVIDUALIDAD

Todas las personas con discapacidad son iguales en cuanto al ejercicio de sus derechos de ciudadanía, pero cada una de ellas es única y diferente.

CRITERIOS DE INTERVENCIÓN

ATENCIÓN PERSONALIZADA Y FLEXIBILIDAD

La atención y el plan personalizado de apoyo han de tener siempre en cuenta el estilo de vida de la persona, respetando sus preferencias socioculturales.

La intervención debe ser personalizada de modo que el desarrollo de los programas específicos de intervención den ajustada respuesta a las diferentes y cambiantes necesidades de apoyo que presenten las personas a lo largo de su estancia en los centros.

El centro debe adaptarse a las necesidades específicas de los usuarios –y no viceversa– ofreciendo, dentro de las posibilidades reales, planes funcionales adaptables, programas diversos e intervenciones personalizadas. La flexibilidad ha de ser una constante en los planes funcionales de los usuarios/as y los programas que desarrolle el centro.

PRINCIPIO INSPIRADOR

PROMOCIÓN HACIA EL EMPLEO

Las personas con discapacidades tienen derecho a acceder al mundo del trabajo como mejor modo de lograr su integración social. La efectividad de este derecho pasa por la necesidad de recibir una formación adecuada y por la obligación de que se eliminen todas las barreras que frenan sus posibilidades de acceder a un empleo.

CRITERIO DE INTERVENCIÓN

DERIVACIÓN HACIA FÓRMULAS DE EMPLEO ORDINARIO O APOYADO

Desde una nueva formulación del recurso, como centro de formación y coordinación de los apoyos necesarios para favorecer el proceso de integración social de la persona, deben evitarse las fórmulas de subempleo que impidan la promoción y normalización de las personas con discapacidades en el ámbito laboral. Desde los propios centros se deben ir articulando sistemas para lograr que las personas que estén capacitadas o vayan adquiriendo las habilidades necesarias para el desempeño de tareas productivas sean orientadas hacia otros recursos tanto de formación normalizada como hacia fórmulas de empleo mediante las que puedan ser contratadas legalmente (empleo ordinario, centros especiales de empleo, empleo con apoyo, constitución de cooperativas...).

PRINCIPIO INSPIRADOR

NORMALIZACIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

Las personas con discapacidades son miembros activos de la comunidad y ciudadanos con derechos. Por ello, han de tener acceso y posibilidad de disfrutar de cuantos bienes sociales y culturales existan en igualdad con el resto de la población.

CRITERIOS DE INTERVENCIÓN

APERTURA E INTEGRACIÓN COMUNITARIAS

Los centros se definen como recursos abiertos a la comunidad. En este sentido es conveniente que desde los criterios de planificación de cada centro se pueda ampliar la disponibilidad horaria de los mismos, sobre todo, la de aquéllos con horario exclusivo de mañana, así como contemplar la posibilidad de compartir espacios ofertando las instalaciones y programas a otros colectivos de la comunidad.

Los centros de apoyo a la integración

Por otra parte, la intervención debe articularse desde el prisma de la integración en la comunidad. En este sentido los centros tienen que propiciar que los usuario/as permanezcan en los mismos durante un horario diario justificado en función de sus necesidades de apoyo y de los programas propuestos, evitando permanencias innecesarias durante toda la jornada de modo que puedan resultar menudadas las posibilidades de la persona tanto para disfrutar de la convivencia familiar como de su participación en actividades de ocio en ambientes normalizados. Al respecto, es importante indicar como muy conveniente que los planes personalizados de apoyo sean diseñados desde la perspectiva de la participación activa en los propios recursos existentes en la comunidad, y, de un modo muy especial, todas aquellas actividades relacionadas con el ocio y el tiempo libre (culturales, artísticas, deportivas...).

PRINCIPIO INSPIRADOR

INDEPENDENCIA Y BIENESTAR

La persona que presenta grados importantes de afectación y discapacidad tiene derecho a recibir apoyos que mejoren su situación de dependencia y su bienestar subjetivo.

CRITERIOS DE INTERVENCIÓN

PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN

El recurso debe favorecer la inclusión de las personas. Hay que evitar crear centros monográficos diferenciados en función del grado o tipo de discapacidad. No obstante, es importante que en cada centro se ofrezcan programas diferenciados y diversificados que se adapten a las heterogéneas necesidades del colectivo, posibilitando a cada usuario/a la incorporación a los programas en función de su situación actual y con los apoyos que se precisen.

Es necesario abandonar las creencias erróneas que rezan sobre la ineficacia de la intervención en las personas gravemente afectadas y, por ende, proponerse un reajuste permanente de los objetivos, siendo la calidad de vida el eje que debe vertebrar los mismos. El cumplimiento de este criterio lleva implícita la exigencia de realizar programas cualquiera que sea el grado de afectación de la persona y niega con rotundidad el nihilismo y la consecuente deserción de explorar nuevas posibilidades que en ocasiones se detecta. Por el contrario, reafirma que siempre es posible restaurar o descubrir capacidades y prevenir el incremento de la dependencia.

Un aspecto importante para el desarrollo de las intervenciones dirigidas a personas gravemente afectadas es proponerse como objetivo



aumentar su calidad de vida y su bienestar subjetivo, que no debe verse reducido o sacrificado por otros objetivos propuestos desde intervenciones exclusivamente basadas en enfoques psicopedagógicos mediante los que se prioriza y enfatiza fundamentalmente el aprendizaje.

PRINCIPIO INSPIRADOR

RESPECTO A LA PROPIA DIGNIDAD

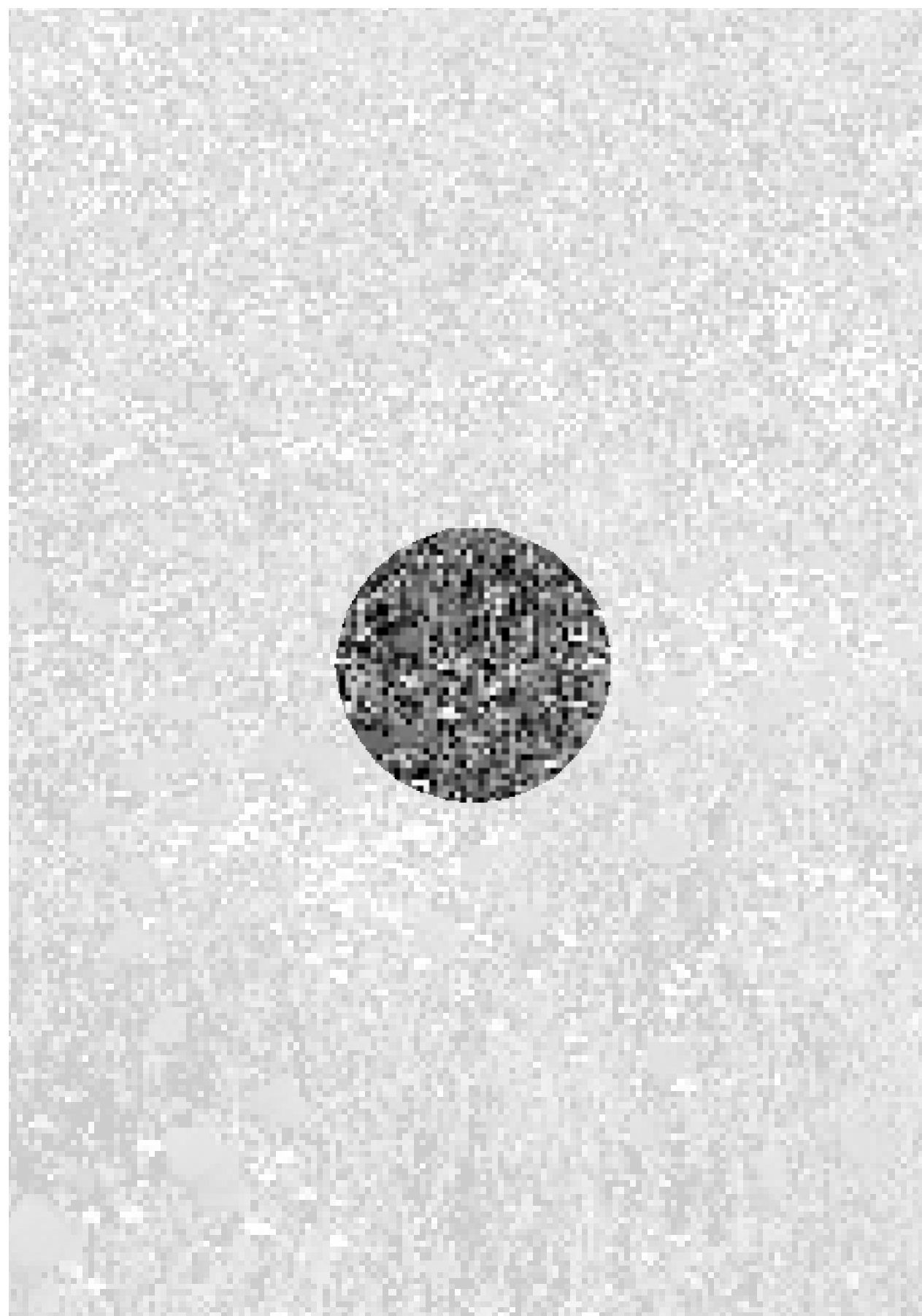
Las personas que presentan alguna discapacidad tienen derecho al respeto de la diferencia y al de su propia dignidad.

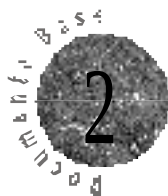
CRITERIOS DE INTERVENCIÓN

INCORPORAR VALORES ÉTICOS EN LA ATENCIÓN

La ética profesional ha de estar siempre presente en todo el proceso de intervención. Se trata de que la práctica profesional esté impregnada de un profundo respeto a los derechos humanos, donde se defienda la privacidad, la intimidad, la dignidad, el respeto a la diferencia y a la libertad personal, a la par de desechar actitudes sobreprotectoras y actuaciones que puedan caer en la infantilización de las personas adultas con discapacidades.

PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA PERSONA CON DISCAPACIDAD	CRITERIOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE INTERVENCIÓN
AUTONOMÍA	DIVERSIDAD
PARTICIPACIÓN	INTERDISCIPLINARIEDAD
INTEGRALIDAD	GLOBALIDAD
INDIVIDUALIDAD	ATENCIÓN PERSONALIZADA Y FLEXIBLE
PROMOCIÓN HACIA EL EMPLEO	FÓRMULAS DE EMPLEO ORDINARIO O APOYADO
NORMALIZACIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL	APERTURA E INTEGRACIÓN COMUNITARIAS
INDEPENDENCIA Y BIENESTAR	PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN
RESPECTO A LA PROPIA DIGNIDAD	INCORPORACIÓN DE VALORES ÉTICOS EN LA INTERVENCIÓN
CALIDAD DE VIDA	





El Plan General de Intervención

2

Los centros deben contar con un Plan Funcional o Plan General de Intervención (PGI) en el que se enmarquen tanto los diferentes servicios como los programas específicos de intervención. El PGI debe dirigirse hacia diversos núcleos de intervención: la persona con discapacidades, la familia, el propio centro y el contexto comunitario.

Servicios del centro

Desde un enfoque de atención integral los Centros de Apoyo a la Integración deben cubrir las necesidades personales básicas, terapéuticas, formativas y sociales de las personas con discapacidades. En este sentido, se considera que los servicios que deben tener los centros son los siguientes:

- Modalidades de transporte que posibiliten el acceso al centro en función de las capacidades funcionales de las personas, siendo preferible las opciones normalizadoras para las personas que tengan opción de utilizarlas.
- Servicio de comedor para las personas que se considere adecuado su uso siempre que no alejen a las mismas de otras opciones más normalizadoras.
- Asistencia en las actividades básicas de la vida diaria (AVD).
- Servicio de Orientación personalizada.

Programas de intervención

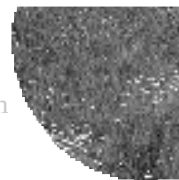
Es importante que en los Centros de Apoyo a la Integración se desarrollen programas diversificados de intervención de modo que se garantice una atención especializada que dé respuesta al conjunto de necesidades que vayan presentando las personas.

En este tipo de centros se deben diseñar e implementar programas de intervención en torno a diversos núcleos: la persona con discapacidades, la familia y el ambiente, entendido este tanto en su dimensión física como social.

En la siguiente tabla se recogen, a modo de orientación, diferentes programas que, agrupados en cada núcleo de intervención así como en sus respectivas áreas, pueden configurarse en cada centro, procurando que el conjunto de programas que articulen el Plan General de Intervención de cada centro ofrezca un marco diversificado y flexible que permita concretar planes personalizados de apoyo que compatibilicen tanto la integración social como ella búsqueda de la calidad de vida y el bienestar subjetivo de cada persona.

NÚCLEO DE INTERVENCIÓN: LA PERSONA CON DISCAPACIDADES	
ÁREAS Y PROGRAMAS	
Área formativo/ocupacional	Programas de orientación y formación pre-laboral
	Programas ocupacionales
Área de autonomía funcional y salud	Programas de desarrollo de la autonomía personal en la vida cotidiana
	Programas de estimulación y mantenimiento psicofísico
	Programas de apoyo al envejecimiento positivo
Área de desarrollo personal y social	Programas de promoción de la autodeterminación y participación
	Programas de educación sexual
NÚCLEO DE INTERVENCIÓN: EL SISTEMA FAMILIAR	
PROGRAMAS	
Programas de orientación y colaboración familiar	
NÚCLEO DE INTERVENCIÓN: EL AMBIENTE	
PROGRAMAS	
Programas de intervención ambiental	
Programas de colaboradores	
Programas de formación continua de profesionales	
Programas de intervención hacia la comunidad	

En las siguientes páginas se recogen una serie de recomendaciones generales respecto a estas áreas de intervención propuestas, así como respecto a los diferentes programas, siendo necesario que sea en cada centro –desde una realidad concreta– donde se especifique el conjunto interrelacionado de programas y sus distintas actuaciones que vayan a configurar anualmente el correspondiente Plan General de Intervención.



A) PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN CUYO NÚCLEO ES LA PERSONA CON DISCAPACIDADES

El objetivo general que guía la intervención en este núcleo se dirige a proporcionar un apoyo individualizado a la persona de modo que se contemplen y atiendan de una manera integral las necesidades específicas de cada momento.

Para conseguir dicho objetivo resulta adecuado contemplar y desarrollar dos estrategias complementariamente. La primera se refiere al desarrollo de programas que abarquen las áreas que pueden ser definidas como básicas para la intervención en la persona en este tipo de recurso: el área formativo/ocupacional, el área de autonomía y salud y el área social. La segunda estrategia, y no por ello de menor importancia, consiste en posibilitar una personalización de la atención a través del desarrollo de planes personalizados de apoyo (PPA), aspecto en el que se profundizará en el apartado de metodología de este documento técnico.

Dentro de la primera estrategia de actuación y con el propósito de esbozar unas líneas de actuación que sirvan de orientación general, se recogen para cada uno de los programas de intervención considerados de especial relevancia los siguientes apartados: los objetivos prioritarios a los que se dirigen, las actuaciones principales que deben comprender, así como las consideraciones esenciales a tener en cuenta para una adecuada conceptualización, diseño y desarrollo de los mismos.

A.1) ÁREA FORMATIVO/OCUPACIONAL

Programas de orientación y formación pre-laboral

Objetivos prioritarios

- Facilitar una orientación profesional y laboral personalizada, así como el apoyo y seguimiento oportunos, encaminados a la integración de la persona en el mundo laboral.
- Proporcionar la capacitación pre-laboral necesaria, promoviendo así mismo la formación relacionada con sectores laborales específicos de modo que posibilite el acceso a otros recursos de formación y/o empleo.

Actuaciones principales

- Orientación profesional y laboral personalizada.
- Talleres de formación en habilidades prelaborales referidos a sectores específicos con clara vinculación al acceso laboral.

- Talleres de habilidades sociales relacionadas con el desempeño profesional.
- Promoción de la participación en cursos de formación laboral/ocupacional referidos a sectores específicos con clara vinculación laboral.

Consideraciones

- Resulta adecuado que la orientación profesional y laboral se desarrolle de un modo personalizado y que se entienda como un proceso continuo desde la acción formativa de los educadores y monitores del centro, siendo conveniente designar profesionales tutores que actúen como los responsables del proceso de orientación de cada persona. Esta labor de orientación debe ser desarrollada tanto mediante entrevistas y sesiones individuales con el tutor/a como a través de actuaciones colectivas de orientación.
- La orientación personalizada que se desarrolle desde los centros deberá estar apoyada por los equipos multidisciplinares, con el objeto de realizar una adecuada valoración inicial del caso así como de efectuar el oportuno seguimiento.
- En ocasiones, puede resultar apropiado ir más allá de la formación pre-laboral, desarrollando o acogiendo cursos de formación laboral específica en los propios centro, siempre que no se pierda de vista que la perspectiva de normalización indica que la formación para el empleo debe estar vinculada fundamentalmente a los propios recursos de empleo y no a los recursos adscritos a servicios sociales. Este puede ser el caso de los centros ubicados en áreas territoriales donde la oferta de formación para el empleo desarrollada por otros organismos o entidades sea insuficiente. En este sentido, los Centros de Apoyo a la Integración deberán actuar complementariamente revisando anualmente su oferta formativa, y teniendo como referencia la directriz de que la formación para el empleo se realice preferentemente desde otro tipo de recursos más ligados al mundo laboral. Asimismo se deben incorporar propuestas que permitan ceder instalaciones o compartir acciones formativas con otras entidades y colectivos que desarrollen acciones relacionadas con la formación propia del ámbito laboral.
- En cada taller formativo cabe contemplar las siguientes dimensiones de la formación:
 - a) Formación pre-laboral. Es la que se dirige a proporcionar los conocimientos y habilidades previas al adecuado desempeño de las tareas propias de un sector laboral determinado.
 - b) Formación para la adaptación al mundo laboral. Esta dimensión engloba la adquisición de contenidos formativos relacionados con un buen

desempeño laboral y que hacen referencia fundamentalmente a dos aspectos:

- b.1) Los derechos y deberes del trabajador.
- b.2) Las pautas de seguridad, higiene y prevención de riesgos laborales.
- Cobra una especial relevancia que los talleres que se oferten en los centros sean diversificados y estén en estrecha relación con las nuevas demandas y ofertas del mundo laboral.
- Congruentemente con los propósitos que persigue todo proceso formativo, la permanencia de las personas en los talleres debe estar temporalizada y no cronificarse, ya que estos talleres son actuaciones formativas que persiguen el logro de una formación prelaboral específica, siendo evidente la carencia de sentido de las estancias formativas indefinidas. Así pues, una vez que las personas estén capacitadas para el desempeño de tareas productivas específicas relacionadas con sectores laborales concretos, debe ser desde el propio centro desde donde se oriente e impulse a estas personas hacia centros especiales de empleo u otros dispositivos donde puedan ser contratadas.

Programas ocupacionales

Objetivo prioritario

- Formar y proporcionar ocupaciones dignas y significativas que contribuyan a optimizar el desarrollo personal.

Actuaciones principales

- Talleres ocupacionales donde se desarrollen actividades significativas sin una necesaria vinculación a sectores laborales concretos.

Consideraciones

- También es importante la temporalización de los talleres ocupacionales, resultando adecuado que éstos respondan a una programación planificada y derivada de la revisión anual del PGI del centro. Esto resulta de gran importancia, fundamentalmente, para evitar caer en procedimientos rutinarios tan perjudiciales para los usuario/as como para los profesionales.
- En el diseño, selección y desarrollo de las actividades y tareas es conveniente reparar en aspectos como los siguientes:

- Que las tareas sean variadas y estén diversificadas.
- Que respeten la edad adulta de la persona.
- Que sean gratas y significativas para la vida cotidiana de las personas.
- Que tengan en cuenta los deseos y preferencias de los usuario/as.
- Que no se prolongue una misma actividad durante períodos largos, procurando establecer pausas y procurando una variedad estimular adecuada.
- Que lo usuario/as deben ser estimulados pero no obligados a realizar dichas actividades.
- Que estén adaptadas a la capacidades y a los aspectos motivacionales de los usuario/as.
- Que sean objeto de revisión continuada para lograr una auténtica adaptación al grupo y a la persona.

A.2) ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA Y LA SALUD

Programas de desarrollo de la autonomía personal en la vida cotidiana

Objetivo prioritario

- Posibilitar el mayor grado de independencia posible y de desarrollo de la autonomía personal en las diferentes esferas y actividades de la vida cotidiana.

Actuaciones principales

- Establecimiento de pautas individuales para el fomento de la autonomía en las actividades de la vida cotidiana.
- Actuaciones de intercambio de información y, en su caso, de orientación a la familia.
- Identificación de apoyos para el desenvolvimiento en los diferentes contextos de la persona.

Consideraciones básicas

- Conviene que estos programas se plasmen en el plan de apoyo personalizado. El educador que desempeñe la labor de tutor, contando con el apoyo de otros miembros del equipo multiprofesional, debe diseñar las oportunas pautas individuales para el fomento de la autonomía personal, a la vez que orientar a la familia en la línea de conseguir una actua-

ción acorde, así como proponer los apoyos necesarios para permitir una mayor inclusión de las personas en los diferentes contextos.

- Hay que tener la precaución de que los objetivos centrados en el desarrollo de competencias, desde programas destinados a la adquisición de aprendizajes, no choquen con preferencias personales o incluso con el ejercicio de los derechos, aspectos esenciales que definen el concepto subjetivo de calidad de vida.
- Este tipo de programas han de realizarse en contextos naturales evitando actividades programadas que puedan resultar "artificiales" y que en muchas ocasiones se vuelven monótonas y escasamente significativas para la persona. Puede resultar preferible que las pautas para el fomento de la autonomía personal se dirijan fundamentalmente a los momentos naturales donde la persona desarrolla actividades cotidianas en escenarios reales, bien en el propio centro, en su domicilio o en otros lugares del contexto comunitario.
- Cabe señalar, en la línea de lo anteriormente mencionado, la importancia de que se consiga una buena coordinación entre el centro y la familia, hasta generar una auténtica sinergia, con el objeto de establecer en los diferentes contextos pautas de cooperación y apoyos complementarios que faciliten una mayor generalización de los logros.

Programas de estimulación y mantenimiento psicofísico

Objetivo prioritario

- Proporcionar estimulación y actividades dirigidas a potenciar las habilidades funcionales, cognitivas, así como un adecuado ajuste emocional de modo que se favorezca el desarrollo y/o mantenimiento de la autonomía personal y de la salud integral de la persona con discapacidades.

Actuaciones principales

- A modo de orientación se recogen en el siguiente cuadro posibles actividades que pueden ser contempladas o incluidas, entre otras, para el desarrollo de estos programas. Los mismos han de ser articulados desde una adecuada conexión y coordinación con los recursos comunitarios.

Consideraciones básicas

- Resulta adecuado que el conjunto de actividades que se programen incluya tanto la vertiente preventiva como la terapéutica y cubra complementariamente los distintos niveles que abarca una concepción inte-

gral de la salud de la persona: el nivel físico/funcional, el nivel cognitivo, el nivel psicoafectivo y el nivel relacional.

- En el diseño del conjunto de actividades para incorporar dentro de estos programas se deben tener en cuenta, de modo prioritario, las actividades que se organizan en el contexto comunitario próximo, aprovechando las ofertas existentes para el resto de los ciudadanos, fieles al objetivo general establecido de fomentar la integración social y la participación comunitaria de las personas con discapacidades.
- Tiene un especial interés el incorporar actividades dirigidas al grupo de usuarios que presentan un envejecimiento precoz asociado a la deficiencia base que presentan. En este sentido, actividades de estimulación física y cognitiva son ineludibles para desarrollar una terapia de mantenimiento o retardo en la pérdida de habilidades.

Programas de apoyo al envejecimiento positivo

Objetivo prioritario

- Proporcionar conocimientos, hábitos saludables y actitudes positivas para fomentar un proceso de envejecimiento saludable y satisfactorio a lo/as usuarios, a la vez que apoyar el tránsito, cuando proceda, hacia recursos especializados para personas mayores de los usuarios que vayan envejeciendo y permanezcan en programas del centro.

Actuaciones principales

- Actuaciones de orientación individual en apoyo al envejecimiento positivo.
- Actuaciones de apoyo al tránsito hacia recursos específicos de personas mayores.
- Desarrollo de programas en el propio centro dirigidos a las necesidades del grupo de usuarios/as que van envejeciendo.
- Actuaciones de orientación familiar y detección de situaciones de sobrecarga o riesgo en padres de edad avanzada.

Consideraciones básicas

- Desde la figura del educador/a tutor/a se conviene que se proceda a una orientación paulatina e individualizada dirigida a la consecución del anterior objetivo.

- Es fundamental que desde el centro exista una adecuada coordinación con los recursos de mayores existentes en la zona para poder proyectar actuaciones coordinadas y complementarias.
- Las familias de las personas con discapacidades que envejecen deben ser objeto de un apoyo especial, teniendo en cuenta las necesidades sobrevenidas que pueden aparecer en éstas asociadas a su propio envejecimiento. En este sentido, desde el centro hay que ser buenos conocedores de estas situaciones para, en su caso, proceder a la orientación hacia recursos sociales de apoyo.
- En el diseño del conjunto de actividades a incluir dentro de estos programas se deben tener en cuenta, asimismo, las actividades existentes en el contexto comunitario próximo, aprovechando las ofertas existentes para el resto de los ciudadanos, fieles al objetivo general establecido de fomentar la integración social y participación comunitaria de las personas con discapacidades.

A.3) ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL

Programas de promoción de la autodeterminación y la participación

Objetivo prioritario

- Desarrollar habilidades que permitan un adecuado grado de competencia y autogobierno dentro del ámbito personal y social así como el impulso de la participación de las personas con discapacidades en su comunidad.

Actuaciones principales

- Actuaciones individuales y grupales de desarrollo de habilidades para la toma de decisiones y análisis de las relaciones sociales de interdependencia.
- Desarrollo de procesos que posibiliten la participación de los usuarios en el centro.
- Propiciar situaciones y desarrollar estrategias con recursos externos al centro que favorezcan la integración y participación de las personas en su comunidad.

Consideraciones básicas

- El punto de partida de este tipo de programas reside en un absoluto respeto a la diferencia, concibiendo a los usuarios como lo que son, es decir ciudadanos con derechos a los que se deben proporcionar los apoyos

precisos que faciliten e impulsen el autogobierno en sus vidas y su participación en la comunidad en la que habitan.

- El objetivo es promover una participación real. Por ello, independientemente de las actuaciones aconsejadas anteriormente, debe actuarse desde una perspectiva transversal, convirtiéndose así la participación de las personas con discapacidades en una premisa constante que debe inspirar cada uno de los programas así como la globalidad del proceso de intervención.
- Se debe tener en cuenta que en este terreno queda mucho por avanzar y que no es suficiente el mero desarrollo de actuaciones de promoción del autogobierno o de fomento de la participación. Al respecto resulta imprescindible una continua labor de autorreflexión por parte de todos para evitar actitudes de sobreprotección o cargadas de un exceso de autoritarismo que pueden chocar con el necesario respeto a la libertad y a la dignidad de la persona.

Programas de educación sexual

Objetivo prioritario

- Sensibilizar a educadores y familias de las personas con discapacidad sobre la importancia de reconocer las necesidades sexuales de las personas con discapacidad y desarrollar programas educativos en este ámbito.
- Trabajar educativamente con los usuarios/as del centro en aprender a reconocer y expresar su propia sexualidad desde habilidades relacionales apropiadas y prácticas seguras.

Actuaciones principales

- Acciones de sensibilización y formación dirigidas a los profesionales de los centros.
- Acciones de sensibilización y formación dirigidas a las familias de los usuarios/as.
- Talleres de educación sexual dirigidos a los usuarios/as.

Consideraciones básicas

- La sexualidad viene siendo la no-necesidad de las personas con discapacidad, especialmente en el caso de las personas con discapacidad intelectual. El no reconocimiento de esta importante dimensión humana suele deberse a motivos muy variados. Unos generales y extrapolables

al conjunto de la población como son los miedos, los tabúes o las acepciones castrantes del ser humano. Otros referidos a las personas con discapacidad, como son las conceptualizaciones polares de la sexualidad de las mismas, que bien las entienden como eternos niños/as, o bien las sitúan desde estereotipos negativos sobre un ejercicio sexual exacerbado. Si realmente queremos avanzar en una atención integral de las personas con discapacidad es imprescindible reconocer la dimensión sexual de las personas con discapacidad y entenderla como un eje básico de su calidad de vida.

- Avanzando en esta línea, resulta imprescindible detectar las barreras, habitualmente de índole psicosocial, que tienden a negar o reprimir la sexualidad de las personas con discapacidad. Sólo así se podrá trabajar con ellas en su reconocimiento, su expresión, su disfrute y su práctica segura. La sensibilización y formación de los agentes que toman parte en el proceso educativo y de socialización de las personas con discapacidad (educadores, padres, madres, otros familiares...) debe ser una actuación prioritaria en este programa.
- La sexualidad es un aspecto básico de la vida de las personas, que como ya ha sido señalado dota de calidad de vida a las mismas, por lo tanto la educación sexual ha de basarse en el reconocimiento de la misma y no diseñarse desde enfoques pedagógicos represores.
- Por otra parte, no se debe obviar la complejidad de la conducta sexual humana, entendiendo ésta como una dinámica interrelación de pulsiones, deseos, fantasías, sentimientos, pensamientos y expresiones, que a su vez cumplen diversas funciones como las de relación interpersonal, placer o reproducción. De esta complejidad se deriva la importancia del respeto a la diferencia en el modo de vivenciarla, expresarla y llevarla a práctica, así como la necesidad de huir de programas excesivamente generalistas que no tengan en cuenta esta variación individual.

B) PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN CUYO NÚCLEO ES EL SISTEMA FAMILIAR

Programas de orientación y apoyo a las familias

Objetivo prioritario

- Ofrecer orientación y asesoramiento a las familias con el propósito de desarrollar actitudes y estilos de interacción que contribuyan al fomento de la independencia y autodeterminación de sus hijo/as adulto/as así como a favorecer una mejor convivencia familiar.

Actuaciones principales

- Información y orientación individualizada a cada familia.
- Derivación hacia acciones psicoeducativas y grupos de autoayuda.

Consideraciones básicas

- Es aconsejable que la orientación familiar individual se realice desde el propio centro, debiendo desempeñar un papel destacado el profesional que tome el rol de tutor de la persona. Las entrevistas familiares deberán dirigirse fundamentalmente a posibilitar el consenso y la colaboración de las familias para el desarrollo del plan personalizado de apoyo programado.
- Es conveniente que desde el centro se derive y oriente a las familias, en función de las necesidades formativas y psicoafectivas detectadas en las mismas, hacia acciones psicoeducativas y grupos de autoayuda que se desarrollen por otras entidades relacionadas con el ámbito de la discapacidad.
- Cabe señalar el protagonismo que pueden desempeñar en este nivel las Asociaciones y otras ONGs en el apoyo psicosocial al grupo familiar, sobre todo cuando el apoyo y la labor psicoeducativa al grupo familiar vaya en la línea de potenciar el desarrollo de la independencia de sus hijo/as adultos con discapacidades.

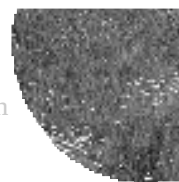
C) PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN CUYO NÚCLEO ES EL AMBIENTE

Toda intervención se produce inmersa en un ambiente multidimensional donde numerosas variables (físicas, sociales, organizacionales...) van a incidir de forma muy notoria, aunque a veces de modo imperceptible, en el propio proceso de intervención. En este sentido, se ha de concebir el ambiente próximo no sólo como agente de la intervención sino también como objeto de la misma. Dicho con otras palabras: el propio centro, tanto en su dimensión física como en su dimensión social, deberá considerarse como un ámbito más de la intervención.

Programas de intervención ambiental

Objetivo prioritario

- Proporcionar un ambiente –físico y psicosocial– que potencie la autonomía personal de la persona con discapacidades, su seguridad y su bie-



nestar psicológico, así como que posibilite un desarrollo adecuado del Plan General de Intervención, facilitando la interacción social y contribuyendo al fomento de un clima social propicio.

Actuaciones principales

- **Dimensión Física.** Sin duda resulta positivo que en los centros se desarrollen una serie de medidas relacionadas con diversas dimensiones físicas del ambiente que tiendan a la consecución de los anteriores objetivos, procurando un equipamiento y un espacio físico accesible y adaptado tanto a las necesidades de las personas como a la dinámica del centro. Es recomendable que dichas medidas contemplen los siguientes aspectos o dimensiones:
 - Accesibilidad. Cumpliendo la normativa vigente relacionada con la accesibilidad y supresión de barreras.
 - Orientación. Introduciendo señales de orientación que hagan referencia a los diferentes componentes de la misma: tiempo, lugar, persona y situación.
 - Espacio. Contando con un espacio suficiente, polivalente, seguro y confortable.
 - Estimulación sensorial. Evitando una inadecuación de la misma que puede provenir tanto de un exceso de estimulación como de una estimulación sensorial insuficiente. Se deberá prestar un especial cuidado en no reproducir ambientes infantiles.
 - Equipamiento. Dotándose de mobiliario y enseres de diseño ergonómico que puedan dar respuesta a las necesidades de las personas con discapacidades.
- **Dimensión Social.** Para propiciar un clima social participativo y respetuoso donde predomine la cohesión y se produzcan interacciones positivas acordes a la filosofía de atención del centro, es fundamental introducir en el propio centro actuaciones o sistemas concebidos para tal fin. En este sentido, puede resultar interesante ir desarrollando actuaciones como las siguientes:
 - Formación continua de los profesionales.
 - Metodología de trabajo interdisciplinar.
 - Sistemas de supervisión de los equipos de trabajo.
 - Normas y procedimientos de funcionamiento claras y explícitas.

- Mecanismos de participación eficaces de los diferentes participantes: usuario/as y profesionales.

Consideraciones básicas

- Teniendo en cuenta la hipótesis de la dependencia ambiental que señala que a mayor dependencia funcional en la persona, mayor influencia ejerce el ambiente en el comportamiento, se aconseja prestar una especial atención a que los usuario/as participen en el diseño e incorporación de las medidas ambientales en el centro, con el objeto de fomentar la percepción de un mayor control sobre el medio.

Programas de colaboradores

Objetivo prioritario

- Desarrollar el concepto de modelo de centro abierto e integrado en la comunidad donde se potencie la colaboración, la solidaridad y la formación de diferentes colectivos, así como optimizar recursos canalizando las acciones psicosociales propias de los grupos de colaboradores.

Actuaciones principales

- Programación de alumno/as de prácticas.
- Colaboración de grupos de voluntariado.

Consideraciones básicas

- Resulta del todo conveniente que la incorporación de alumno/as de prácticas al centro se realice desde una planificación anual con el objeto de que dicha incorporación sea de mutuo beneficio y no interfiera en las actuaciones de los profesionales del centro o resulte invasiva para los usuario/as. Contar con una normativa interna explícita y con un plan de prácticas anual que regule el desarrollo de las mismas es altamente aconsejable.
- Los centros que incorporen alumno/as de prácticas o voluntarios deben controlar que las actuaciones de los mismos no suplanten la labor de profesionales. Las actuaciones de los alumno/as en prácticas deberán estar supervisadas siempre por profesionales. A su vez, las actuaciones de los grupos de voluntariado deben estar relacionadas básicamente con labores de apoyo a actuaciones diseñadas para favorecer la integración y la participación de las personas con discapacidades en su comunidad, actuando los voluntario/as como apoyos para facilitar la incorporación de usuario/as a actividades comunitarias organizadas por entidades u organismos externos al propio centro.

- Es importante que lo/as voluntario/as que colaboren con el centro pertenezcan a alguna ONGs, con el objeto que la misma se responsabilice de una adecuada organización que garantice un desarrollo idóneo de las fases necesarias para el correcto desarrollo de la acción de voluntariado: captación, formación, asignación de tareas y seguimiento.
- Resulta también conveniente que la presencia y colaboración tanto de alumno/as en prácticas como de voluntarios sea aceptada por los profesionales del centro y, evidentemente, consentida por los propios usuario/as.

Programas de formación continua de profesionales

Objetivo prioritario

- Proporcionar a los profesionales de los centros conocimientos, habilidades y actitudes que aseguren la dispensación de una atención integral cualificada y coherente con la filosofía de atención y objetivos del recurso.

Actuaciones principales

- Sesiones formativas en el propio centro.
- Cursos de formación específica.
- Asistencia a acciones formativas externas.

Consideraciones básicas

- La formación debe estar en estrecha relación con las necesidades formativas específicas de los colectivos, en función de los objetivos de atención de los centros y de los programas de intervención que se pretendan llevar a cabo.
- La formación debe ser flexible y abierta a las nuevas situaciones y necesidades formativas. Independientemente de que el programa de formación se realice dentro de un contexto más general –con otros centros o en otras instituciones– sí es importante que cada centro analice y detecte las necesidades de formación específicas de los propios profesionales, derivadas de su plan general de intervención y desde allí se establezcan las necesidades prioritarias para que puedan ser atendidas desde el correspondiente programa de formación continua adaptado para cada centro.

Programas de intervención hacia la comunidad

Objetivos prioritarios

- Promover la equiparación de oportunidades para una participación activa de las personas con discapacidades en los diferentes servicios, recursos e iniciativas de la comunidad.
- Favorecer una actuación complementaria y coordinada, evitando la duplicidad de actuaciones, entre centros y tejido social respecto a las ofertas de servicios y actuaciones dirigidas a las personas con discapacidad.

Actuaciones principales

- Colaboración en campañas de sensibilización dirigidas tanto a promover una imagen positiva de las personas con discapacidades así como de sus necesidades.
- Promoción de la incorporación de las personas con discapacidades a las actividades normalizadas ya existentes en la comunidad, facilitando los apoyos necesarios para ello.
- Celebración de Jornadas de Centros Abiertos a la comunidad.
- Apertura de los centros a actividades y programas desarrolladas desde la comunidad y en colaboración con otros colectivos.
- Contactos y reuniones de coordinación con los recursos comunitarios próximos.

Consideraciones básicas

- Es fundamental un estrecho contacto con los recursos comunitarios próximos de cara a coordinar actuaciones así como para posibilitar la colaboración de dichos recursos con el fin de introducir los apoyos específicos necesarios para la incorporación de usuario/as a las actividades normalizadoras existentes en la red comunitaria.
- Es importante la presencia activa de los usuario/as de los centros en los diferentes recursos o iniciativas de la comunidad próxima, como estrategia de acercamiento que sin duda contribuirá a una paulatina modificación de actitudes sobre las personas con discapacidades por parte de la propia comunidad.
- La coordinación con y entre las asociaciones que desarrollen actividades relacionadas con las personas con discapacidades es básica para evitar duplicidad de acciones y lograr una mayor riqueza de las posibilidades de intervención en un área territorial determinada.



Metodología de Trabajo

3

Es evidente que debe ser en cada centro el lugar en donde se articulen y concreten los aspectos metodológicos del trabajo profesional. No obstante, con el objetivo de servir de orientación a continuación se señalan algunos aspectos considerados convenientes para ser contemplados a la hora de establecer la propia metodología de trabajo.

Trabajo interdisciplinar

La atención a las personas requiere ineludiblemente un abordaje interdisciplinar, donde los objetivos sean comunes al conjunto de profesionales, las actuaciones y tareas estén programadas y coordinadas desde el marco de un proceso de planificación y la revisión continuada se realice por el conjunto del equipo profesional de cada centro.

De este modo, en cada centro se debe articular un sistema de trabajo en equipo donde participen activamente la totalidad de componentes del Equipo Multidisciplinar, superando el enfoque individual desde donde cada profesional propone sus objetivos y actúa parcialmente, fragmentándose así un proceso de intervención que ha de ser presidido por la globalidad. En este sentido, y desde un enfoque de trabajo interdisciplinar, que va más allá del mero abordaje multidisciplinar, las tareas y roles de los componentes de los equipos han de ser flexibles y han de variar según las necesidades de acción o temporalización que marque el Plan General de Intervención.

Es aconsejable articular en cada centro un sistema de reuniones de equipo así como diseñar instrumentos para la recogida de la información basados en un enfoque interdisciplinar.

Respecto al sistema de reuniones interdisciplinares, resulta operativo.

Especificar el tipo de reuniones a desarrollar en función del contenido de las mismas. En cada una de ellas es útil especificar los siguientes aspectos:

- Objetivos de la reunión.
- Método o pasos a seguir en cada tipo de reunión (es bueno que este esquema se visualice en la reunión por parte de todos los miembros).

Los centros de apoyo a la integración

- Participantes (indicando el miembro que actúa como coordinador/a de la misma).
- Frecuencia y duración estimada.
- Instrumentos de recogida de información (para aportar a la reunión y para recoger los acuerdos de la misma).

Concretamente puede resultar de interés especificar estas cuestiones para los siguientes tipos de reuniones:

- Valoración inicial y propuesta de plan personalizado de apoyo a nuevos usuario/as.
- Seguimiento y revisión de los planes personalizados de apoyo de los usuario/as.
- Coordinación con otros recursos o equipos ajenos al centro.
- Seguimiento de programas específicos.
- Valoración y revisión anual del Plan General de Intervención del centro.

Los planes personalizados de apoyo

Los Planes Personalizados de Apoyo son protocolos individuales donde se recogen las diferentes fases del proceso individualizado de intervención –diseño inicial, seguimientos y revisiones– constituyéndose como las herramientas de trabajo básico para desarrollar desde este recurso una intervención singularizada dirigida a potenciar la independencia e integración social de cada persona.

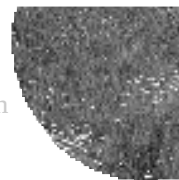
La elaboración de cada Plan Personalizado de Apoyo consta de las siguientes fases:

a) Valoración inicial

La valoración individual inicial de la persona y su entorno se dirige a detectar las necesidades prioritarias y a proponer las líneas generales de intervención a seguir para fomentar la integración social de la persona con discapacidad.

Cada nuevo usuario/a del centro debe contar con una valoración inicial previa, recogida en un Protocolo Individual de Valoración y Orientación donde se recojan, entre otros los siguientes aspectos:

- Las características personales: funcionales, cognitivas, aptitudinales, actitudinales y relacionales.



- Las áreas principales objeto de intervención y los programas aconsejables donde se debe sustentar el plan personalizado de apoyo a desarrollar desde los recursos específicos.
- Las pautas y apoyos necesarios para favorecer la integración de la persona en los diferentes contextos.

b) Diseño del plan personalizado de apoyo

Desde el centro de Apoyo a la integración se debe complementar esta valoración inicial concretando:

- Los programas del centro, y su correspondiente temporalización, en los que se propone participe la persona.
- Las pautas personalizadas y los apoyos necesarios en los diferentes contextos en los que se desenvuelva la persona.
- La figura de tutor/a responsable del seguimiento del plan personalizado.
- La forma y modo de seguimiento y evaluación del plan personalizado de apoyo.

c) Consenso del plan personalizado de apoyo con el usuario/a

Dicho plan debe ser consensuado con el usuario/a, participando él o ella en su diseño desde el primer momento.

d) Información y coordinación con la familia

La familia del usuario deberá ser informada del plan consensuado con el usuario con el objetivo de propiciar formas de colaboración para lograr actuaciones complementarias y coordinadas.

e) Desarrollo de la intervención

Una vez consensuado el plan personalizado, se pondrá éste en marcha, estando sujeto siempre a posibles modificaciones desde la óptica del seguimiento continuo a desarrollar por el tutor, teniendo en cuenta siempre la variación de las necesidades y los deseos de la persona.

f) Seguimiento y revisión del plan personalizado de apoyo

Además de este seguimiento continuado, se debe realizar como mínimo una revisión anual del plan personalizado de cada usuario/a.

Sistema de tutorías

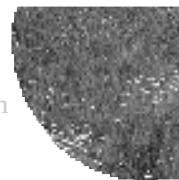
Una experiencia que ha resultado positiva en diferentes contextos y colectivos de intervención es concretar un sistema de seguimiento continuado de las personas usuarias donde un educador/a concreto sea el coordinador/a y persona de referencia tanto para el usuario/a como para su respectiva familia.

Documentación y registro de información

Es importante que en los centros se disponga de cierta documentación escrita para su consulta así como que se registre cierto tipo de informaciones consideradas pertinentes para el seguimiento de los usuario/as.

A continuación se enumera tanto el tipo de documentación que resulta recomendable que los centros dispongan como la información relacionada con el usuario que resulte relevante para su recogida.

- Es conveniente que cada centro recoja por escrito el Plan General de Intervención o Plan funcional específico del centro, manteniéndolo actualizado cada año. Allí se deben concretar los servicios ofertados, los programas específicos de intervención con las actuaciones o proyectos correspondientes, así como su organización y temporalización.
- Además, cada centro debe disponer de su propio Reglamento de Régimen Interior donde aparezcan explícitamente apartados como los siguientes: normas de funcionamiento interno, sistemas de participación democrática, procedimiento de quejas y reclamaciones.
- Al finalizar cada año se debe elaborar una Memoria de la actividad del centro en la que se deben recoger tanto las actuaciones realizadas como los principales datos y resultados obtenidos.
- Cada usuario/a debe contar con un expediente o historia individual donde se recojan el Protocolo de Valoración y Orientación, el Plan Personalizado de Apoyo elaborado en el centro, así como cuantas incidencias y aspectos de interés deban ser recogidos en la evolución del usuario/a.
- Cada centro dispondrá de partes de incidencias donde se registren los sucesos no habituales de interés (cambios detectados en los usuarios, accidentes, etc.). Dichas incidencias deben ser recogidas en el expediente individual del usuario.
- Además, existirán por escrito protocolos de actuación ante situaciones específicas, normalmente situaciones de urgencia, concretándose el procedimiento a seguir ante estas situaciones consideradas de interés para ser objeto de protocolización.



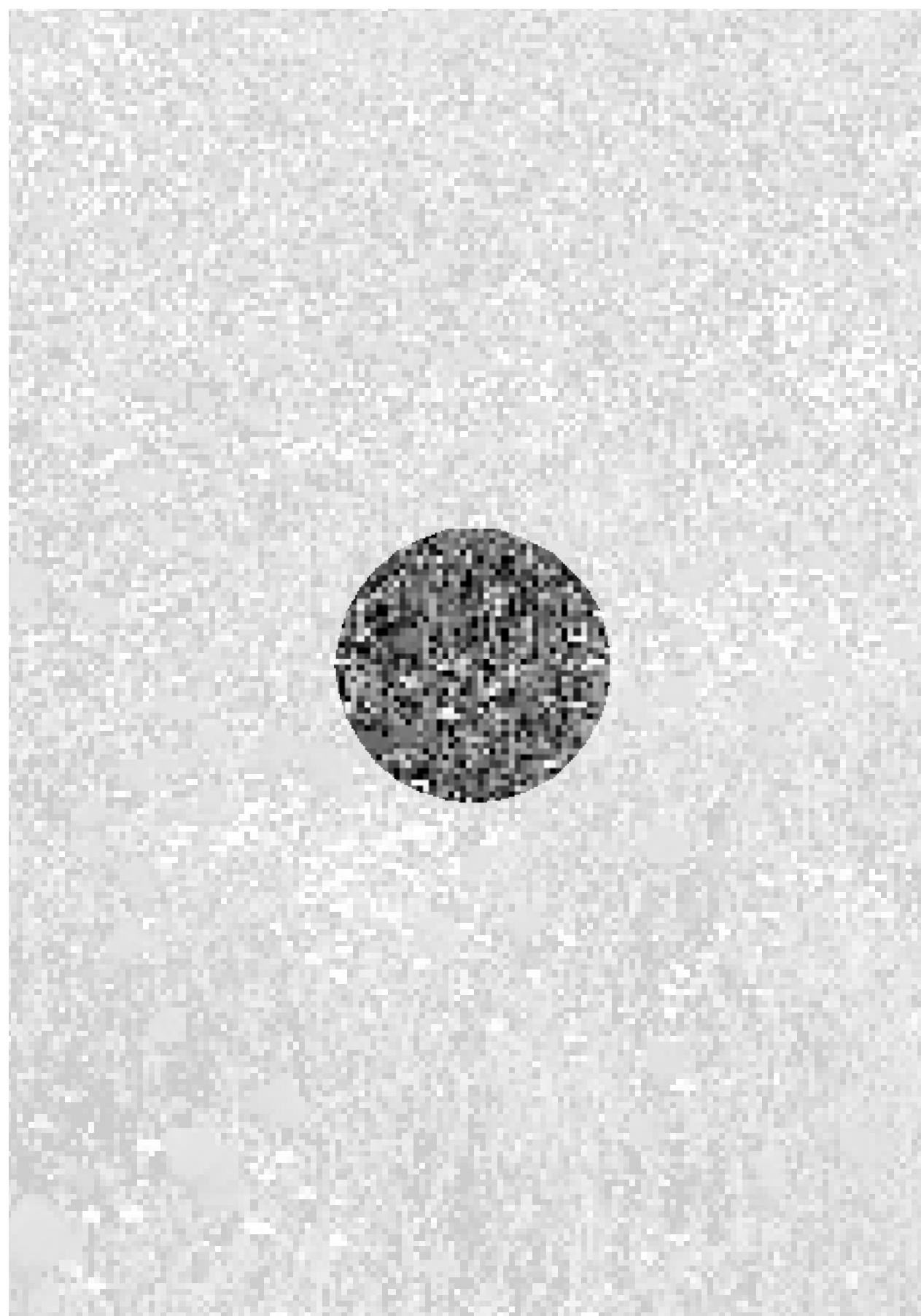
- Finalmente es altamente conveniente que en cada centro se disponga, a disposición del personal, un Manual o Guía de buenas prácticas, pudiendo ser éste propio o asimilado.

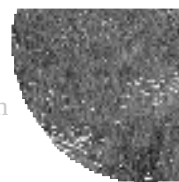
Sistemas de información con familias

La información a las familias es un aspecto que debe ser cuidado desde los centros ya que una buena información es la base de una adecuada coordinación y colaboración. Otro aspecto relacionado con la información con las familias a cuidar especialmente es el que no se debe relegar u obviar al usuario/a en este proceso de intercambio de información.

En este sentido puede resultar conveniente enumerar algunas pautas que hacen referencia a los sistemas de información con las familias:

- Concertar periódicamente entrevistas en el centro donde intercambiar información sobre la evolución del usuario/a.
- Mantener contacto telefónico cuando se considere oportuno.
- Dirigir las informaciones por escrito con el nombre del usuario/a. Es importante evitar transmitir por este mecanismo información diaria que no sea imprescindible, información que pueda ser proporcionada por la propia persona o información que haga referencia a aspectos comportamentales.
- El propio usuario/a deberá tomar parte, siempre que sea posible, en este intercambio de información con la familia.





Sistemas de Participación

4

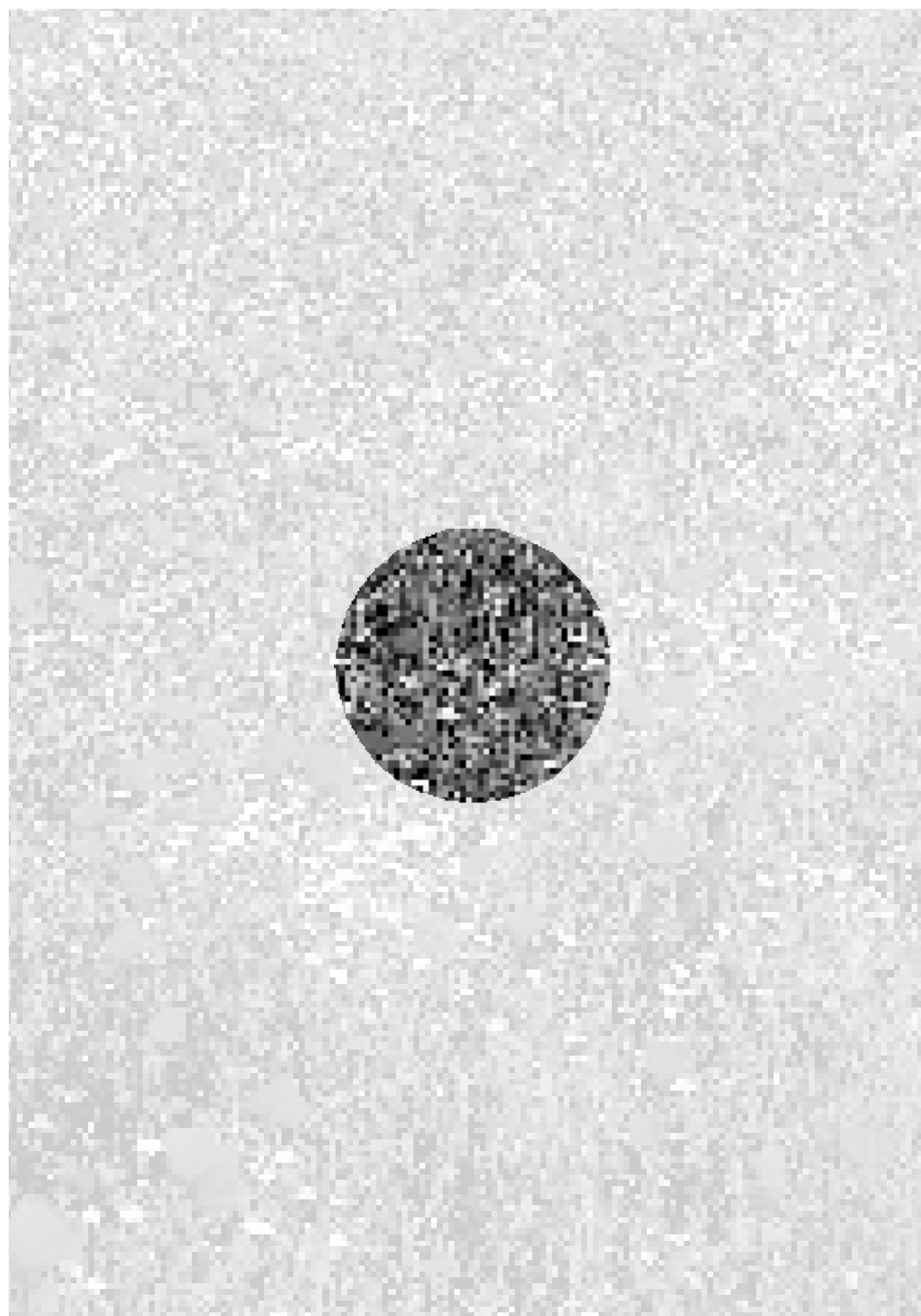
Señalado como uno de los principios básicos que rigen la filosofía de la atención en este recurso, la participación de los agentes en el centro, ha de ser tomada en cuenta como uno de los motores fundamentales del cambio, fenómeno positivo e inherente a todo proceso dinámico.

Por ello desde cada centro se deben promover sistemas de participación tanto de los usuarios/as como de los profesionales.

Es necesario diseñar estrategias y mecanismos diversos que posibiliten la participación de estos agentes. Al respecto cabe señalar que los mecanismos de participación van más allá que los sistemas de información.

Estrategias como las siguientes pueden ser válidas para el fomento de dicha participación:

- Comisiones de participación en el centro: usuarios y profesionales.
- Reuniones grupales de valoración: usuarios y profesionales.
- Buzón de sugerencias: usuarios y profesionales.
- Participación de los usuarios en el diseño del plan personalizado de apoyo así como en sus diversas revisiones.
- Grupos de trabajo o reflexión: usuarios y profesionales.





Recursos

5

Recursos humanos

Un Centro de Apoyo a la Integración debe estar compuesto por un Equipo Multidisciplinar (EM) que posibilite el adecuado cumplimiento del Plan General de Intervención propuesto.

A continuación, y a modo de orientación, se presenta en la siguiente tabla una propuesta de EM considerada adecuada con relación a un Plan General de Intervención que contemple los programas descritos con anterioridad, oscilando la ratio de profesionales, según la horquilla propuesta, en función de las necesidades de apoyo que tengan los usuario/as de cada centro.

Según esta propuesta la figura del Director/a es la responsable de la coordinación, desarrollo y supervisión del conjunto interrelacionado de programas que configuren anualmente el PGI del centro. Asimismo, deberá ser quien diseñe e impulse la metodología adecuada para el desarrollo de la intervención.

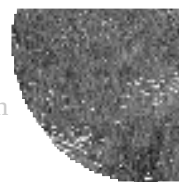
Las funciones del resto de componentes del EM serán las propias de la categoría profesional. No obstante, es importante delimitar las competencias profesionales, distribución de tareas y responsabilidades relacionadas con aspectos más específicos derivados del Plan General de Intervención. Aunque la especificación concreta de la distribución de los mismos deberá realizarse en cada centro, se incluye también una referencia de los cometidos de cada profesional con el objeto de servir de guía orientativa.

Propuesta de Equipo Multidisciplinar para un Centro de Apoyo a la Integración

PROFESIONALES	PROFESIONALES	TIEMPO DEDICACIÓN DIARIA
Educador/a	1 cada 15 usuarios	Jornada completa
Auxiliar de educador/a	1 cada 7 usuarios con importantes necesidades de apoyo	Jornada completa
Monitor/a de taller o Técnico/a en formación	1 cada 15 alumnos	En función de la temporalización de los talleres de formación laboral
Otros técnicos de apoyo: Psicólogo/a o Pedagogo/a	1	En función de la demanda
Director/a	1	Jornada completa

Orientación sobre una posible distribución de los cometidos profesionales con relación al plan general de intervención

Educador/a
• Responsable del diseño, desarrollo y seguimiento del Plan Personalizado de Apoyo de los usuarios asignados a su tutoría. • Responsable de diferentes programas, según criterios organizativos, dirigidos a los usuarios/as. • Responsable de la Orientación y Apoyo a familias de los usuarios asignados a su tutoría. • Colaboración en el programa de intervención ambiental. • Colaboración en el programa de colaboradores. • Colaboración en el programa de formación continua de profesionales.



Auxiliar de educador/a

- Participación en el diseño, desarrollo y seguimiento del Plan Personalizado de Apoyo de los usuarios.
- Colaboración en los diferentes programas, según criterios organizativos, dirigidos a los usuario/as.
- Colaboración en el programa de intervención ambiental.
- Colaboración en el programa de colaboradores
- Colaboración en el programa de formación continua de profesionales.

Monitor/a de Taller o Técnico/a especialista en formación

- Participación en el diseño, desarrollo y seguimiento del Plan Personalizado de Apoyo de los usuarios.
- Responsable de los talleres de formación pre-laboral.
- Colaboración en el programa de orientación laboral.
- Colaboración en el programa de intervención ambiental.
- Colaboración en el programa de colaboradores.
- Colaboración en el programa de formación continua de profesionales.

Técnicos de apoyo: psicólogo/a o pedagogo/a

- Valoración inicial.
- Seguimiento y revisión del Plan Personalizado de Apoyo de los usuarios.
- Apoyo técnico al servicio de Orientación.
- Apoyo técnico en el servicio de Orientación y Apoyo familiar.
- Colaboración en el programa de formación de los profesionales del centro.
- Colaboración en la supervisión de equipos de trabajo.
- Colaboración en el programa de colaboradores sociales (formación y supervisión de alumno/as de prácticas).

Además se posibilitará, a través del desarrollo del programa de colaboradores sociales, contar con recursos humanos complementarios dentro de las labores propias de este colectivo relacionadas con el apoyo psicosocial. Entre ellos cabe ser destacada la colaboración tanto de grupos de voluntariado como la labor de alumno/as en prácticas.

Recursos materiales

La dotación específica debe realizarse en cada centro en función de la adecuación necesaria y los recursos ya disponibles. No obstante habrá que tener en cuenta tres tipos de dotación material: la adaptación arquitectónica y física del centro, el equipamiento y el material.

En general los Centros de Apoyo a la Integración deberán cumplir la normativa vigente sobre Accesibilidad y Supresión de barreras, sobre Inspección de centros y sobre Medidas de seguridad y protección contra incendios. De un modo más específico los Centros de Apoyo a la Integración deberán tener en cuenta los siguientes requisitos y características físicas:

a) Distribución de los espacios

Se considera apropiado que un centro de estas características disponga de los siguientes espacios:

- Vestuarios.
- Tres espacios diferenciados y polivalentes para posibilitar simultáneamente el desarrollo de talleres formativos, otros programas de intervención así como el descanso y esparcimiento personal. A modo de orientación se deberá tener en cuenta que el espacio total dedicado a estos tres usos simultáneos debe permitir disponer de 4 m² polivalentes por persona y que es recomendable tenga una superficie mínima útil de unos 25 m². El espacio necesario en un momento determinado del día dedicado al servicio de comedor puede ser compatibilizado con estos tres usos siempre que no dificulte o impida la realización de ninguna actividad o anule el espacio dedicado para el esparcimiento o descanso individual.
- Baños y aseos accesibles.
- Un despacho polivalente de uso profesional para el EM, desarrollo de reuniones, archivo de expedientes individuales y entrevistas individuales.

b) Equipamiento

Con carácter general hay que señalar que cada sala o taller dispondrá del equipamiento necesario para el correcto desarrollo de los servicios y de los programas de intervención. Además, el equipamiento deberá estar adaptado a las necesidades de la persona con discapacidades y poseer las características ergonómicas que garanticen la seguridad del mismo.



Derechos y Deberes de las Personas Usuarías

6

Con el objeto de avanzar en la concepción de las personas con discapacidad como plenos ciudadanos, en cada centro se deberá disponer por escrito los derechos y deberes de las personas usuarias.

Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias de los Centros de Apoyo a la Integración han de tener los derechos siguientes:

1. A acceder a los mismos y recibir servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. A participar en el diseño de su Plan Personalizado de Apoyo.
3. A ser informadas y consultadas sobre cualquier asunto que pueda afectarles o interesarles en su calidad de usuarias.
4. A recibir la necesaria atención, con corrección, respeto y comprensión, de forma individual y personalizada.
5. Al tratamiento confidencial de los datos personales que afecten a su intimidad.
6. Al respeto a su intimidad, garantizando un tratamiento adecuado a los problemas de higiene, preservando su intimidad durante el aseo y respetando su libertad para mantener relaciones interpersonales.
7. A elevar a la dirección del centro propuestas o reclamaciones concernientes al funcionamiento o a la mejora de los servicios, así como a recibir respuesta sobre las mismas.
8. A cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia.
9. A ser debidamente informadas, en lenguaje fácilmente inteligible, del contenido de estos derechos y de las vías existentes para hacer efectivo su ejercicio.

Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias de los Centros de Apoyo a la Integración tendrán las siguientes obligaciones:

1. Conocer y cumplir las normas de utilización del Centro establecidas en el Reglamento de Régimen Interior del mismo.
2. Ejercitar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, orientada a la consecución de una adecuada convivencia.



Sistema de Evaluación

7

La evaluación de todo servicio se debe dirigir, fundamentalmente, a determinar en qué medida han sido alcanzados los objetivos propuestos inicialmente, así como a analizar la relación entre los efectos obtenidos, la actividad desarrollada y los recursos empleados. La evaluación ha de realizarse de forma constructiva con el fin de orientar la posterior toma de decisiones respecto a los aspectos evaluados.

Para desarrollar un sistema de evaluación en los Centros de Apoyo a la Integración, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Que los profesionales y los usuario/as participen en el proceso de evaluación comprendiendo sus objetivos.
- Que la evaluación no sea excesivamente complicada ni difícilmente asumible.
- Que existan procedimientos de evaluación unificados e instrumentos de recogida de la información homogéneos para los diferentes centros.
- Que se tengan en cuenta diferentes niveles de análisis: la gestión del centro, los programas de intervención y los agentes del proceso (las personas usuarias, las familias y los profesionales).
- Que se contemplen las diferentes fases o componentes de la intervención: la entrada, el proceso y los resultados.
- Que la responsabilidad de la evaluación debe ser complementaria recae tanto en evaluaciones internas de los participantes en la intervención de cada centro como en agentes externos de evaluación.

Combinando estos aspectos se ha elaborado un modelo de evaluación para los Centros de Apoyo a la Integración para personas con discapacidades, recogiendo diferentes apartados complementarios: la evaluación de la cobertura, la evaluación del esfuerzo, la evaluación del proceso, la evaluación de los resultados y la evaluación de la calidad de la atención.

El proceso de evaluación de cada centro será continuo, a través de la pertinente recogida de información y se concretará anualmente cumpli-



Los centros de apoyo a la integración

mentando el protocolo de evaluación diseñado al efecto, el cual se incluirá en la Memoria anual de actividad del centro.

A continuación aparecen resumidamente definidos los diferentes apartados de la evaluación propuesta, así como una indicación general sobre el tipo de datos que pueden ser interpretados con relación a los objetivos definidos respecto a cada aspecto de evaluación.

Evaluación de la cobertura

Este aspecto de la evaluación se centra en el análisis de la población objeto de la intervención y la situación asociada a la misma. Se dirige a responder a las siguientes preguntas: ¿llega el centro a la población objeto de la misma?, ¿llega al grupo de población prioritario?, ¿cuál es el grado de utilización del centro?

Para contestar a estas preguntas deberemos recoger diferentes datos que hagan referencia a:

- Situación demográfica de la zona de influencia en la que se ubica el centro.
- Demanda del servicio que ofrece el centro.
- Estadística sobre el movimiento del centro.
- Datos sobre el perfil de las personas usuarias que han accedido al recurso y sobre sus familias

Evaluación del esfuerzo

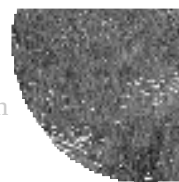
Este apartado trata de analizar los inputs del servicio necesarios para desarrollar la atención prevista en la planificación de las intervenciones. Concretamente se dirige a responder la siguiente pregunta ¿existe adecuación entre las actividades realizadas y los recursos humanos y materiales disponibles?

Para responder a la misma deberemos incluir datos relacionados con:

- Recursos humanos relacionados con las diferentes actuaciones incluidas en el PGI: profesionales y colaboradores.
- Recursos materiales adscritos al desarrollo de las actividades específicas del PGI: instalaciones, equipamiento y recursos financieros.

Evaluación del proceso

Se refiere al análisis del funcionamiento del centro en cuanto al desarrollo y la ejecución de las tareas. Se trata de dar respuesta a preguntas como



¿el sistema de organización es acorde al desarrollo de los programas y la gestión?, ¿el sistema de participación y la metodología de trabajo se adaptan a las necesidades de gestión del mismo?, ¿se desarrolla el PGI y los programas de intervención según el modo previsto?

Para contestar a estas preguntas deberemos recoger diferentes datos que hagan referencia a:

- Actuaciones desarrolladas dentro de los diferentes programas de intervención contemplados en el PGI.
- Actuaciones desarrolladas dentro de la metodología de trabajo profesional propuesta.
- Actuaciones relacionadas con los sistemas de participación.

Evaluación de los resultados

El servicio se evalúa en este apartado teniendo como referencia la situación de partida de los agentes implicados en el proceso de intervención para comprobar en qué grado los resultados confirman el haber conseguido los objetivos previamente establecidos. También deben ser evaluados aquellos resultados no queridos o esperados.

Se centra en responder a preguntas como ¿es efectivo el PGI del centro y sus programas en lo referente a la consecución de los objetivos previstos?, ¿cómo se ha visto modificada la situación de las personas usuarias y sus familias?, ¿se han logrado los objetivos establecidos respecto a los profesionales?, ¿existen factores externos que pueden explicar las modificaciones halladas?, ¿aparecen resultados no previstos tras la intervención?, ¿cuál es la opinión y el nivel de satisfacción de las personas usuarias y sus familias respecto al centro y sus programas?, ¿cuál es la opinión y satisfacción laboral de los profesionales que han participado en la intervención?

Para ello se deberá obtener información sobre los siguientes aspectos:

- Evaluación periódica del nivel formativo, funcional, cognitivo, psicoafectivo, relacional de los usuario/as así como el grado de integración social logrado.
- Opinión y grado de satisfacción de las personas usuarias y sus familias.
- Opinión y grado de satisfacción de los profesionales.
- Prevención de institucionalizaciones definitivas desaconsejables o no deseadas.
- Resultados no deseados o no previstos.

Evaluación de la calidad de la atención

Cada centro debe contar con procesos que sirvan para avanzar en la mejora de la calidad de la atención prestada. Además de estos procesos diseñados para la mejora de la calidad, puede resultar conveniente complementar esta evaluación interna con evaluaciones externas en función de estándares de calidad previamente establecidos para este tipo de recursos.

Bibliografía

ALVIRA, F. (1989). Los centros ocupacionales y los centros de recuperación de minusválidos físicos del INSERSO: un ejemplo de evaluación externa. *Anales de Psicología*, Vol 5, nº 1, 67-76.

ARNÁZ SÁNCHEZ, P. y GUERRERO ROMERA, C. (Eds.) (1999). *Discapacidad psíquica: formación y empleo*. Madrid: Aljibe.

CASTRESANA ESTRADA, H. y GUTIÉRREZ RIEGO, J. (1996). *Programa de Formación Ocupacional y de análisis de la capacidad productiva para la Integración Laboral y Social de personas con discapacidad*. Madrid: Escuela Libre Editorial.

CASTRESANA, H. y HERNÁNDEZ, C. (1999). Un modelo de centro ocupacional basado en la definición de la A.A.M.R. En M.A. Verdugo Alonso y F.B. Jordán de Umes Vega (Coords.). *Hacia una nueva concepción de la discapacidad*. Actas de las III Jornadas Científicas de Investigación sobre personas con discapacidad (pp. 487-506) Salamanca: Amarú.

CODORNÍU, J.M. y RODRÍGUEZ, G. (1993). *Estructura económica de los servicios de atención a personas con discapacidad psíquica*. Donostia-San Sebastián: Fondo de documentación del SIIS.

COUCE, J.C. (1999). *Educación e inserción socio-laboral de minusválidos: centros ocupacionales*. Santiago de Compostela: Universidade de Santiago de Compostela, Servicio de Publicacións e Intercambio Científico.

DEPARTMENT OF HEALTH. *Valuing people: A new strategy for learning disability for the 21st century*. A White paper. DH, U.K, 2001.

DEPARTMENT OF HEALTH. *Facing the facts. Services for people with learning disability: A policy impact study of social care and health services*. DH, U.K, 1999.

DÍAZ ALEDO, M.D. y GARCÍA GUTIÉRREZ, A. (1997). *Guía de centros. Relación de Centros Ocupacionales y Especiales de Empleo*. Madrid: Escuela Libre Editorial.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES (1986). El Centro Ocupacional como medio de integración Laboral. Valencia: Generalitat Valenciana Consel.

Equipo de Investigación COPAVA (1986). Contenidos laborales de los centros ocupacionales: análisis de los aprendizajes laborales elementales de los centros ocupacionales de la Comunidad Valenciana. Valencia: Conselleria de Treball i Seguretat Social.

FRUIN, D. SOCIAL CARE GROUP (SS). DEPARTMENT OF HEALTH. Moving into the mainstream: The report of a National inspection of services for adults with learning disabilities. D.H, U.K, 1998

GARCÍA FERNÁNDEZ DEL CAMPO, G. et al. (2001). Nacimiento, evolución y diseño del Centro Ocupacional "Nazaret" del S.R.B.S., Consejería de Servicios Sociales, de la nada y el caos a una realidad con futuro. Madrid: Comunidad de Madrid, Consejería de Servicios Sociales.

GIL MONTE, P.R., y PEIRO, J. M. (1996). Un estudio sobre antecedentes significativos del «Síndrome de quemarte por el trabajo» (burnout) en trabajadores de centros ocupacionales para discapacitados psíquicos. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol 12, nº 1, 67-80.

ICARIA INICIATIVAS SOCIALES (1999). Programa de intervención en habilidades adaptativas del Centro Ocupacional de Bogatell. Barcelona: Autor.

IGLESIAS GARCÍA, M.T. y FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, S. (1999b). Análisis de la integración laboral de las personas con discapacidad. Una aplicación en el municipio de Gijón (Asturias). Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, Vol 10, nº 18, 331-351.

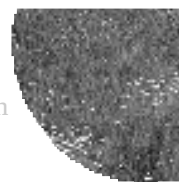
INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES (1988). Proyección y contenido de un centro ocupacional. Madrid: Autor.

INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES (1997). Guía-Directorío de Centros de servicios para personas con discapacidad. Madrid: Autor.

INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES (1998). La alimentación y la nutrición en centros de minuválidos. Madrid: Autor.

JOVER CARBONELL, J.C. (1986). Centro ocupacional: Estructura y organización. Valencia: Estudi i Publicacions, Direcció General de Serveis Socials.

LINARES, P. Et al. (1995). Educación física especial en un centro ocupacional de adultos con deficiencia mental. Políbea, nº 35, 4-10.



MONTEJO, F.J. (1995). Abordaje institucional en un centro ocupacional para personas con deficiencia mental. *Intervención Psicosocial*, nº 10, 117-124.

MUNILLA, G. et al. (1994). Una alternativa en rehabilitación laboral: centro de adaptación y terapia ocupacional. *Medicina de rehabilitación*, Vol 7, nº 1, 19-23.

PAREDES, D. y FERNÁNDEZ, J. (1995). Informe de evaluación de los centros ocupacionales de fase x. Badajoz: FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES PROMINUSVÁLIDOS PSÍQUICOS DE EXTREMADURA.

PINEDA SORIA, R. (1989b). Naturaleza de un Centro Ocupacional. En A. Rodríguez Castedo (Comp.), *Seminario sobre la Integración económica y social de las personas con deficiencia mental* (pp. 129-144). Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales e INSERSO.

PINEDA SORIA, R. et al. (1988). El centro ocupacional: un enfoque actualizado. Madrid: Instituto Nacional de Servicios Sociales.

RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, P. (1999): Las necesidades de las personas dependientes: En “La Cristalera”, revista de asuntos sociales. Murcia.

RUBIO, A. et al. (1992). Centros ocupacionales: el trabajo como medio de ajuste personal y social del minusválido. *Información Psicológica*, nº 48, 55-61.

RUBIO, J. (1993). La investigación en los Centros ocupacionales. *Información Psicológica*, nº 53, 52-55.

SIMONS K, WATSON D. Day services for people with learning disabilities in the 1990s.: A review of the research. Center for evidence-based social services. University of Exeter. UK.

Direcciones de Interés en Internet

Centro Ocupacional de Minusválidos Psíquicos de Campo de Criptana

<http://www.cocriptana.com/>

Centro Ocupacional Oriol

<http://www.convega.com/oriol/>

Centro Ocupacional de Minusválidos Moya

<http://www.rcanaria.es/moya/com/index.htm>

Centro Ocupacional "Camp de Túria"

<http://www.convega.com/oriol/>

Centro Ocupacional Pas a Pas

<http://www.geocities.com/Athens/Parthenon/9017/index.html>

Centro Ocupacional La Tramoya

<http://www.dip-alicante.es/convaser/tram.htm>

Centro San Xerónimo Emiliani

<http://www.aguarda.com/emiliani/>

Centro Ocupacional de Minusválidos Psíquicos de Moraleja

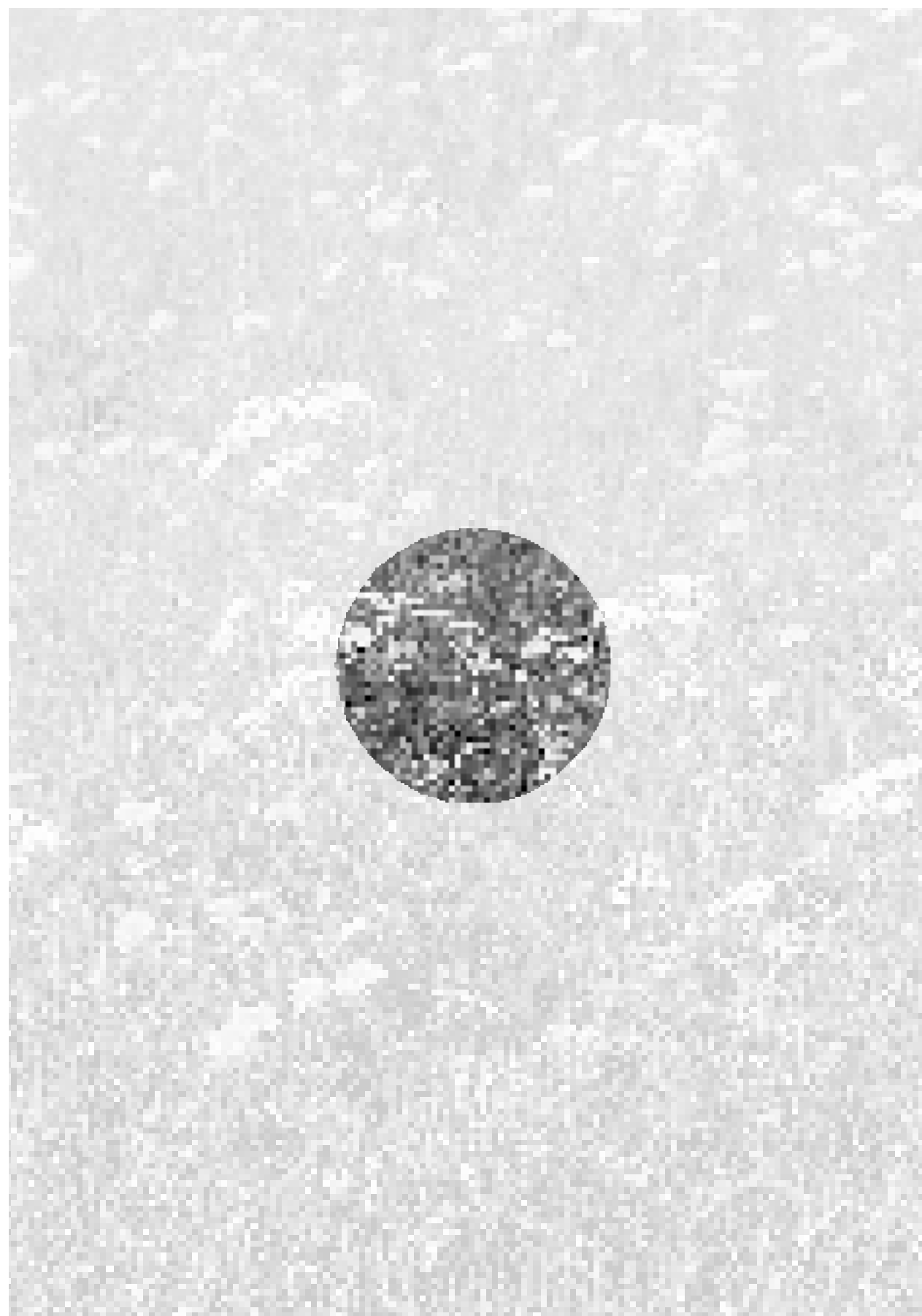
<http://edadorada.tsai.es/edadorada/eventos/memo97/moraleja.htm>

Center for evidence-based social services. University of Exeter

<http://www.ex.ac.uk/cebss>



Propuestas



Jorge Martínez Ortega
Fundación Gorabide

1

Una característica de la vida de las personas con necesidades de apoyo generalizadas es que no hay una ruptura de las barreras que separan, de ordinario, estos tres ámbitos. Para un observador ajeno a un servicio, es complicado saber si una persona con retraso mental profundo está en situación de ocio o de ocupación.

Teniendo en cuenta el actual desarrollo de los servicios de esta comunidad –unos servicios ordenados desde la homogeneidad de las intensidades de apoyo–, las personas con retraso mental profundo están siendo atendidas en un abanico de "ratio de presencia" que oscila, desde un profesional de atención directa por cada cuatro usuarios, a un profesional de atención directa por cada seis. De esta situación se deriva que, con frecuencia, las personas con necesidades de apoyos generalizados pasen demasiado tiempo en situaciones de espera sin el apoyo de la anticipación.

Los Talleres Ocupacionales dirigidos a este grupo de personas, se proponen con el objetivo de diseñar actividades ocupacionales "significativas" a grupos, de tamaño reducido, de personas que históricamente sólo han realizado una actividad socialmente aceptada con el apoyo/presencia permanente de un profesional en situación de sesión individual de trabajo.

Podemos decir, por tanto, que los Talleres Ocupacionales para personas gravemente afectadas presentan características diferenciales a otras actividades ocupacionales que se suelen manifestar bajo esta igual denominación.

En este sentido, puede ser crítico repensar lo que se entiende por trabajo/tarea significativa y valorar la actividad propuesta, tanto desde el punto de vista de una persona con necesidades de apoyo generalizados, como desde lo que habitualmente es socialmente valorado.

Por otro parte, las personas con mayores necesidades de apoyo dentro de las personas con necesidades de apoyo generalizados, tienen serias dificultades en establecer relaciones causa efecto, y suelen acabar aprendiendo la invariabilidad del ambiente como una contingencia de sus propios actos. El medio tremendamente complejo que les rodea en demasiadas ocasiones, les deja en gran parte indiferentes.

En este sentido, los Talleres para estas personas con "deficiencia mental profunda" pueden significar la oportunidad de modificar su entorno inmediato, cuando les ayudemos a recibir y a interpretar el feedback de sus propios comportamientos.

Los Talleres Ocupacionales pretenden crear entornos en los que profesionales de atención directa y las personas gravemente afectadas no desarrollen procesos de indefensión que les lleve a la incomunicación y que imposibilitarían sin duda una adecuada relación asistencial.

Los Talleres Ocupacionales para personas con necesidades de apoyo generalizados pueden resultar relevantes tanto en el marco de centros de día, centros ocupacionales, como en entornos residenciales amplios en el ámbito de los Servicios Sociales. También creemos que son de interés en los centros de educación especial y en las Aulas Estables en el sistema educativo.

Principios/Valores que sustentan los talleres ocupacionales

2

Valoramos la relación/comunicación social entre iguales

Los Talleres Ocupacionales se conciben fundamentalmente como un espacio y un tiempo de relación.

Entender estos talleres como un lugar de encuentro se sustenta en la idea de que el número y la calidad de interacciones que una persona con deficiencia establece con otras, y especialmente con las que no tienen deficiencia, son el mejor indicador de su calidad de vida en las sociedades desamolladas.

Si esto es cierto como declaración para el conjunto de las personas con retraso mental, en el caso de las personas con necesidades de apoyo gene-



ralizados, cobra una vigencia especial ya que resulta dramático cómo en la mayoría de las ocasiones se ignoran entre ellos.

Valoramos la ocupación

Es básico posibilitar que las personas que acuden a los talleres emitan y pongan en práctica el mayor número de respuestas adaptativas de su propio repertorio conductual.

Poner en práctica lo que uno domina y sentirse reconocido por ello representa una satisfacción indudable, en especial, cuando se contraponen a la presión abrumadora de tener que aprender hasta llegar a sentirse identificado con un eterno aprendiz.

Valoramos el ejercicio de la elección

En los talleres cualquier hecho puede representar una oportunidad para desarrollar, ofrecer y proponer opciones cognitivamente diferentes. Pensamos que éste es el camino de devolver a las personas el control de sus vidas.

Valoramos la estabilidad

Un número importante de decisiones que se toman para diseñar y gestionar los talleres se adoptan desde el punto de vista de entender la estabilidad como el apoyo cognitivo más importante a ofrecer a las personas con necesidades de apoyo generalizados. Entendemos que los entornos estables ofrecen posibilidades de anticipación y control, constituyendo una de las bases para promover ambientes emocionalmente seguros.

Valoramos el aprendizaje y el desarrollo de las personas

Partimos de la "creencia" de que si una persona tiene la oportunidad de hacer lo que sabe en un entorno estable, y a la vez sensible, desde un modelo basado en la comunicación, las posibilidades de desarrollo son notables (cuarto postulado de la definición que propuso la AAMR en 1992).

Además, una parte de las tareas propuestas en los talleres se va a dirigir a diseñar tareas y estrategias oportunas, que faciliten de forma expresa la adquisición de nuevas conductas que les ayuden a interactuar de una manera satisfactoria con su entorno.

Objetivos que pretendemos con los talleres ocupacionales y criterios de intervención que se desprenden de los mismos

3

Favorecer los procesos de socialización.

Respecto al diseño, gestión y mejora de los talleres hay una priorización de la estabilidad:

- a) En la variedad de actividades/tareas que se proponen en un mismo período de trabajo: tanto en el orden de presentación como en los criterios de introducción de nuevas tareas.
- b) En la continuidad de las personas que integran los talleres, donde se cuida el proceso de incorporación de nuevos miembros.
- c) Y de forma clave, y dentro de las posibilidades, en la estabilidad de los monitores/as que conducen/dirigen y "lideran" los talleres.

Un importante número de tareas propuestas tienen una clara finalidad interactiva.

Proponemos un reducido número de personas: entre un mínimo de tres y un máximo de seis.

Los espacios de los talleres suelen ser reducidos, acogedores, tanto desde el punto de vista de la decoración como del nivel de ruido. En definitiva lo que se entiende como un entorno amigable.

Implantar habilidades de anticipación y espera

La estabilidad en la estructura de los talleres como ya se ha comentado es clave para favorecer procesos de interacción social en personas con dificultades cognitivas importantes. La repetición de la secuenciación de las tareas, de una forma casi obsesiva, se convierte en un apoyo cognitivo decisivo para que las personas con dificultades puedan sentir o disfrutar, en algunos casos, la seguridad y el control de la realidad que ofrece la anticipación.

La consistencia de las actuaciones ante situaciones problemáticas también se convierte en un factor clave en aquellas personas que manifiestan comportamientos desajustados. El desarrollo de la sensación de control del medio es la adquisición cognitiva que presenta la correlación más significativa con la reducción de las conductas inadecuadas en personas con necesidades de apoyo extensas y generalizadas. Anticipar la salida "tranquila" del taller ante una grave conducta representa un apoyo significativo tanto a usuarios como a profesionales.



Transmitir una imagen socialmente valorada

En el ámbito de los talleres las personas con necesidades de apoyo generalizadas tienen la posibilidad de manifestar sus habilidades cognitivo-conductuales más desarrolladas y socialmente valoradas.

Sentados correctamente alrededor de una mesa con otros, utilizando adecuadamente sus manos con un fin determinado, etc., pueden ofrecer una imagen que llega a sorprender positivamente incluso a personas allegadas que coloquialmente comentan que parecen menos deficientes.

En todos los talleres se introduce al menos una actividad socialmente valorada.

Desarrollar la autoestima

La mayoría de las tareas que se proponen forman parte del repertorio conductual de las habilidades adaptativas de las personas que acuden al taller.

Su nombre se ve repetido y asociado, con frecuencia, a palabras de alabanza y aprobación.

En bastantes ocasiones logran sorprendernos positivamente, ya que resuelven situaciones que fuera del marco de los talleres no habrían tenido la oportunidad de solventar. Este hecho, por infrecuente y sorpresivo, tiene la potencialidad de recibir un reconocimiento natural e intenso inhabitual para las personas gravemente afectadas.

Como un indicador de resultado, en ocasiones nos damos cuenta, con una interpretación sensible, que las personas con limitadas posibilidades de comunicación nos expresan su deseo de acudir a los talleres. Por ejemplo, se dirigen a los mismos en algunos días y horas no establecidos para ello, ante lo que identificamos que alguna clave les ha inducido a ir.

Reducir las conductas estereotipadas

Una de las características más recurrentes de las personas con "deficiencia mental profunda" es el elevado número de estereotipias que manifiestan. Desde una perspectiva ecológico-conductual, los talleres ocupacionales se presentan como uno de los medios más eficaces para prevenir y/o paliar la frecuencia y/o intensidad de las conductas autoestimulatorias.

Implantar o desarrollar nuevas conductas

El ámbito de los talleres se convierte, en el marco de un centro de integración, en un espacio/tiempo privilegiado para instaurar conductas fun-

cionales no estrictamente relacionadas con las que se realizan alrededor de la mesa, como por ejemplo, apagar la luz al salir, tirar un papel a la papelera, dejar las sillas en su sitio al levantarse, ubicar el material en su lugar en el amario, o regar cada uno su planta los miércoles por la tarde.

La estabilidad de las situaciones, la seguridad asociada y el elevado nivel de reconocimiento que les ofrecemos, nos puede permitir instaurar conductas susceptibles de ser generalizadas a otros entornos.

Aumentar el conocimiento de sus características personales

En los talleres podemos aprender mejor qué es lo que nos quieren decir, apreciando facetas que, de otro modo, nos hubieran pasado inadvertidas. Analizando su comportamiento ante determinadas situaciones que ocurren en el taller es posible realizar extrapolaciones útiles para otras situaciones.

Además, en un ambiente estable se pueden apreciar mejor pequeñas variaciones. Los talleres ocupacionales pueden servir, de forma secundaria, para anticipar acciones en personas con retraso mental que se van haciendo mayores.

Buenas prácticas, pautas, instrucciones y metodología de intervención

4

Los talleres tienen diseñados una serie más o menos amplia de tareas, las cuales dependen de las características que diferencian a los que componen la unidad ocupacional, compuesta de tres a seis personas más el monitor/a.

Las tareas tienen programada su forma y momento de presentación (estabilidad) y todas ellas tienen un determinado nivel de relación grupal (socialización).

En el momento actual, y como ayuda concreta a los profesionales de atención directa pensamos que el tener presente las siguientes pautas, el manifestar una serie de actitudes, es el camino más idóneo para ayudar a conseguir los objetivos generales antes descritos y, a su vez, manifestar conductas alineadas, coherentes con los valores que sustentan la misión que tienen los talleres ocupacionales para personas con necesidades de apoyo generalizadas. Misión que no es otra que la de ayudar, desde su ámbito de actuación, a promover la calidad de vida de los que acuden a los mismos.

1. Una relación en clave de "adultos". Por ejemplo, desde el punto de vista formal, expresiones, caricias, o tono repercutirían positivamente en redu-



cir el estereotipo de etemo niño/chaval, que soportan las personas con deficiencia mental.

Esto es importante relativizarlo desde el binomio público/privado, es decir, tenerlo especialmente en cuenta cuando haya gente "extraña" al grupo.

2. En la circunstancia de "exigir" que se realice un determinada tarea, sería oportuno valorar cómo se encuentra de ánimo la persona en concreto y no olvidar cómo se va desarrollando el trabajo en el conjunto del grupo.
3. Las conductas inadecuadas que puedan surgir en el taller requieren y tiene la posibilidad de un manejo amparado en la tranquilidad de abordarlas como situaciones naturales, ensayos, u oportunidades para responder adecuadamente. Al respecto puede resultar conveniente utilizar una estrategia combinada:
 - Reforzar las conductas adecuadas. ¡Qué bien hemos trabajado hoy! ¡Es estupendo trabajar con vosotros!
 - Hacer el menor caso posible (extinción) a las conductas inadecuadas en relación con la actividad concreta.

Al respecto cabe recordar que las tareas a realizar son, en un cierto sentido, más un medio que un fin en sí mismas, aspectos que en ocasiones se confunden debido a una fuerte tradición psicopedagógica.

4. Algunas de las tareas que están diseñadas son "fáciles" (ocupación) y otras complicadas (aprendizaje). En un momento determinado del conjunto de tareas diseñadas y disponibles, puede significar un apoyo sustituir una por otra o repetir las fáciles.

Tanto desde una perspectiva individual como grupal, el nivel de exigencia y los apoyos se tendrán que corresponder con las características de cada situación y momento concreto.

5. Resulta muy interesante gestionar las pequeñas "desviaciones" que puedan hacer respecto a la actividad diseñada. La tarea especificada, en ocasiones, puede representar un pretexto o un medio, que facilite o provoque la aparición de otras.

Si seguimos la teoría de Campo de Lewin, a una mayor estabilidad se correspondería una mayor probabilidad de desviación, ante lo cual es oportuno que se identifiquen y reconozcan inicialmente dichas desviaciones como positivas y gestionemos el desarrollo de las más adaptativas.



Si no se olvida que la tarea propuesta es un medio y no un fin en sí mismo, el hecho de reforzar o permitir "desviaciones" puede ofrecer oportunidades a la iniciativa y la imaginación.

6. La latencia de respuesta que suelen presentar no sólo debemos interpretarlo como un tiempo de espera necesario de respetar, sino que en muchas ocasiones se debe entender como positivo. El tiempo de latencia en responder no deja de ser un periodo de comunicación, de contacto, de atención, de reto, o de silencio... desde el paradigma de la imposibilidad de no comunicar.
7. En el taller con frecuencia surgen "incidentes" que afectan a su normal desarrollo.

Si por ejemplo, se les cae un objeto, si necesitan sonarse, limpiarse la saliva, o es oportuno limpiar la mesa, no resulta oportuno tratarlas como acciones que distorsionan la "sesión" de trabajo. En el tiempo de taller estos hechos representan oportunidades de realizar diferentes actividades, excelentes guiones para establecer una conversación, para poder reproducir hechos cotidianos, o para instaurar nuevas conductas.

8. Con el objeto de ir eliminando viejos estereotipos que recuerdan relaciones educativas con un cierto tono marcial, sería deseable, siempre que la situación lo permita, ir sustituyendo las instrucciones y órdenes por indicaciones, comentarios o sugerencias.

Puede resultar de ayuda el generalizar la utilización de la primera persona del plural, cuando queramos realizar o finalizar una determinada acción o tarea.

9. Es conveniente corregir posturas inadecuadas con relación a su disposición en torno a la mesa o en el uso de materiales a lo largo del taller. Resulta especialmente importante exigirles la postura adecuada durante el tiempo en que la persona en concreto realiza la tarea.
10. Cuando se registra en el desarrollo del taller lo que está sucediendo, el hecho de anticipar verbalmente lo que se va a hacer y/o lo que se está escribiendo, es una ocasión para realizar un comentario y compartir el momento "socialmente complejo" de realizar el registro.
11. Cuando alguien ajeno al taller entra en el mismo, es un momento adecuado para decodificar en voz alta lo que puedan querer decir. Por ejemplo, si hay una visita, es muy adecuado que la persona que dirige el taller presente a las personas que lo integran diciendo su nombre y añadiendo una característica positiva sobre su persona, sobre su actitud en el taller o sobre la tarea que está realizando...



12. Aunque la mayoría de la tareas que se proponen al grupo se hacen en formato de trabajo en cadena, algunas tareas se realizan de manera individual.

Con el objeto de establecer una mínima estructura que confiera sentido grupal, en éstos casos, se mantendrá el material delante de la persona que haya terminado hasta que no finalice el resto de los miembros del taller.

13. Como ya se ha comentado en los objetivos, el espacio/tiempo de talleres se presenta como ideal para desarrollar hábitos socialmente valorados y útiles para otros ámbitos. Así pues, dejar el aula y material recogidos, colaborar en dejar las sillas en su sitio, o en cerrar la puerta y apagar la luz, serán prácticas habituales.
14. En ocasiones el profesional puede formar parte activa en la realización de alguna tarea, en concreto las que se realicen en trabajo en cadena.
15. En periodos de madurez del grupo ocupacional es conveniente incluir de forma excepcional a otros miembros del centro de día/residencia. Puede resultar muy motivante si estos miembros son profesionales del dispositivo.
16. En el diseño de la recompensa, es conveniente situar el reconocimiento tangible al final del taller. El refuerzo de tipo alimenticio se pueden convertir en una importante vía de reconocimiento social. La utilización de pequeñas cantidades de alimento, (una onza de chocolate, una gomino-la, una patata frita...) puede resultar clave. Una media onza de chocolate para personas que viven en occidente no puede dejar de ser un apoyo para evidenciar en una unidad de tiempo breve un reconocimiento social. Se asemejaría al valor real y simbólico que tiene una medalla.
17. Uno de los resultados más importante a identificar en el desarrollo del taller, es el hecho de constatar si los miembros del taller, en los momentos en el que no están realizando conductas relacionadas con la tarea (cuando han finalizado su tarea, o están esperando su turno en las actividades diseñadas en cadena), manifiestan indicios de anticipación.

Es importante tener en cuenta que cuando se está al lado de una persona que está haciendo la tarea, quizás sea más conveniente estar mirando al resto de los miembros del grupo. Esta actitud en el taller no resulta fácil pues va en contra de la tradición psicopedagógica en nuestros servicios que se decanta, o se decantó, por un modelo de intervención en el que la sesión individual de entrenamiento representaba el programa estrella.

Uno de los resultados más entrañables que se han identificado estos años es cómo una persona con diagnóstico de autismo "experta" en realizar tareas manipulativas de forma individual, se "indigno", se revolvió en su sitio, y, finalmente, le robó el material a su compañero que tardaba en pasárselo.

Organización de los Talleres

5

La forma de organizar y gestionar el programa va a depender de una manera crítica de al menos dos factores:

- El tipo y características generales del dispositivo en el que éste se enmarque, Centro Ocupacional o Servicio residencial.
- El nivel de desarrollo de la organización con relación a los modelos de calidad.

Desde este último punto de vista, es oportuno resaltar que los valores y objetivos que se han identificado como guías, entendiendo a los talleres como un proceso operativo, tienen que presentar una cierta coherencia con el nivel de desarrollo de los procesos organizacionales del servicio en el que se encuentre ubicado el programa. Por ejemplo, el proceso de cubrir vacantes en un servicio (bajas, traslados, vacaciones...) se entiende habitualmente como un proceso organizacional.

Por otra parte, desde el punto de vista del taller como proceso operativo, el hecho de gestionar cuál es la dotación/los recursos que es necesario desplegar, desde el valor de la estabilidad del profesional, tiene que ser consecuente con las posibilidades reales, con los agentes/recursos con los que contamos y cuenta la organización.

Los elementos de gestión que hemos identificado son los siguientes y la manera de compartir la experiencia va a ser refiriendo los diferentes tipos de documentos que nos hemos ido dotando:

- Un resumen de éste documento.
- Un documento que describe las características generales de cada una de las personas que conforman el taller y con especial detalle aquéllas que puedan resultar críticas para el desarrollo del mismo.
- La descripción detallada de las diferentes actividades, el orden habitual de presentación, su lugar en el armario, y en las actividades en cadena especificar quién inicia la primera tarea.
- El tiempo medio de funcionamiento del taller y en ocasiones los tiempos



de referencia de cada actividad.

- El lugar de cada uno en la mesa, y en ocasiones la del propio monitor/a, así como el nivel de apoyos que cada uno necesita por cada tarea.
- La descripción de actividades no directamente relacionadas con los trabajos/tareas de mesa.
- Un sistema de registro en el que está codificado: el nivel de ejecución de las tareas desde la línea base, la actitud, el resto de actividades, los incidentes...
- Un documento que recoge referencias muy contextualizadas, como entre otras: qué hay que hacer cuando se deteriora, rompe, falta un material, cuando se presentan dificultades con las condiciones materiales de mantenimiento de los talleres, los horarios, restos de talleres, las personas de apoyo, qué hacer ante las conductas inadecuadas, o el nombre de los diferentes profesionales que apoyan a los talleres.

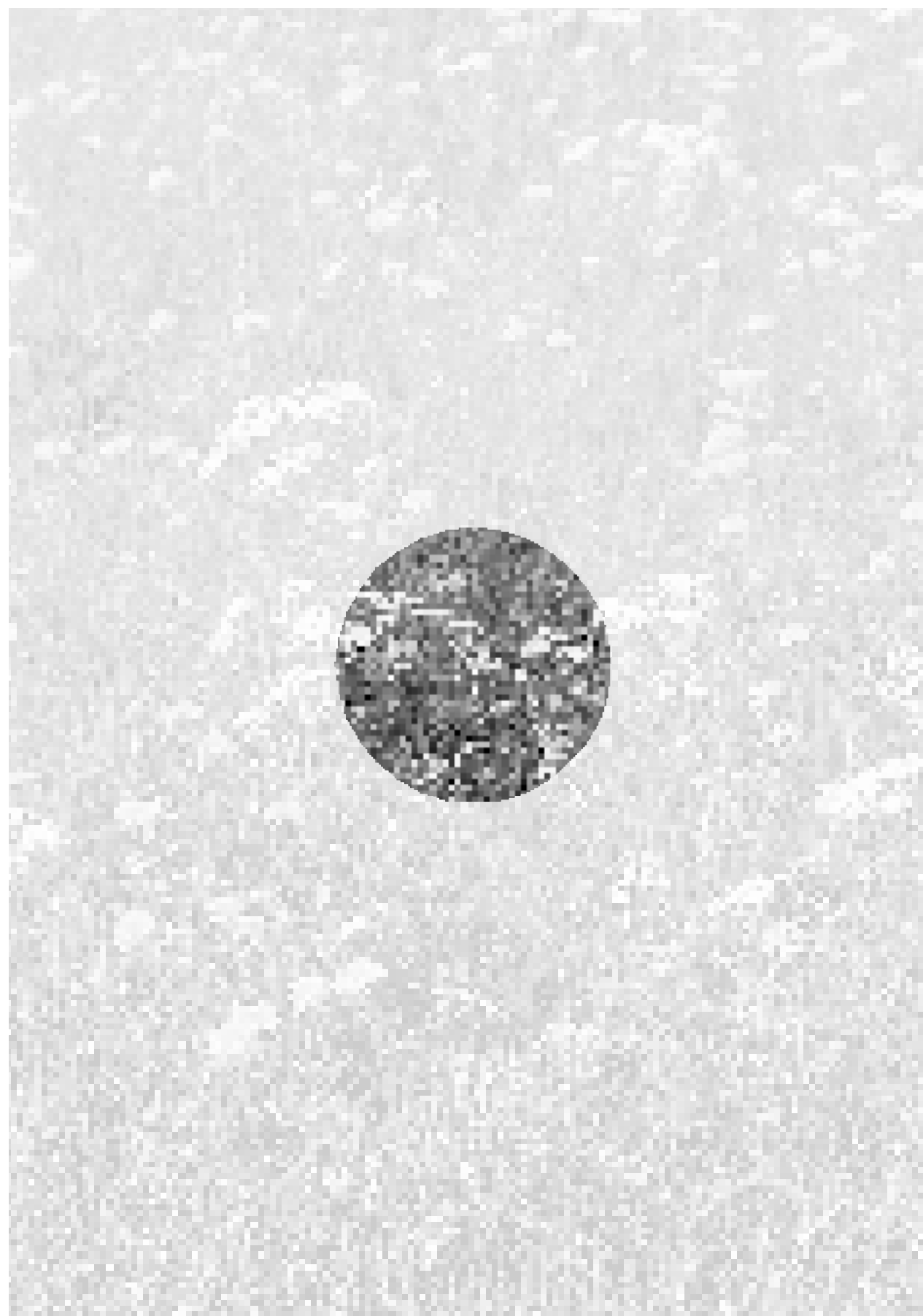
Todos esta documentación generada se ha venido desarrollando en base a los habituales sistemas de coordinación y decisión entre los diferentes profesionales implicados.

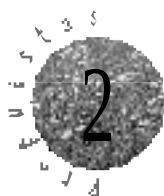
La creciente complejidad y el reto de la mejora nos ha llevado a que en estos momentos estemos entendiendo los talleres ocupacionales como un proceso operativo que, desde la tecnología de la gestión por y de procesos, está en fase de desarrollo.

Nota

Los procesos organizacionales se suelen definir como los inherentes a todas las organizaciones y se deben consideran al servicio de los procesos operativos.

Los procesos operativos son los diferenciales de cada organización, son los directamente relacionados con las necesidades y expectativas de sus usuarios/clientes externos, y, por lo tanto, su razón de ser.





Programa de Educación Sexual

Federación de Asociaciones pro Personas con Discapacidad Psíquica de Asturias (F.A.P.D.A.S.)

Presentación

1

En la actualidad cuando se habla de sexualidad no sabemos realmente a que nos estamos refiriendo, existe una gran confusión conceptual cuando utilizamos este término, así nos sirve para referimos a la genitalidad, o también cuando deseamos hablar de relaciones coitales, e incluso cuando queremos expresar afectos o sentimientos; en definitiva que no sabemos a qué nos estamos refiriendo. Desde un punto de vista sexológico se ha definido un marco conceptual, el Hecho Sexual Humano, que tiene la pretensión de clarificar un campo conceptual tan sumamente complejo, y donde se pretende contemplar de forma global la dimensión sexual del ser humano. Así en la teoría del Hecho Sexual Humano se diferencian tres registros claramente relacionados entre sí, aunque igualmente diferenciables: la sexuación, la sexualidad y la erótica. Entendemos por erótica las diferentes peculiaridades con las cuales cada uno manifiesta, vive y expresa su propia sexualidad. Al referirnos a sexualidad hablamos del modo de expresión del hecho de ser sexuado y se diferencian dos modos diferentes (la homosexualidad y la heterosexualidad); y por último, la sexuación o mejor el proceso de sexuación, que define el proceso que se inicia con la concepción y concluye con la muerte, y consiste en como nos vamos constituyendo como hombres o mujeres a lo largo de toda nuestra vida. Es por tanto aquel proceso que nos convierte a unos en hombres y a las otras en mujeres, por tanto diferencia a los individuos provocando una afinidad por el encuentro. Es por ello, una condición y por tanto ineludible. Como resumen final podríamos decir que el sexo se es, la sexualidad se tiene (o se expresa) y la erótica se hace.

En la sexualidad podemos definir tres dimensiones diferentes, la dimensión relacional, la recreativa y la reproductiva, ambas íntimamente relacionadas pero también diferenciables. La dimensión relacional hace referencia a todo lo que la sexualidad posee de interacción, de

comunicación, de encuentro, de expresión de afecto, sentimientos y emociones. La dimensión recreativa engloba todo lo que la sexualidad tiene de gratificante, de placentero, de fantasioso, de ilusión, etc. La dimensión reproductiva se refiere a todos los aspectos de la procreación, la dimensión de ser padres, etc.

Partiendo de esta breve exposición teórica nos damos cuenta que tras este término tan usado de "sexualidad" nos encontramos algo mucho más amplio y rico, hallamos una dimensión de la persona, de la que no podemos huir y que es una parte integrante de nuestra identidad y marca claramente nuestra forma de interaccionar con los otros, y por ello debe ser una dimensión en la que todos deberíamos educarnos y cultivarnos como otra dimensión más de nuestra persona. El logro de la identidad pasa necesariamente por respetar y promover su constitutiva apertura a los demás, su búsqueda de encuentro, comunicación y relación.

Entendiendo la necesidad de cultivar nuestra sexualidad por todas las personas, es fácilmente entendible porque debemos trabajar este campo con las personas con discapacidad psíquica.

Durante mucho tiempo no se ha reconocido la sexualidad de la persona con discapacidad psíquica, se la ha considerado como un eterno niño o llegando al polo opuesto como poseedor de instintos sexuales exacerbados, con lo cual siempre se ha intentando ocultar dicha dimensión de su persona. Todo ello ha promovido las principales peculiaridades de la erótica de estas personas, marcada por una deficiente socialización sexual y de un restringido acceso a un universo íntimo propio. Pero como hemos visto la sexualidad es un elemento que forma parte de nuestra persona, es una dimensión más, y por tanto no la podemos hacer desaparecer, parece lógico, por tanto, que aceptemos y cultivemos dicha dimensión constitutiva de su personalidad, de su identidad, que conforma un vehículo de dimensiones afectivas y psicológicas, que es una forma de estar en el mundo y de relacionarse con los otros.

Por todo lo que hemos planteado anteriormente es necesario desarrollar programas de educación sexual, pero no sólo con personas con discapacidad psíquica sino con toda la población, lo que también parece lógico es que es necesario desarrollar programas de educación sexual con personas con discapacidad psíquica y no sólo con el resto de la población.

La Federación de Asociaciones pro Personas con Discapacidad Psíquica de Asturias (F.A.P.D.A.S.) ha apostado por desarrollar este programa de educación sexual como un paso más para ayudar al desarrollo de la personalidad de las personas con discapacidad psíquica.



Objetivos

2

1. Sensibilización de los diferentes agentes que intervienen en la educación de las personas con discapacidad sobre la necesidad de realizar programas de educación sexual desde sus ámbitos y favorecer actitudes de empatía y respeto hacia la sexualidad de las personas con discapacidad.
2. Formar a padres y madres de personas con discapacidad para que puedan realizar una educación sexual cercana a las necesidades y realidades de sus hijos, favoreciendo una vivencia de la sexualidad de forma positiva y aceptando sus particularidades.
3. Formar a educadores/as de personas con discapacidad para que puedan realizar una educación sexual cercana a las necesidades y realidades de las personas con discapacidad y favoreciendo una vivencia de la sexualidad de forma positiva y aceptando sus particularidades.
4. Desarrollar una acción educativa directa con personas con discapacidad que les permita reconocer su sexualidad, sus particularidades y expresar sus vivencias y sentimientos. Trabajar sobre habilidades de relación y prácticas de relación sexual seguras.
5. Elaboración de materiales para desarrollar Programas de Educación Sexual con padres y madres, educadores y personas con discapacidad.

Metodología

3

Para desarrollar este Programa de Educación Sexual es importante que exista previamente una sensibilización de los diferentes agentes educativos que están en contacto directo y continuado con las personas con discapacidad. Es fundamental un trabajo con profesionales y con padres y madres tratando de conseguir su apoyo e implicación en este proceso educativo.

Partiremos de una evaluación inicial sobre cuales son las condiciones reales de la población con la que vamos a trabajar, conocer los recursos educativos y las características de los diferentes grupos.

El consenso y la coordinación entre los diferentes agentes educativos ha de tener en cuenta aspectos como los siguientes:

- Nuestro marco conceptual.
- Qué información vamos a dar. Cómo vamos a trabajar
- Criterios educativos a seguir.

Para que el programa sea aceptado y apoyado es importante darlo a conocer, implicar y tratar de consensuar actividades y actitudes con los padres y madres y con los profesionales siempre que esto sea posible.

En este aspecto y relacionado con la sensibilización e información sobre el Programa de Educación Sexual planteamos la realización de una Jornada sobre "Sexualidad y Personas con Discapacidad" previa a la puesta en marcha del Programa.

El Programa de Educación Sexual dirigido a padres y madres, educadores/as y a personas con discapacidad se desarrollará con el formato de Taller en 5 sesiones siguiendo una metodología de participación, partiendo de las necesidades y la realidad de cada grupo.

El profesional que dirige cada grupo desarrolla un papel de facilitador del proceso de reflexión del grupo, centrandó su trabajo en las actitudes de los participantes y proporcionando información sobre los diferentes contenidos del programa. Será el encargado de evaluar el desarrollo del programa.

A partir del desarrollo del Programa de Educación Sexual se realizará una propuesta de material educativo que pueda ser utilizado como apoyo para padres y madres y profesorado en su actividad educativa con personas con discapacidad.

Actividades

4

4.1. Taller de Educación Sexual para educadores y educadoras de personas con discapacidad

El personal educador habitual puede ser un excelente educador sexual. Además de la información que pueda ofrecer, es un modelo real y forma parte activa del proceso de aprendizaje a través del modelado, la imitación y la observación.

En este sentido, los y las educadores profesionales que trabajan con personas con discapacidad son una parte fundamental en ese proceso de cambio.

Se plantean acciones de sensibilización para motivar a los/as educadores/as a realizar programas de formación en este campo. Se propone con este fin su asistencia a la Jornada inicial.

En cuanto al desarrollo de un taller de formación en educación sexual para educadores de personas con discapacidad se plantean los siguientes contenidos:



1. Sexualidad Humana. La importancia de la sexualidad como eje integral de la persona. Actitudes hacia la sexualidad
2. Evolución y desarrollo de la sexualidad a lo largo de la vida.
3. Particularidades sexuales de las personas con discapacidad.
4. El papel de los educadores en la educación sexual.
5. ¿Qué podemos hacer en determinadas situaciones? Pautas de actuación.

El taller se desarrollará en 5 sesiones de 2 horas/sesión con una periodicidad semanal y ajustada a sus posibilidades en cuanto a horarios.

4.2. Taller de Educación Sexual para padres y madres de personas con discapacidad

Los padres y madres son agentes educativos de una relevancia fundamental, no sólo por tener un elevado impacto, tanto en cantidad de tiempo de relación con sus hijos en la que realizan una educación sexual incidental, como en la calidad en cuanto a su importancia como modelos. Por otra parte está su responsabilidad legal y la dependencia que sus hijos establecen con ellos.

Por ello es de gran relevancia el trabajar en la formación de padres y madres en educación sexual, para conseguir actitudes de aceptación de la sexualidad de sus hijos y trabajar sobre sus miedos y temores en este aspecto.

En el trabajo con padres y madres proponemos una primera sesión de presentación del programa y de sensibilización con el fin de llegar a acuerdos y conocer cuales son sus necesidades y demandas.

En esta primera sesión se incide en la necesidad e importancia de la educación sexual en la familia y su papel como educadores, así como poner de manifiesto algunos miedos y temores asociados a la educación sexual que pueden ser trabajados y superados a través de una reflexión sobre la sexualidad de sus hijos y sus particularidades.

El taller se desarrollará en 5 sesiones de 2 horas/sesión con una periodicidad quincenal y ajustada a sus posibilidades en cuanto a horarios.

Los temas a trabajar en líneas generales son los siguientes:

1. Sexualidad Humana: ¿A qué llamamos sexualidad? Características y funciones de la sexualidad.

2. La sexualidad a lo largo de la vida.
3. Particularidades sexuales de las personas con discapacidad.
4. El papel de los padres y madres en la educación sexual de sus hijos.
5. ¿Qué podemos hacer en determinadas situaciones? Pautas de actuación.

Se plantea la metodología del taller en base a un proceso de reflexión y participación de los integrantes en el mismo, acompañados por el profesional.

4.3. Taller de Educación Sexual para personas con discapacidad

Para desarrollar este taller es necesario tener en cuenta las necesidades tanto a nivel madurativo como a otros niveles de los participantes, las características de cada grupo, sus conocimientos, actitudes y habilidades para poder adaptar nuestra intervención a su realidad. Esto se realizará en una primera sesión.

Los objetivos del taller son:

1. Trabajar sobre las necesidades, capacidades y deseos de las personas del grupo.
2. La comprensión y aceptación de los cambios que se producen a nivel corporal, afectivo y relacional a lo largo de la vida.
3. Favorecer actitudes responsables respecto a su sexualidad.
4. Adoptar actitudes abiertas y comprensivas hacia las diferentes orientaciones y peculiaridades sexuales.
5. Trabajar sobre habilidades de comunicación y relación.

Los contenidos generales a trabajar en el taller son:

1. Nuestro cuerpo. Cambios a lo largo de la vida.
2. ¿A que llamamos sexualidad?
3. Nos comunicamos y nos relacionamos con los otros.
4. Relaciones afectivas, enamoramiento y amor.
5. Para no correr riesgos.

El taller se desarrollará en 5 sesiones de 2 horas/sesión con una periodicidad quincenal y ajustada a sus posibilidades en cuanto a horarios.

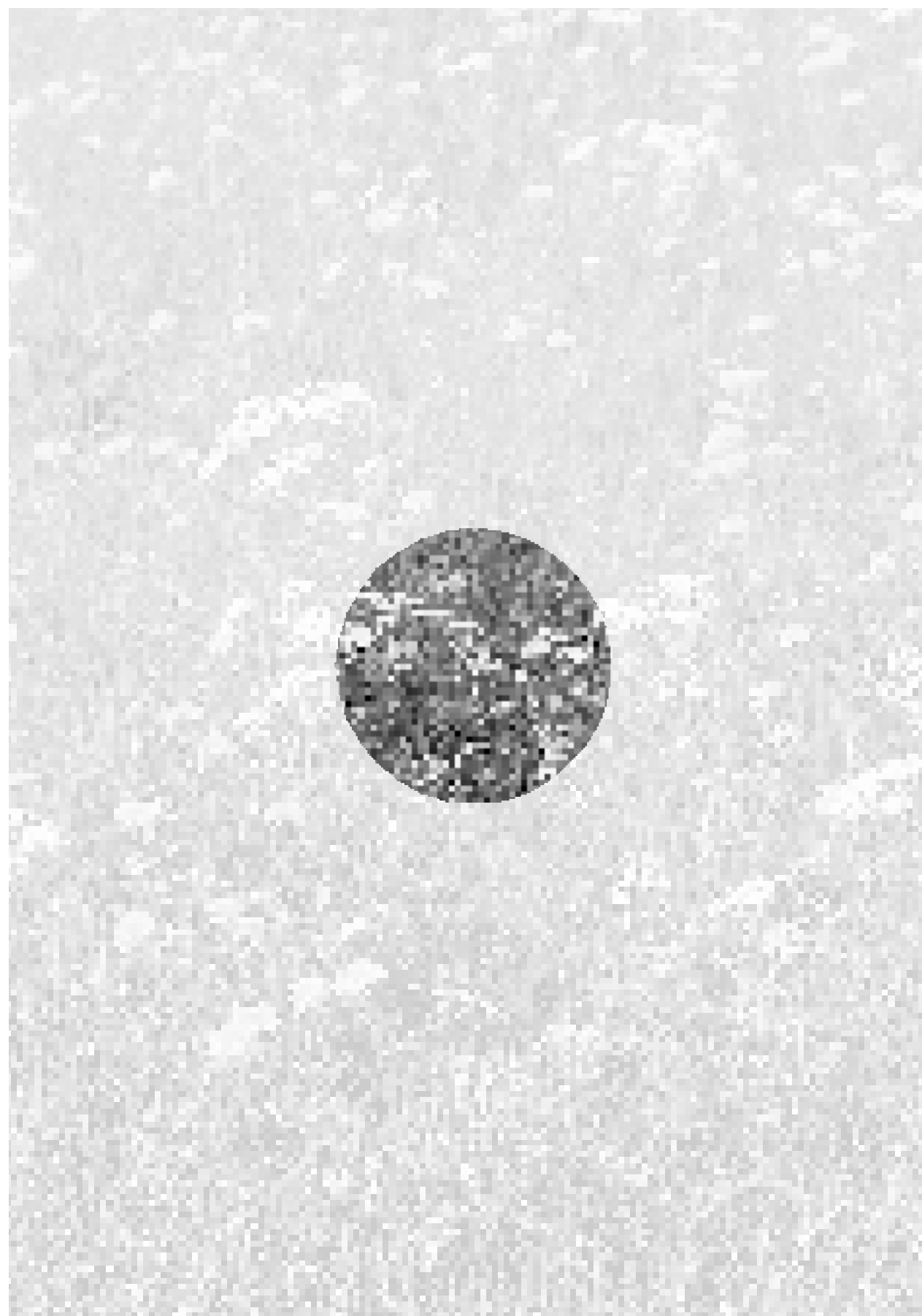


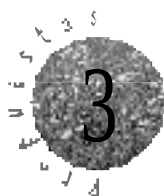
Evaluación

5

Para realizar la evaluación del Programa de Educación Sexual se realizará un proceso de evaluación por actividad que reflejará los siguientes aspectos:

- Talleres de Educación Sexual.
 - Número de participantes
 - Evaluación inicial y final sobre
 - Conocimientos
 - Actitudes
 - Expectativas /cumplimiento de expectativas
 - Nivel de satisfacción de los participantes
- Material Educativo elaborado.





Organización y Gestión de Centros

Ángeles López Fraguas
Asprona

"Ella está en el horizonte... Me acerco dos pasos, ella se aleja dos pasos. Camino diez pasos y el horizonte se corre diez pasos más allá. Por mucho que camine nunca la alcanzaré. ¿Para qué sirve la utopía? Para eso sirve: para caminar."

Eduardo Galeano: "Las palabras andantes"

"La ciencia escribe acerca del mundo como si lo hiciera con los fríos dedos de una estrella de mar. Todo es verdad; pero, ¿qué es esa fría verdad comparada con la palpitante realidad del mundo, en el que los corazones laten más fuerte en abril, y la muerte nos hiere, y los montes se bambolean con el terremoto, y hay un hechizo en todas las cosas que vemos, y un temblor para el oído en los ruidos todos, y la misma leyenda ha hecho su habitación entre los hombres."

R.L. Stevenson: "Virginibus puerisque"

Pemítanme empezar glosando los textos que encabezan esta colaboración. El primero pretende expresar un valor, el de la utopía y el sentimiento de cierta perplejidad que uno tiene cuando se enfrenta a procesos de cambio continuo. Con el segundo he querido transmitir mi consideración de la realidad con la que trabajamos y el plano desde el que me sitúo. No voy a hablar desde la ciencia ni desde la técnica porque creo que no son las disciplinas ni los lenguajes que representan la realidad con la que trabajamos. Nosotros trabajamos con corazones que laten, acciones que hieren o ilusionan, hechizos, creencias, mitos, etc. y olvidarlo es equivocarse desde el principio. La ciencia y la técnica nos aportan conocimientos y herramientas instrumentales que nos ayudan a resolver problemas concretos, problemas, a veces, realmente importantes, pero no a dirigirnos ni a dirigir organizaciones. En palabras de F. Savater:

"Nuestros verdaderos instrumentos nunca serán las novedades de la tecnología, sino el amor y el odio, la compasión y la crueldad, la men-

tira y la veracidad, las cosas más antiguas, las que nunca faltan a la cita ni se marchan por el foro." (*El País*, fecha desconocida).

Voy a hablar de gestión pero en sentido amplio, considerablemente más amplio que el concepto clásico, como "el arte de manejar o movilizar todos los elementos intervinientes en un sistema o realidad, con el objetivo de lograr un fin o cumplir un propósito". En este sentido, puede hablarse de "gestión económica", "gestión del entorno", "gestión de equipos humanos", "gestión de competencias", "gestión del conocimiento", "gestión de las emociones", etc.

Me voy a referir a la gestión global de una organización que tiene una misión social que cumplir y le voy a llamar gestión estratégica, para distinguirla de gestión operativa o administrativa (concepto clásico). Algunos autores lo llaman liderazgo, otro management, otros alta dirección, yo le llamo gestión estratégica porque me parece una expresión castellana más ajustada a nuestra tradición empresarial y organizacional. Me gusta este concepto entre otras cosas porque es útil para cualquier nivel o unidad organizativa de una organización compleja, es decir, se hace gestión estratégica en toda la organización, en cada área de trabajo, en los centros, en un aula, un equipo de trabajo, etc., incluso sirve para la provisión de apoyos para la vida de una persona, pues, al fin y al cabo, lo que hacemos las personas adultas a lo largo de nuestra vida es gestionarla estratégicamente.

Huyo de la identificación entre gestión y gestión operativa. La gestión operativa es un conjunto de actividades necesarias, por supuesto, sin las que fracasaríamos, pero no representa toda la globalidad de actuaciones que requiere sacar adelante un proyecto o cumplir un propósito.

Esta definición por la que nos hemos inclinado contiene y transmite algunas de las ideas más importantes relacionadas con el cambio que se ha producido en el campo de las organizaciones (entendidas como cualquier sistema humano que se comunica y trabaja dentro de límites definidos con el fin de conseguir una meta común) y que paso a detallar:

La idea de sistema, y, por tanto la necesidad de utilizar un enfoque de pensamiento sistémico (también llamado ecológico) para comprender y explicar muchos aspectos de la gestión y de la organización. Esta idea implica ver a una organización, independientemente de su tamaño y complejidad, como un elemento dentro de un conjunto más amplio de elementos con los que ha trabado una red de relaciones de interdependencia. Todo este conjunto de elementos interdependientes forman el entorno de la organización y generan la necesidad de incluir la gestión del entorno como una de las actividades imprescindibles de gestión.



Existe una ley formulada en teoría de sistemas a la que se denomina ley de la necesaria diversidad que dice que el funcionamiento de un sistema depende de que su complejidad sea al menos tan grande como la de su entorno y no de que sea capaz de predecir correctamente todas las posibles evoluciones ambientales basándose en su conocimiento de experiencias anteriores. Construir sistemas adaptables es una clave de éxito y la otra es trabajar en el entorno de forma que nos sea favorable.

La segunda idea es la idea de estrategia, entendida como "arte de movilizar y conducir a una organización hacia la consecución de un fin". En este sentido, un gestor debe ser un estratega capaz de "visionar" el fin o el objetivo y de identificar el camino de llegar hasta él. La idea de estrategia contiene, además, la idea de trabajar para el futuro, es decir, de ser capaz de apostar por un futuro deseable, de imaginar dónde queremos estar dentro de un tiempo.

Quiero transcribir aquí una metáfora utilizada por Paul Watzlawick en su libro "la coleta del Barón de Münchaussen", libro que utiliza la teoría de sistemas para explicar las patologías en los sistemas humanos. En un capítulo dedicado a la gestión dice:

"Junto a la definición de un problema (del estado actual no deseado) la mayoría de las veces se encuentra ya en alguna medida una idea clara de la meta deseable. El solucionador del problema (nota mía: el estratega) es en este sentido como un alpinista que mira del valle a la cumbre y trata de fijar la ruta de la escalada. El principiante propende a considerar en qué dirección debe partir. El alpinista experimentado, en cambio, se pregunta a qué punto inmediatamente debajo de la cumbre debería llegar, para poder escalar desde allí los últimos metros hasta la cima. Como paso siguiente examina dónde se debería situar inmediatamente antes para poder alcanzar aquel punto inmediatamente debajo de la cumbre, y así sucesivamente, paso a paso hacia abajo hasta llegar a su punto de partida en el valle. Por tanto, él recorre, por así decir el camino inverso, desde la cumbre hasta el valle, en lugar de subir desde el valle y tal vez darse cuenta sólo después de horas de fatigosa escalada que no puede seguir avanzando en esa dirección.

Creo que este texto ilustra claramente una de las exigencias de la gestión estratégica que es la de actuar desde la visión de la cima, desde el futuro que deseamos. Alguien ha llamado a esto gestionar el futuro y me parece una expresión acertada, pues, en realidad, trabajamos para el futuro. Las organizaciones que funcionan gestionan el entorno y gestionan el futuro, es decir, en cierta manera trabajan hacia fuera, y a eso se llama, en definitiva, gestión estratégica.

La idea de fin, misión o propósito. De todas éstas se ha elegido la de misión, porque interpreta mejor la idea que se quiere expresar. Una misión es la razón de ser de una organización, el para qué existe, a qué necesidad social responde. En el fondo, expresa el vínculo entre una organización y su entorno, y volvemos otra vez al enfoque sistemático. Añado que este vínculo lo expresa a través de una palabra que contiene el mensaje de "compromiso", palabra imprescindible en condiciones de complejidad, incertidumbre y cambio continuo, como es el momento que nos ha tocado vivir.

La misión de una organización orienta su acción e impide el "despiste", el desviarse del fin que la hace necesaria y el concentrar las energías en la consecución de dicho fin.

Además de estos aspectos contenidos en la definición misma de gestión que hemos propuesto, quiero mencionar otros cambios significativos que se han producido en el ámbito de la actividad de gestión.

La revolución de la calidad

El paso del valor de lo cuantitativo al de lo cualitativo. La calidad no es una tecnología, ni una metodología, ni siquiera puede quedarse en un modelo de gestión. La calidad es una manera completamente diferente de pensar la actividad socioeconómica, es "la humanización" de esta actividad, es decir, es una filosofía profunda que viene a decir que todo lo que hacemos, lo hacemos hombres y mujeres para otros hombres y mujeres, y por tanto, es necesario incorporar el parámetro desde el que los humanos conocemos e interactuamos con la realidad: lo cualitativo. Todos los intentos de utilización de herramientas o sistemas de calidad que no tengan esto en cuenta fracasarán con toda seguridad, mucho más en servicios interactivos como los nuestros (por servicios interactivos entiendo aquellos que para prestarse necesitan de la interacción de un profesional con un cliente, por oposición a aquellos que no necesitan de esa interacción, como por ejemplo el servicio de correos). Es la recuperación de la idea griega del "hombre como medida de todas las cosas", abandonando la idea de hombre como "ser que todo lo mide", usando la expresión de Machado.

De esta filosofía nace el principio de la orientación al cliente, la de visión compartida, la de organización participada, la de cliente intemo, etc., pero sobre todo, la idea de que para ser una organización de calidad, válida y fiable, es necesario identificar, explicitar y contrastar los valores desde los que se actúa.

Me permito, de nuevo, citar un texto literario, de un libro bien conocido de Saint-Exupéry: El Principito



Si os he referido estos detalles acerca del asteroide B 612 y si os he confiado su número es por las personas mayores. Las personas mayores aman las cifras. Cuando les habláis de un nuevo amigo, no os interrogan jamás sobre lo esencial. Jamás os dicen: "¿Cómo es el timbre de su voz? ¿Cuáles son los juegos que prefiere? ¿Colecciona mariposas? En cambio os preguntan: ¿Qué edad tiene? ¿Cuántos hermanos tiene? ¿Cuánto pesa? ¿Cuánto gana su padre?". Sólo entonces creen conocerle. Si decís a las personas mayores: "He visto una hermosa casa de ladrillos rojos con geranios en las ventanas y palomas en el techo..." no acertarán jamás a imaginarse la casa. Es necesario decirles: "he visto una casa de cien mil francos". Entonces exclaman: "¡Qué hermosa es!"

No necesita comentario, pero este es el paso del paradigma de la cantidad al de la calidad, al de lo cualitativo. La calidad no es solamente algo bien hecho, es algo que tiene valor para alguien.

Sólo quiero resaltar, desde el punto de vista de la gestión, que desde la calidad se inauguran dos macroprocesos diferentes: La calidad de la gestión y la gestión de la calidad. No es un juego de palabras ni un artificio para complicar inútilmente. Es necesario gestionar bien y esto es calidad en la gestión. Además es necesario gestionar todos los procesos que se han de implantar para lograr y asegurar calidad y esto es gestión de la calidad.

La idea de calidad de vida como valor final

Interesa conocer cuáles son las distintas concepciones de calidad de vida y cómo contribuye un servicio a que las personas a las que atiende mejoren en calidad de vida. Esta idea obliga a los servicios a reenfocar su actividad. No es lo mismo la mejora de un servicio que la mejora en la calidad de vida de las personas. La dificultad (y su simplicidad) está en cómo garantizar que es esto lo que mejora. Cuando la misión de un servicio es lograr calidad de vida, no valen o al menos se convierten en problemáticas ciertas conceptualizaciones de la calidad. Me refiero a todas aquellas de cero defectos, cero errores, etc. La vida por definición, es imperfección, defecto, error, etc. Aparece, así, una nueva línea de intervención: La gestión del error.

Es necesario continuar la investigación sobre calidad de vida y sobre cómo lograrla o cómo ayudar a lograrla. Creo que la investigación debe profundizar especialmente en el tema de la autodeterminación. Personalmente intuyo que esta dimensión (y la de derechos) está por encima de cualquiera de las otras dimensiones de calidad de vida, independientemente del modelo que elijamos.



La asunción de calidad de vida como valor final ha llevado a la idea de calidad de vida laboral como el espejo necesario en el que se ve toda la organización por dentro. Jamás se prestará calidad de vida sin calidad de vida laboral, sin dar pasos adelante en conseguir que el ámbito laboral pueda ser una fuente de satisfacción y no meramente un "castigo divino". R. Schalock, en su libro "Quality of life: Application to persons with disabilities" aporta un conjunto de variables de calidad de vida laboral válidas para personas con o sin discapacidad:

- Salario adecuado y justo
- Salud y seguridad en las condiciones de trabajo:
- Jornada y horario razonable
- Mínimo riesgo de enfermedad y accidentes
- Oportunidades reales de desarrollar y utilizar las capacidades humanas:
 - Autonomía y autocontrol del trabajo
 - Conjunto de habilidades y destrezas aprendidas o utilizadas
 - Conocimiento de los resultados de la actividad en el trabajo
 - Conocimiento del significado y globalidad de la tarea en que se participa
 - Oportunidad para participar en la planificación
 - Oportunidades de mejora continua
 - Desarrollo de las capacidades propias
 - Posibilidad de utilizar las habilidades adquiridas en el futuro
 - Oportunidades para la promoción
 - Mejora en los niveles de estabilidad en el trabajo
 - Integración social en la organización
 - Inexistencia de prejuicios
 - Igualdad de oportunidades
 - Ratios de movilidad laboral
 - Equipos de trabajo con cultura de apoyo



- Equipos de trabajo con sentido de comunidad
- Apertura interpersonal
- Respeto de derechos en la organización del trabajo
- Privacidad
- Libertad de expresión
- Equidad
- Deberes
- Equilibrio entre la vida laboral y la vida en general
- Relevancia social de la vida laboral

El cambio de paradigma en el retraso mental

Lo resume en la idea de que prestar servicio a una persona con retraso mental consiste en proporcionarle los apoyos necesarios para que funcione mejor. Se resalta la idea de funcionamientos frente a la de habilidades y la idea de que los apoyos tienen como objetivo conseguir que la persona funcione mejor, aunque no sea como consecuencia de ampliar sus habilidades y aunque no tenga como consecuencia el desarrollo de éstas.

Este enfoque, en realidad, es el resultado de aplicar el modelo mental de pensamiento sistémico a la cuestión del retraso mental. No se hubiera llegado a este cambio de enfoque en la intervención si no se hubiera dejado de entender el retraso mental como un rasgo interno de la persona para entenderlo como un tipo de relación entre la persona y su entorno, es decir, sistémicamente o ecológicamente, si se prefiere.

A veces creo que todavía no nos damos cuenta, verdaderamente, de la fuerza que tiene este cambio de modelo. Particularmente su efecto en recuperar la idea originaria de autonomía, no como cantidad de cosas que pueden llegar a hacerse sin ayuda sino como capacidad de elegir cosas (actividades o estados) valiosas y disponer de la ayuda necesaria para realizarlas o lograrlas, alcanzando la provisión del apoyo incluso a la capacidad de elegir si la persona la tiene disminuida. Creo que la mayor cota de distorsión que el psicopedagógico había llegado a alcanzar fue esta interpretación de la noción de autonomía.

La construcción de un tipo de organización de mayor complejidad capaz de satisfacer, de forma continua, las necesidades del entorno. Una organización de este tipo debe reunir una serie de características imprescindibles para poder responder a esta demanda de cambio continuo que se le exige.



Propuestas para la intervención y experiencias desde el ámbito aplicado

Hablaremos sucintamente de cuáles son dichas características, particularmente de la de ser organizaciones prestadoras de servicio sin ánimo de lucro, utilizando el esquema del capítulo 2 del Manual de Buenas Prácticas de FEAPS sobre el tipo de organización que necesitamos, en función de las características de nuestro sector y nuestro entorno.

CARACTERÍSTICAS	REQUERIMIENTOS
• Entorno complejo	Flexibilidad-Capacidad de adaptación-Influencia en el entorno
• Tecnología imprecisa	Investigación - Verificación - Desarrollo Metodológico
• Simultaneidad entrega-consumo	Confianza - Fiabilidad - Cualificación. Autonomía - Calidad de proceso
• Diversidad necesidades y clientes	Versatilidad - Colaboración y concertación con otros servicios
• Orientación al cliente	Sistemas de comunicación y participación de proveedores y clientes

(M^a Jesús Brezmes, Ángeles López, Juan José Lacasta)



La idea de proceso

El concepto de proceso (conjunto de fases sucesivas e integradas que conducen a la obtención de un resultado o un producto previamente establecido que dependerá de las acciones o actividades realizadas), en sí mismo, no tiene mayor dificultad. Sí la tiene, sin embargo, la capacidad de "ver" la realidad en forma de proceso. Nos han enseñado a reconocer y a intervenir sobre "fotos fijas", a ir rápidamente a buscar el resultado o el producto de nuestra acción, a creer que lo que no tiene un resultado inmediato se considera "no operativo", etc. Gestionar una organización a través de la gestión de procesos implica un cambio de modelo mental más imprescindibles de lo que parece, en una cultura como la nuestra. La idea es que el éxito en la obtención de resultados de una organización se obtiene mediante el gobierno de sus procesos y en planteamientos de cambio y/o mejora de los mismos.

Este es un esquema de procesos que toda organización, grande o pequeña, debe clarificar y que debe dar a conocer a cada uno de sus miembros, de forma que todas las personas conozcan en que proceso participan y como contribuyen al cumplimiento de la misión general:

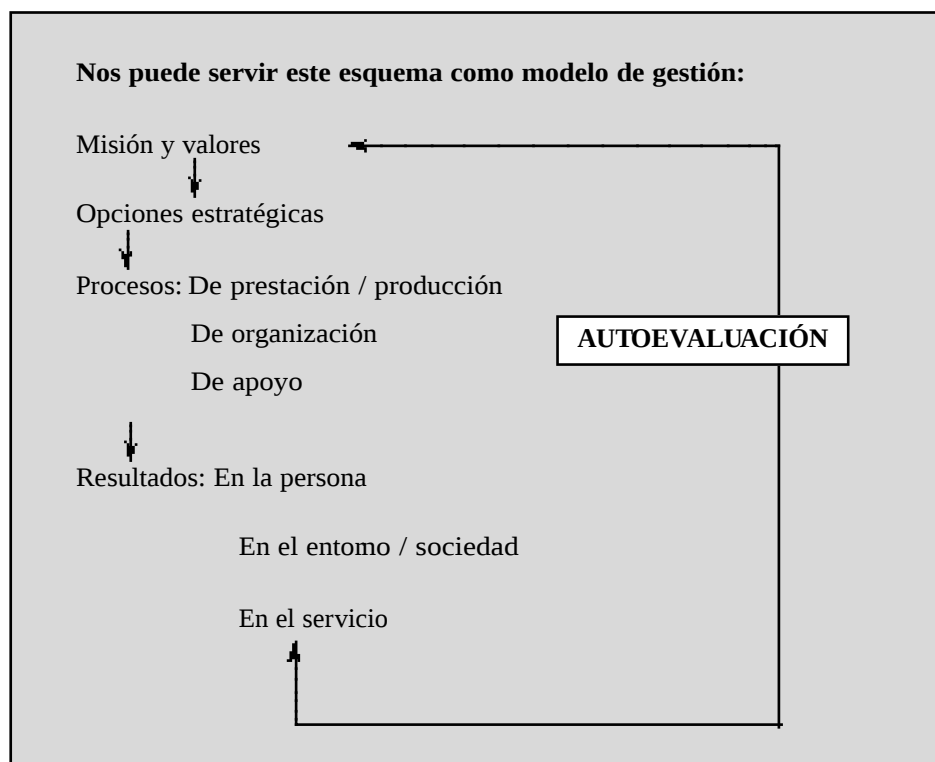
PROCESOS
• De prestación/producción: Son aquellos específicos de cada organización y sin los que no se cumpliría la misión para la que existe.
• De organización: Son procesos comunes a todas las organizaciones y que posibilitan el desempeño eficaz de todos los profesionales en su tarea y la cohesión de todos los miembros en el logro de la misión.
• De apoyo: Todas aquellas actividades de soporte (técnicas, auxiliares, etc.) que no son clave pero sin las que difícilmente se podría funcionar

Un modelo de gestión de servicios

1

Las preguntas más importantes que una empresa y todo sistema social en general pueda formularse son:

1. ¿Hacia dónde vamos?: Visión de futuro, dónde queremos estar en el futuro, qué queremos lograr
2. ¿Para qué?: Misión
3. ¿Cómo somos?: Valores y contravalores
4. ¿Dónde estamos?: Evaluación y Resultados
5. ¿Con qué principios vamos a llegar?: Opciones estratégicas, valores finales y operativos
6. ¿Cómo lo vamos a hacer: Procesos





Cuestiones para la autoevaluación

2

En relación a la misión

- ¿Está formulada? ¿Quién y cómo lo hace?
- ¿Se verifica que responde a una necesidad expresada por el entorno?
- ¿Es compartida?
- ¿Es conocida por todos los miembros de la organización?
- ¿Expresa lo que diferencia a cada centro de todos los demás?
- ¿Tiene contradicciones? ¿Se conocen? ¿Existe un debate acerca de dichas contradicciones?
- ¿Cuándo se revisa? ¿Quién y cómo participa?

En relación a su cultura y valores

- ¿Son explícitos? ¿Se conocen?
- ¿Se lidera desde ellos?
- ¿Cómo se corrigen las actuaciones desde su contravalor?
- ¿Se desarrollan y alimentan los procesos culturales tanto internos como externos?

En relación a la estrategia (futuro)

- ¿Dónde se quiere estar a medio plazo?
- ¿Cuáles son las grandes apuestas (grandes líneas) para llegar allí?
- ¿Están orientadas por los valores?
- ¿Cómo se diagnostica? ¿Se accede al conocimiento del entorno?
- ¿Cómo se planifica?

En relación a los procesos

- ¿Existe un diseño de los procesos clave de la organización?
- ¿Conocen las personas su rol en el desarrollo de cada proceso?
- ¿Están establecidas las cadenas proveedor-cliente?

En relación a los resultados y cómo medirlos

¿Se han formulado cuáles son los resultados que se buscan?

¿Está establecido y asegurado el sistema de evaluación de resultados?

¿Existen indicadores?

Para terminar, y antes de entrar en los procesos de organización, quisiera resumir todas estas cuestiones y algunas otras en el siguiente esquema sobre qué se le pide a la persona responsable de gestionar estratégicamente, recogiendo la aportación de Salvador García publicada en su libro "La Dirección por valores":

- Saber ver qué cosas hay que hacer y por qué
- Generar visión y misión
- Evocar valores
- Desarrollar nuevos recursos
- Crear valor
- Innovar: Desarrollar visión de cambio
- Basar la gestión en los procesos, las personas y la confianza
- Pensar a largo plazo
- Movilizar el compromiso con la visión
- Potenciar la energía de las personas, emocionar, mover hacia ideales
- Reorganizar
- Cuestionar el sistema para mejorarlo
- Inspirar confianza en el futuro
- Liderar el caos creativo

Los procesos de organización

3

Como hemos dicho anteriormente entendemos por organización todo sistema humano que se comunica y trabaja dentro de unos límites definidos con el objetivo de lograr una meta común.

Es esquema de procesos de gestión organizativa que voy a presentar es el desarrollado en el Manual de Buenas Prácticas (M^a Jesús Brezmes, Ángeles López Fraguas, Juan José Lacasta, en prensa).



Distinguimos entre procesos esenciales y procesos críticos. Los procesos esenciales son los inherentes a cualquier tipo de organización e imprescindibles para que ésta funcione. Los procesos críticos, sin embargo, son aquellos sin los que sería difícil garantizar la calidad en el cumplimiento del proceso esencial. Para nuestras organizaciones presentamos el siguiente esquema general de procesos esenciales y críticos para la gestión.

Proceso esencial de planificación

Proceso mediante el cual determinamos en dónde estamos y a dónde queremos llegar.

Procesos críticos:

- 1.1. Definir los valores
- 1.2. Elaborar la Misión
- 1.3. Elaborar diagnóstico
- 1.4. Fijar objetivos
- 1.5. Evaluar

Proceso esencial de organización del trabajo

Proceso que consiste en ir construyendo un orden interno que permita la consecución de los resultados. Por otro lado no podemos olvidar que construir un orden es, en cierta manera, destruir el existente. Es decir, organizar equivale a desorganizar.

Procesos críticos:

- 2.1. Diseñar los puestos de trabajo
- 2.2. Formar equipos
- 2.3. Configurar la estructura

Proceso esencial de dirección

Proceso que consiste en llevar la organización hacia la visión de futuro y cumplimiento de la misión, asegurando que todas las partes actúen integrada y coordinadamente, optimizando las capacidades y recursos.

Procesos críticos:

- 3.1. Construir la visión de futuro
- 3.2. Liderar
- 3.3. Decidir
- 3.4. Asignar/Delegar
- 3.5. Coordinar
- 3.6. Conexión con el entorno
- 3.7. Contrastación / evaluación

Proceso de gestión de personal

Es el conjunto de actividades de gestión que tienen como objetivo disponer de una plantilla de profesionales adecuada al cumplimiento de la misión y las metas de la organización, facilitándoles la realización de su tarea y de su aportación específica a la organización.

Procesos críticos:

- 4.1. Elección
- 4.2. Contratación laboral y pacto individual
- 4.3. Plan de acogida
- 4.4. Cualificación, formación y plan de carrera
- 4.5. Relaciones laborales

Proceso esencial de comunicación

Procesos que permiten mantener interrelacionada e integrada a la organización, tanto hacia dentro como hacia fuera. Tienen carácter transversal, es decir, afectan y son afectados por todos los componentes de la organización y por todos los procesos de gestión.

Procesos críticos:

- 5.1. Crear cultura de la comunicación
- 5.2. Transmisión de información
- 5.3. Crear estructuras de participación



Proceso esencial de gestión de recursos

Actividades de gestión que tienen como objetivo la administración de un presupuesto.

Procesos críticos:

- 6.1. Presupuesto
- 6.2. Contabilidad

Proceso esencial de gestión del entorno

Proceso mediante el cual analizamos la posible evolución del entorno y, en consecuencia, adoptamos estrategias pertinentes para influir en él, con el fin de cumplir mejor nuestra misión.

Procesos críticos:

- 7.1. Análisis de la evolución del entorno
- 7.2. Marketing e imagen
- 7.3. La legitimación y las alianzas
- 7.4. La negociación
- 7.5. Obtención de recursos

Nos referimos aquí como "organización del trabajo" al proceso que consiste en ir construyendo un orden interno que permita la consecución de los resultados. Por otro lado no podemos olvidar que construir un orden es, en cierta manera, destruir el existente. Es decir, organizar equivale a desorganizar.

La organización tiene que ver, fundamentalmente, con las personas y el puesto de trabajo que desempeñan, con los equipos de trabajo y con el establecimiento de relaciones, sistemas de trabajo y procedimientos que se derivan de la planificación operativa.

En resumen, hablaremos de: diseño de puestos de trabajo, construcción de equipos, establecimiento y coordinación de las relaciones entre las distintas partes de la organización, identificación de las cadenas internas de proveedor cliente, diseño e implantación de sistemas de trabajo y procedimientos.

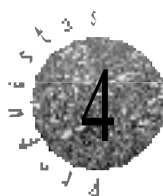
Volviendo a la idea inicial, hablaremos también de los efectos que los procesos de organización tienen en las personas y cómo gestionarlos.



Propuestas para la intervención y experiencias desde el ámbito aplicado

Propuestas para la intervención y experiencias desde el ámbito aplicado

Con estos mimbres intentaremos colaborar al debate actual acerca de cómo mejorar un tipo concreto de organización, la que denominamos centro ocupacional para personas con retraso mental. El propósito de esta ponencia, como puede comprenderse, no es dar solución a los problemas de los centro ocupacionales, sino proponer un modelo de gestión y organización, y contribuir a plantear preguntas acertadas que ayuden al debate de las agentes implicados en el cambio y/o mejora de este tipo de servicios.

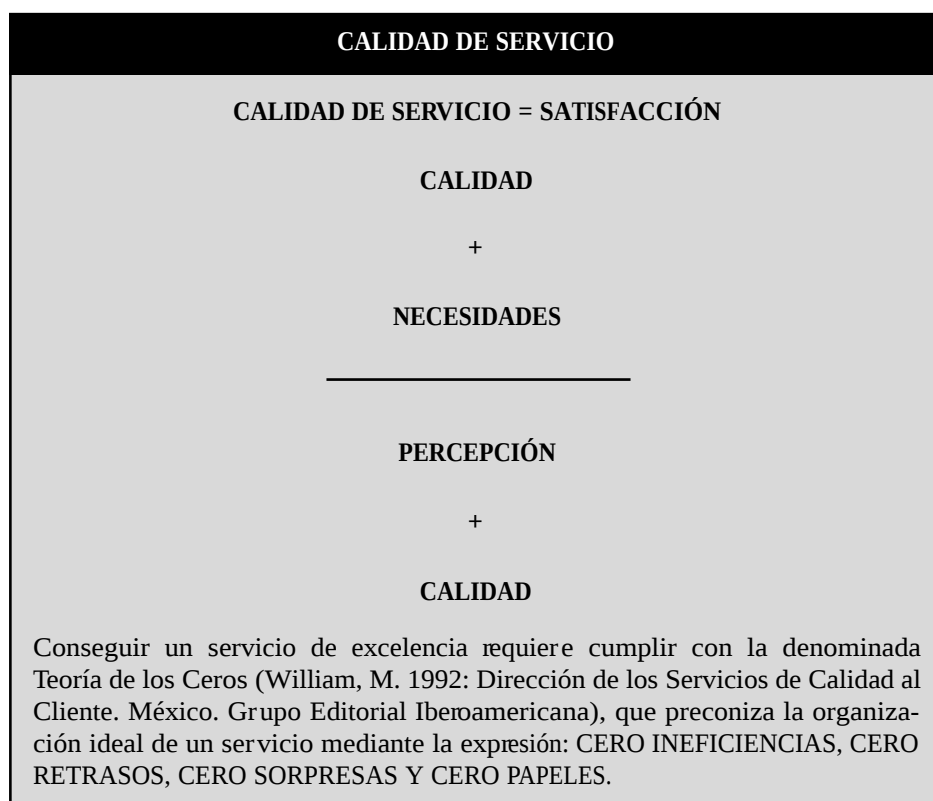


La Calidad de Servicio en los Centros de Apoyo a la Integración

Samuel Fernández Fernández
Universidad de Oviedo

La Calidad en los Servicios Sociales se debe considerar como la relación existente entre las necesidades y expectativas del usuario, y la percepción que éste tiene del servicio recibido.

Las necesidades son objetivas y el usuario las explícita, por lo que pueden ser referidas directamente a la calidad intema de los servicios ofrecidos; sin embargo, las expectativas son subjetivas y difíciles de captar por el proveedor de un servicio.



La mejora de la Calidad de Servicio requiere, en primer lugar, conocer las necesidades y descubrir las expectativas del usuario para poder ajustarlas con el servicio ofertado. En segundo lugar, no se puede olvidar el "valor" percibido por la persona, por lo que deberá cuidarse mucho el tipo de comunicación a establecer, al objeto de transmitir con eficacia todo lo que el proveedor del servicio ha hecho para satisfacer sus necesidades.

Es importante considerar que cada día resulta más difícil satisfacer a los usuarios simplemente con la consecución de unos logros o resultados. Esto, en nuestro actual nivel de bienestar, se exige como calidad interna, básica e irrenunciable; nos referimos a las características técnicas del servicio. La diferencia hoy la establece la calidad externa, es decir, el nivel de atención al usuario, que es lo que le "fideliza".

Según esto, parece importante que los responsables de agencias, centros o instituciones de servicios sociales incorporen a su gestión la actividad de atención al usuario, al objeto de tener muy en cuenta la valoración de la información relativa a la satisfacción de sus usuarios y analizar la evolución de indicadores de calidad percibida.

La Calidad de un Centro de Apoyo a la Integración requiere, como mínimo y a nuestro juicio, dos cosas; una, activar la gestión de calidad en la atención al usuario y dos, adoptar un análisis continuo del servicio y la atención prestada. Veamos brevemente las características de estas dos unidades:

Gestión de la Calidad: un modelo genérico de gestión integral de la calidad de servicio cuya finalidad sea la mejora objetiva de los servicios ofertados y la satisfacción de los usuarios suele apoyarse en mecanismos como los conocidos "círculos de calidad" o los "grupos de mejora", cuya dinámica de funcionamiento se adapta a las actividades de gestión mediante un ciclo similar de planificación, realización, comprobación y modificación de la actuación, conocido como "ciclo Deming" (Deming, 1989).

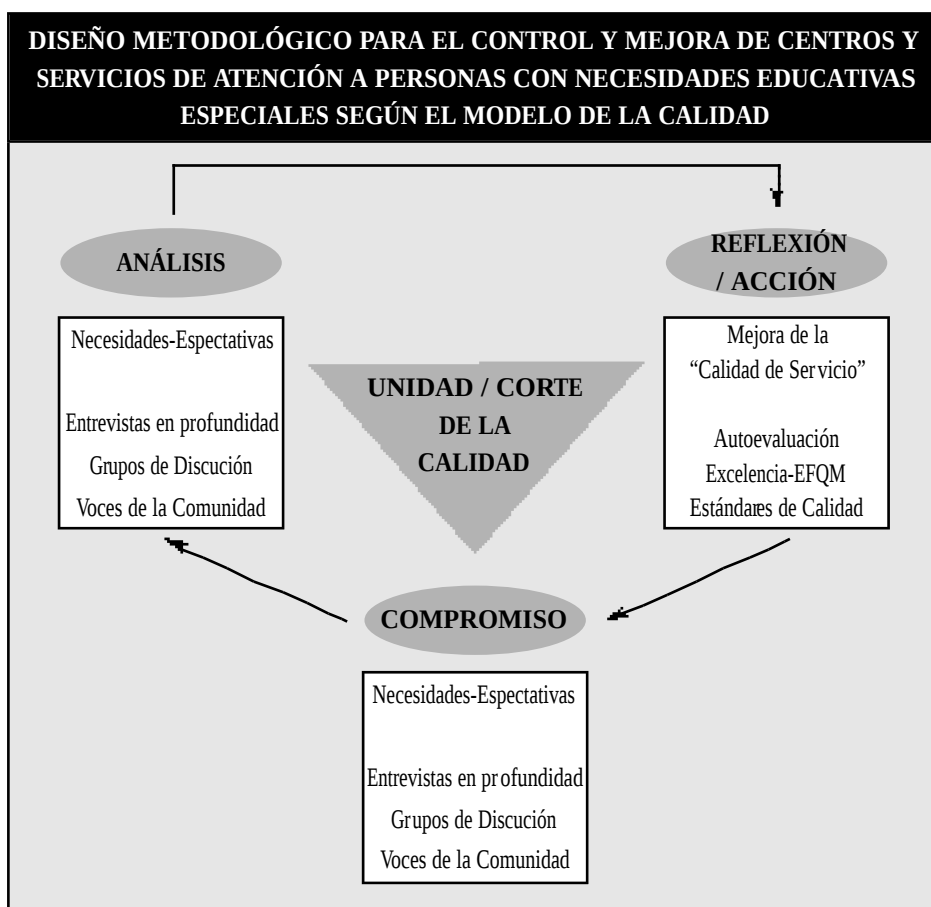
Análisis de los Procesos: el segundo componente en un servicio social de calidad consiste en organizar un análisis continuo del servicio y de la atención prestada, no sólo de sus resultados, sino también de sus procesos.

La efectividad requiere considerar tanto la eficacia como la eficiencia y resulta de la combinación de ambos. Sabemos que se puede ser muy eficaz pero sin eficiencia, y también es frecuente en el campo Social ver acciones eficientes pero ineficaces, especialmente en temas de atención especializada y de apoyo a las personas en situaciones de riesgo. Producimos a bajo costo, con poco personal especializado pero no conseguimos objetivos y nuestros usuarios siguen presentando elevados índices de exclusión y



segregación a la vez que nuestros servicios siguen descompensados y despersonalizados. Analizar la efectividad supone, pues, valorar los procedimientos que condicionan la relación entre resultados y objetivos (Cohen y Franco, 1993).

La efectividad viene determinada entonces por los procesos y aunque este término, proceso, mantiene un significado absolutamente intuitivo, conviene destacar que los sistemas de control de la calidad, derivados de concepciones empresariales, han remarcado en los sistemas sociales el llamado "valor añadido". Podríamos tratar de razonar la relación existente entre los procesos y las actividades o deliberar si el énfasis de éstos en un programa social y educativo debe ponerse por igual en el cumplimiento de objetivos o en la consecución de logros o resultados, pero consideramos que la asignación de valor a dichos procesos hace superflua cualquier disquisición teórica. En términos de evaluación, consideramos que asociar procesos con el valor que añaden sus actividades constituye un adecuado indicador de medida.



Los enfoques de control de la calidad entienden por proceso el conjunto de actividades encadenadas que van añadiendo valor, y que permiten lograr la prestación de los servicios que ofrece el programa, centro o agencia social.

Los procesos se caracterizan también por su dinámica. Todo proceso tiene una entrada y una salida. Puede tener subprocesos o formar parte de un macroproceso y todo ello se representa mediante diagramas de flujo y símbolos que reflejan todas sus actividades.

El Manual de Procedimientos de un Programa u Organización que funcione bajo el modelo de La Calidad suele reflejar en detalle todas sus actividades y diferenciar los procesos en dos grandes categorías: operativos y de gestión. (Fernández e Iglesias 1997). Los primeros, ya hemos dicho, son esenciales en la prestación de un servicio; tienen una repercusión directa en la calidad y han sido tradicionalmente objeto de medición y control. Los denominados procesos de gestión tienen un enorme potencial de mejora de la eficiencia; de ahí que se estime su valor, como en el caso del modelo Europeo de Gestión de La Calidad, hasta en un 36% de la puntuación total.

La Evaluación de Procesos consiste en verificar las acciones previstas por el programa y los tiempos de paso o "dosis" de actividad realizados, y se organiza a partir de la documentación generada por esas actividades durante el desarrollo de una intervención.

De acuerdo con Mc Graw y col. (1996), la Evaluación de Procesos detalla los componentes de la intervención, cómo fueron organizados y de qué forma fueron recibidos por los usuarios. La información que se obtiene de la Evaluación de Procesos refuerza la validez del programa al poner de manifiesto sus señas de identidad y justificar su posible consideración de excelencia o de "buena práctica".

Podemos decir igualmente que evaluar procesos es una manera de documentar la secuencia de sucesos que conforman un programa y que el valor añadido por la información documental de esos sucesos debe conseguir explicar los efectos de ese programa. Esto protege de los denominados "Errores de Tipo III", al demostrar que los resultados se deben a las actividades realizadas por el programa y no a otros sucesos espúreos.



Evaluación de Procesos de Orientación y Formación Profesional y Ocupacional

Como se indica en la Guía de Integración Laboral para Personas con Discapacidad (Fernández e Iglesias, 1997), el desarrollo de un sistema de estándares se halla influido por numerosos factores relacionados entre sí, como consideraciones de carácter político, técnico y práctico, y conocimientos de investigaciones o de los profesionales que desarrollan los indicadores, por lo que resulta necesario establecer unos criterios que guíen la elección, desarrollo y valoración de los estándares (pág. 27).

Los procesos de Orientación y Formación de un Centro de Apoyo a la Integración deben responder al menos a los siguientes estándares:

ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL Y OCUPACIONAL

Antes de planificar la acción orientadora y formativa, la organización realiza un estudio de mercado con el fin de identificar las necesidades y posibilidades laborales disponibles en el entorno comunitario.

La orientación profesional es un proceso global y sistemático cuyo objetivo consiste en asesorar a la persona discapacitada en su desarrollo profesional, apoyándose en información personal médica, psicológica, social y cultural, así como en la valoración de conductas relacionadas con el trabajo.

Cada usuario dispone de su propio programa personal de orientación/formación, donde figura la información disponible acerca de las tareas en que va a ser formado y de los niveles funcionales al comienzo de la acción.

El programa formativo dispone de una serie de datos que describen y especifican con detalle las características y métodos a utilizar en la acción orientadora y formativa.

Cada cierto tiempo se revisan las características y habilidades socio/laborales de los usuarios así como el contenido del programa formativo, los materiales y el equipamiento ofertado, en función de las primeras, si es necesario realizar modificaciones en los segundos.

El desarrollo de indicadores disponible para cada uno de estos estándares ha sido escrupuloso a la hora de adoptar un procedimiento que tuviera en cuenta los criterios más convenientes para dar validez a los procesos que se llevan a cabo en los Centros de Apoyo a la Integración. Estos fueron:

- Asegurar que todas las instituciones participantes estuvieran representadas con el fin de poder contrastar la validez del sistema de estándares e indicadores.

- Adoptar un enfoque consensuado entre los profesionales para elaborar, valorar y definir los indicadores que concretan cada estándar, así como su proceso de aplicación.
- Facilitar el acceso a la elaboración y aprobación de indicadores de todo aquél que pueda aportar información relevante.
- Plantear indicadores en torno a todos los niveles de autoridad del sistema (distrito social, autoridades locales, etc.).
- Enlazar los indicadores con el "ethos" de cada institución y con sus objetivos.
- Incluir indicadores relacionados no sólo con procesos profesionales, sino también con procesos de gestión, sociales, afectivos, cognitivos, etc.
- Cubrir los procesos sociales y/o profesionales más significativos desarrollados en las instituciones.
- Establecer demostraciones del uso de los indicadores con el fin de presentar su contribución a la toma de decisiones del programa.

Referencias bibliográficas

COHEN, E. y FRANCO, R. (1993). Evaluación de Proyectos Sociales. Madrid. Siglo XXI. 2ª ed.

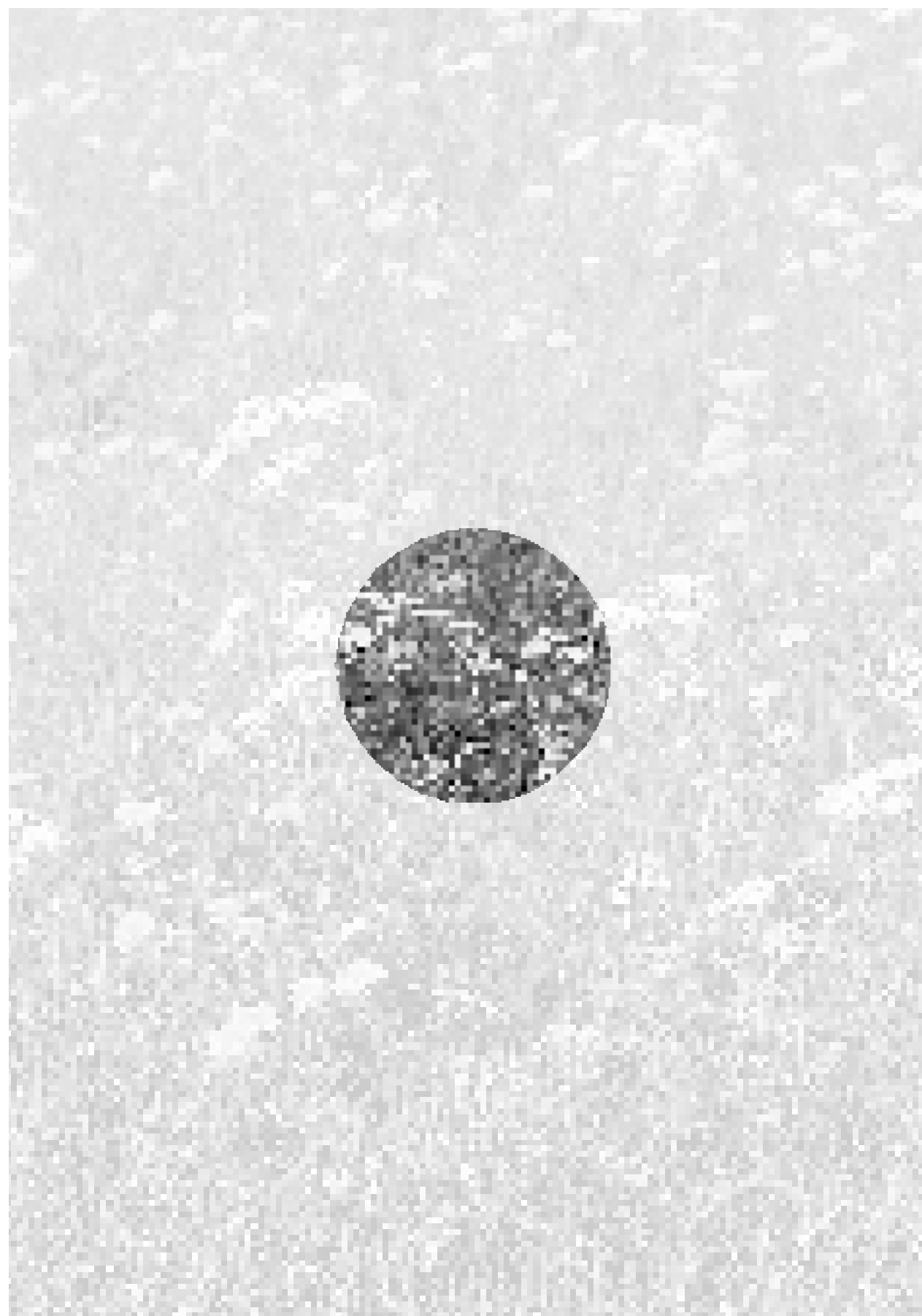
DEMING, W.E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad. Madrid: Díaz de Santos.

FERNÁNDEZ, S. e IGLESIAS, Mª.T. (1997). Guía de Integración Laboral para Personas con Discapacidad. Estándares de Calidad. Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. IMSERSO.

Mc GRAW y col. (1996). Using process data to explain outcomes. Evaluation Review, 20 (3), 291-312.



Experiencias



Centro Ocupacional "Penlés"
Cangas del Narcea

El objetivo general al que se dirige es dotar a los/as alumnos/as de los conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y hábitos, es decir, formar profesionales de la decoración y restauración del mueble, que les facilite el mayor número posible de actividades a realizar por un restaurador y decorador del mueble. De una manera más concreta, este taller de restauración y decoración del mueble pretende alcanzar los siguientes objetivos específicos:

1. Distinguir las herramientas y maquinaria del taller y conocer su utilización adecuada.
2. Manejar y utilizar herramientas y maquinaria.
3. Diferenciar tipos de materiales y su utilización.
4. Diferenciar y utilizar distintos productos.
5. Diferenciar colores primarios, secundarios y efectos del color.



6. Diferenciar formas, tamaños, imágenes y volúmenes.
7. Realizar mediciones mediante diferentes técnicas (regla, flexómetro...).
8. Mantener una direccionalidad en el corte (sobre tabla, papel o tela, con tijera o cutter) y en el trazado.
9. Desarrollar el interés por el reciclaje de distintos materiales. Restaurar y conservar materiales diferentes a la madera.
10. Desarrollar el interés por las manifestaciones artísticas.
11. Desarrollar el interés por combinación de técnicas y materiales.
12. Conocer y valorar los muebles antiguos y la evolución del mueble a lo largo de la historia.
13. Dar a conocer los trabajos realizados en el taller (exposiciones).
14. Observar, examinar y evaluar los posibles daños de un mueble y establecer un orden actuación.
15. Distinguir las partes del mueble a restaurar, renovar o reparar.
16. Desarmar un mueble si es preciso para facilitar el trabajo posterior.
17. Limpiar un mueble con diferentes productos y utensilios.
18. Encolar un mueble.
19. Utilizar diferentes tipos de lija (de banda, lanas de acero,...).
20. Distinguir la veta. Desarrollar y potenciar el lijado a veta.
21. Manejar la lijadora.
22. Distinguir un buen lijado de un lijado defectuoso.
23. Aplicar el tratamiento contra carcinoma, humedad, hongos, a un mueble en mal estado (a brocha o jeringuilla).
24. Rellenar con masilla o emplastes, pequeños desperfectos de un mueble.
25. Teñir un mueble con diferentes tintes (al agua, al alcohol, al disolvente).
26. Utilizar el tapaporos y sus disolventes.



27. Seleccionar materiales y técnicas para la decoración y acabado de un mueble.
28. Utilizar distintas técnicas decorativas para la ornamentación de un mueble u otros objetos.
29. Proteger un mueble con diferentes barnices (brillante/satinado/mate) y en cuanto a su composición (al alcohol, al disolvente, al agua).
30. Utilizar cera incolora o teñida para acabados o protección de barnices.
31. Desarrollar y/o realizar hábitos laborales tales como: adaptarse al horario y temporalización del taller y de la actividad a desarrollar, trabajo en equipo, colaborar con compañeros/as, interés por el perfeccionamiento personal y por la conservación del trabajo realizado.
32. Desarrollar y/o reforzar hábitos y normas de seguridad e higiene tanto en el taller como en las distintas dependencias del centro, tales como: utilizar adecuadamente la bata, mascarilla, guantes y gafas protectoras cuando la situación lo requiera; cuidar, limpiar y ordenar el lugar de trabajo y los materiales utilizados, prevenir accidentes a través del conocimiento de las máquinas, herramientas y materiales; realizar el mantenimiento adecuado de herramientas y maquinaria para su utilización; saber relajarse cuando una determinada actividad resulte fatigosa.

Dentro de este taller se llevan a cabo las tareas propias de un taller de restauración y decoración del mueble, tales como:

- Actividades de reciclaje, restauración, decoración y conservación de materiales distintos a la madera.
- Realización de exposiciones, realización de visitas, excursiones...
- Visionado de vídeos, revistas, libros, fotografías,...
- Otras...

Las actividades se realizan con el grupo de 10 alumnos/as con el/la monitor/a, que en función de la actividad, los/as organizan en un gran grupo, en un pequeño grupo, por parejas o en trabajo individual. Casi nunca está la totalidad de los/as alumnos/as, los/as cuales, de forma rotatoria, participan en otros programas que comparten el mismo horario (cocina, jardinería o informática).

Se trabajan los siguientes contenidos:

1. Las herramientas y maquinaria y su ubicación en el taller



2. El manejo de herramientas y maquinaria en restauración.
3. Los materiales más usuales en restauración y su utilidad y ubicación en el taller.
4. Los productos más usuales en restauración y su utilidad y ubicación en el taller.
5. El color y sus gamas.
6. Formas, tamaños, imágenes y volúmenes.
7. Las medidas de longitud y capacidad. Instrumentos y técnicas de medición.
8. El corte y el trazado.
9. El reciclaje de objetos del entorno, su restauración y conservación.
10. Las manifestaciones artísticas y su valoración.
11. La combinación de técnicas y materiales en la restauración y decoración de un mueble.
12. Los muebles y su evolución. Los muebles antiguos.
13. Los daños de un mueble y sus posibles reparaciones.
14. Pequeñas reparaciones de la estructura del mueble: desarmado, desmontaje de herrajes, pequeñas reparaciones.
15. La limpieza del mueble. Productos de limpieza del mueble.
16. El encolado.
17. Tipos de lijas. Formas y maneras de lijar un mueble. El taco, la lijadora. El lijado a veta.
18. El tratamiento contra carcoma, humedad y hongos, y formas de aplicarlos.
19. El emplaste, tipos y diferentes formas de aplicación.
20. El tapaporos y sus disolventes.
21. Técnicas decorativas y métodos: el calco, el decapage, el estarcido, imitaciones(raíz, mármol, lapislázuli, ...), entelar (lámparas, cajas de madera, botes de chapa, ...), pintura popular, aplicaciones de esmalte, aplicación de pátinas, decapados, los tintes y su aplicación y tipos de acabado y de conservación de muebles y productos.



22. Hábitos laborales: puntualidad, asistencia, cooperación, orden, limpieza, pulcritud, responsabilidad...
23. Normas de seguridad e higiene: uso de ropa adecuada, y medidas de protección. Prevención de accidentes. Limpieza y orden...

La programación se lleva a cabo desde una metodología activa y participativa, que permita que desarrollen sus vidas en un ambiente lo más normalizado posible, participando de los recursos de la sociedad en la medida de sus propias posibilidades y que potencie su plena integración social y laboral. Para el desarrollo de esta programación se suelen utilizar diferentes técnicas de intervención, entre las cuales cabe destacar las siguientes:

- **El aprendizaje por observación:** Si la persona observa que otras personas violan determinadas prohibiciones, ellos mismos ejecutarán actos prohibidos, con mayor facilidad que los expuestos a modelos de personas que las respetan; por lo que se provoca unas actitudes irrespetuosas frente a las normas y se generan actitudes y hábitos de comportamientos negativos.
- **El aprendizaje por imitación o aprendizaje vicario:** considerado como una consecuencia del aprendizaje por observación; pues la mayor parte de los aprendizajes de comportamiento y de habilidades se aprenden por imitación a lo largo de la vida. Por ello la importancia del comportamiento adecuado de las personas significativas en la observancia de las normas establecidas.
- **El aprendizaje por identificación:** este tipo de aprendizaje se da a nivel inconsciente, a través del establecimiento de la empatía con un personaje significativo para la persona.
- **El aprendizaje activo:** actuando sobre situaciones concretas y reales, llevando a cabo su autonomía en los desplazamientos.

A través del aprendizaje en la práctica, se busca que el/la alumno/a se implique en la actividad, tomando ciertos niveles de responsabilidad (en función de sus posibilidades), valorando la importancia que tiene su trabajo dentro de la cadena para lograr un fin común, siendo capaz de adaptar su ritmo personal al colectivo, su forma de trabajar a través de la observación de sus compañeros/as.

Aprendizaje en la práctica, en la que prima la acción sobre la teoría, fomentando la iniciativa y la participación activa y responsable de los/as alumnos/as en función de las posibilidades reales que presentan cada uno/a de ellos/as. Es un método gradual y progresivo, de menor a mayor complejidad.

Por lo tanto, tiene un carácter individualizado y funcional que le permite extrapolar los conocimientos y habilidades adquiridos en el centro a otros momentos y lugares de su vida (laboral, social y familiar).

Es una metodología flexible, en función de sus necesidades, posibilidades y su potencialidad, y es globalizadora en la medida en que partiendo de la actividad se trabajan distintos aspectos que conforman a la persona (actitudes, comportamientos, hábitos).

En este sentido la existencia de una comunicación continua y fluida entre los/as profesionales del centro facilita esta labor. Esta comunicación se da en la vida diaria del centro, en la tarea de programar las distintas actividades, en la tarea de evaluar, y en las reuniones mensuales que las profesionales de este centro realizamos para discutir y valorar las incidencias, logros, resultados..., de las actividades que se realizan o se van a realizar.

Para llevarlo a cabo nos basamos en

Programación individualizada: donde quedan reflejados aquellos objetivos prioritarios para trabajar con cada alumno/a, objetivos a mantener o reforzar, y a desarrollar. Estos objetivos hacen referencia a las tres grandes áreas de intervención: promoción personal, social y laboral/ocupacional. Consiste en adaptar los objetivos generales y específicos del centro y de cada programa que realiza a la persona en concreto, así un alumno/a tendrá varias programaciones individualizadas en función de la cantidad de programas en los que participe. En estas programaciones queda también reflejada las estrategias metodológicas a seguir y las evaluaciones. Se realiza en función de las posibilidades o necesidades de cada alumno/a e irá modificándose en función de las actividades o de los avances o aprendizajes que este realice.

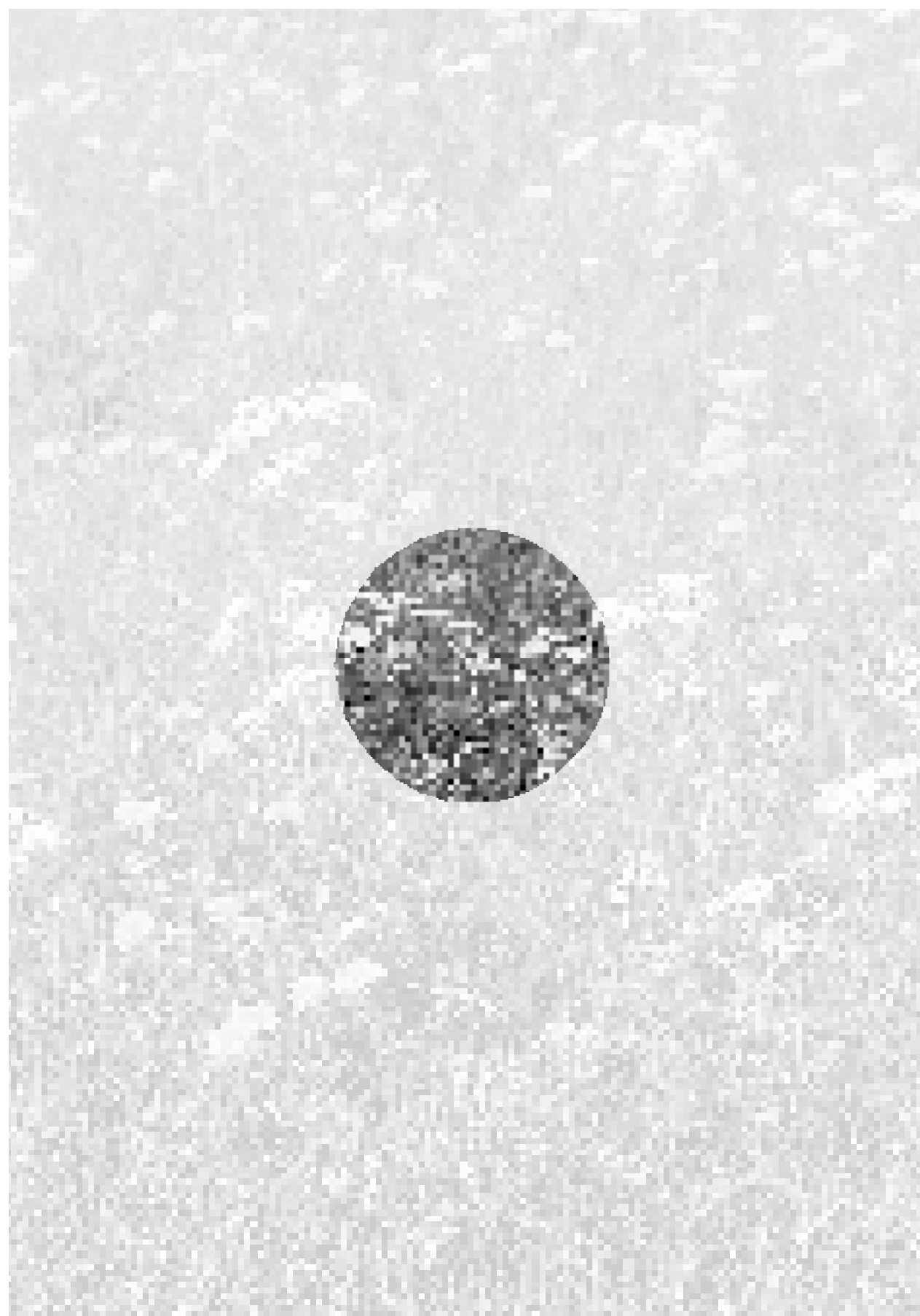
Análisis de tareas: desmenuzando los pasos a seguir en cada uno de los procesos. Esto nos permite evaluar las dificultades que presenta, tanto en su desarrollo teórico como práctico, cada persona, y establecer, en caso necesario, un apoyo individualizado que le permita alcanzar el mayor número de objetivos posible de los planteados. También nos sirve de evaluación no sólo de los/as alumnos/as sino de todo el proceso.

Trabajo en cadena: en función de las posibilidades de cada alumno/a, se realiza un trabajo en cadena de menor a mayor complejidad, de menor a mayor especialización. Un alumno/a puede ir rotando por los distintos puestos a medida que vaya avanzando y especializándose. Este trabajo en cadena, permite incrementar la motivación y la satisfacción personal, pues la actividad que está haciendo la realiza bien y es básica para el paso siguiente.



La evaluación se efectúa a través del programa individual. Consta de una evaluación inicial en la que participan padres/madres, usuarios/as, profesionales u otros implicados como voluntarios. A través de ella se detecta el potencial de la persona, las expectativas familiares y personales para ser autónomo/a, se evalúa la necesidad de apoyos y la forma de tenerlos, motivando a la persona y su familia a dar este salto.

La evaluación tiene carácter continuo, día a día, a través de sus comentarios o las de las personas de apoyo. Destacamos y valoramos positivamente por medio de los refuerzos adecuados todas aquellas actitudes, conductas o actitudes claramente positivas para la persona. Finalmente existe una evaluación sumativa donde constatamos los logros de la persona durante el tiempo que el programa se ha implementado.





Huerto-Escuela

Centro Ocupacional "La Unión"
Salinas. Castrillón

Una de las actividades que a lo largo de los años se venía desarrollando en nuestro Centro Ocupacional, es la visita de escolares a nuestros talleres agrícolas. Pudimos apreciar que estas visitas esporádicas e improvisadas tenían un efecto positivo sobre la imagen que por parte de la comunidad tenían sobre el centro y las personas que al mismo asisten, a la vez que contribuían a aumentar la información existente sobre este recurso en el entorno. Este hecho nos acercó a la actual experiencia que aquí queremos compartir: la creación de una huerta-escuela donde de una forma ordenada los propios usuarios/as, es decir las personas con discapacidad intelectual, dieran a conocer su propia actividad y fueran los transmisores directos educando a escolares de la comunidad en contenidos relacionados con la actividad agrícola y, en general, con la naturaleza.

Este taller agrícola, por sus características, trasciende al ámbito de la formación prelaboral, llegando hasta dimensiones insospechadas de la promoción personal al otorgar el estatus de educador a personas que en su trayectoria vital suelen ser permanentemente aprendices. Además, consideramos que es una estrategia válida para avanzar de una forma nueva en la integración comunitaria de las personas con discapacidad, al ofrecer modelos positivos de "personas con discapacidad capaces" para transmitir aprendizajes a otros miembros de una misma comunidad.

Objetivos del programa

1

El huerto-escuela se dirige a lograr objetivos en una doble dirección:

Objetivos hacia los usuarios/as

- Formar en habilidades y contenidos relacionados con la horticultura, con el objeto de promocionar a la persona hacia un futuro trabajo.
- Adquirir conocimientos, habilidades y aptitudes para desarrollarse como formadores.



- Conocer y adquirir técnicas para mejora la capacidad de comunicación y expresión oral.
- Mejora de la confianza en uno mismo y desarrollo de la autoestima personal.

Objetivos sobre el entorno comunitario

- Fomentar la interacción entre la comunidad y la persona con discapacidad.
- Dar a conocer a la población escolar las capacidades de nuestros usuarios/as.
- El desarrollo de las capacidades de comprensión y expresión, favorecedoras del proceso de comunicación.

Áreas y actividades que contempla el huerto-escuela

2

Las actividades pedagógicas que se desarrollan en el huerto-escuela con los escolares que nos visitan giran en torno a tres áreas:

- a) Actividades agrícolas. Aquí los escolares realizan los trabajos que son naturales en las labores agrícolas: siembra, repicado, enmacetado, transplante, labores de cultivo, así como en el apartado de jardinería: siega, rastrillado, recalce, podas, etc.
- b) Área experimental. Aquí ofrecemos trabajos de manualidades: modelado de barro, pasta de sal, madera, etc., así como experimentos formativos botánicos o biológicos: capacidad de osmosis, geotropismo, fototropismo, terrarios, etc.
- c) Área de juegos tradicionales. Aquí los escolares visitantes participan en aquellos juegos que en el pasado se practicaban en el medio rural, como puede ser el cascullu, la rana, el tiro de cuerda el tiragomas o las cario-cas.

Todas las actividades son guiadas por los usuarios/as del centro, que actúan de monitores, y se adaptan a la edad o grupo visitante. En cada grupo de escolares visitante se forman grupos y cada uno de ellos va rotando por estas tres áreas.

Evaluación del programa

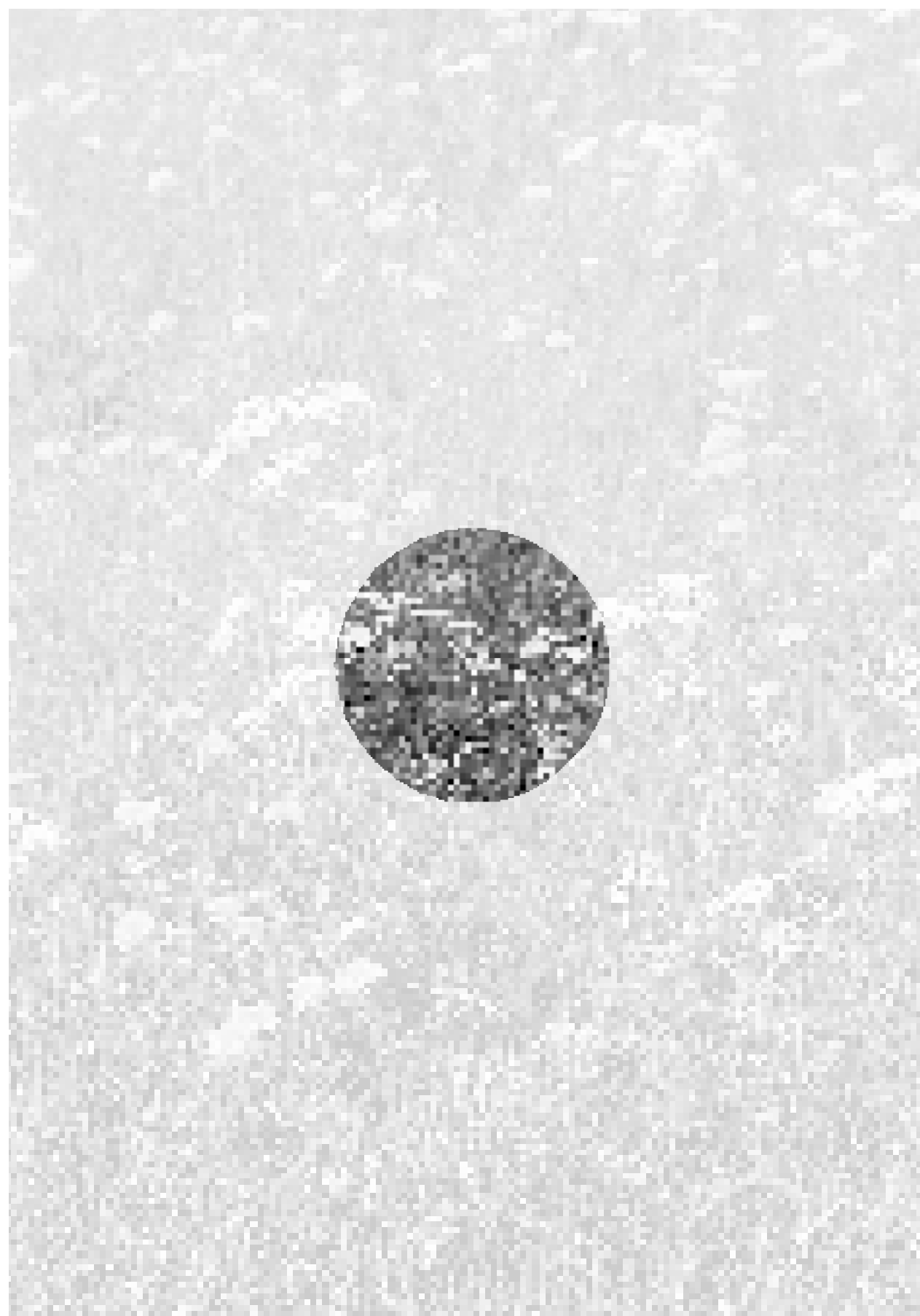
3

La evaluación de este programa tiene dos dimensiones. La primera hace referencia a los usuarios/as que participan como monitores, para lo cual



partimos de una valoración individual previa que nos permita identificar sus capacidades y habilidades, con el objeto de distribuir las diferentes tareas de enseñanza adecuadamente. Además, se realiza un seguimiento continuado de cada usuario-monitor por parte de los profesionales del centro, que permite revisar e ir ajustando tanto la distribución como las diversas tareas que conforman la totalidad de la acción formativa a los visitantes.

Por otro lado, contamos con un cuestionario, el cual es contestado por cada grupo visitante, por el que obtenemos datos sobre la experiencia formativa que tuvieron durante el día y nos permite una mejora continua de nuestro huerto-escuela. Desde este cuestionario registramos información sobre la opinión que a los visitantes les merece la infraestructura donde se realiza la experiencia formativa, los contenidos adquiridos, así como la atención recibida y el grado de cumplimiento de las expectativas.





Programa de Informática

Centro Ocupacional "Penlés"
Cangas del Narcea

Nos movemos en un mundo donde las nuevas tecnologías foman ya parte de la vida cotidiana: formación, trabajo, ocio... Un programa de informática no debe faltar en los centros de atención a personas con discapacidad, ya que consituye una herramienta de primer orden para avanzar en el progreso e integración de las personas con discapacidad. La finalidad no es otra que las personas con discapacidad puedan alcanzar el mayor grado de desarrollo personal y funcional, avanzando y facilitando su integración social. Todo lo cual se desarrolla bajo los 4 principios fundamentales de normalización, sectorialización, individualización e -integración.

En el programa de informática del C.O. de Penlés participaron 13 usuarios/as del centro a lo largo del año 2001. Son alumnos/as que manifestaron interés en realizar dicho programa y cuyas posibilidades derivadas del tipo y grado de discapacidad les permiten realizar actividades relacionadas con el uso de las nuevas tecnologías (el ordenador) como instrumento para la adquisición de nuevos conocimientos.

El objetivo general que persigue este programa es estimular un aprendizaje básico de la informática con el objetivo de utilizar el ordenador como una herramienta facilitadora de nuevos conocimientos y destrezas, a la vez de recurso lúdico y/o de ocio.

De una forma más concreta este programa se ha dirigido hacia los siguientes objetivos específicos:

1. Adquirir nociones para una utilización básica del ordenador.
2. Que sean capaces de ejecutar aplicaciones informáticas básicos.
3. Que sean capaces de trabajar con programas como el WORD Y ACCESORIOS (Paint, Calculadora, Multimedia...).
4. Manejar el ordenador como herramienta u recurso para la adquisición de nuevos aprendizajes, que le faciliten tanto el: adquirir conceptos básicos, nociones prematemáticas y percepción visual, nociones matemáti-

cas y lógico-matemáticas, nociones espaciales y de orientación, nociones temporales y la escritura y la lectura, como el reforzar la atención, la concentración, la memoria y el razonamiento.

5. Adquirir conocimientos y habilidades para el desenvolvimiento en la vida cotidiana.
6. Desarrollar y/o reforzar hábitos laborales.
7. Desarrollar y/o reforzar normas elementales de seguridad e higiene.

Las actuaciones desarrolladas fueron las propias de un curso básico de informática, las derivadas de los programas educativos especiales, y todas aquellas actividades derivadas de otros programas donde se puede ver la utilidad y funcionalidad de la aplicación de las nuevas tecnologías.

Las actividades se realizaron en 5 grupos **1**

- 2 grupos de 2 a 4 alumnos/as en horario de mañana cada grupo un día a la semana (alumnos que no saben leer o escribir).
- 3 grupos de 3 a 4 alumnos/as en horario de tarde, cada grupo un día a la semana (alumnos/as que saben leer y escribir).

Los principales contenidos trabajados fueron **2**

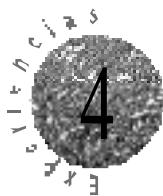
1. Partes del equipo. Los dispositivos. El teclado. Tipos de discos.
2. El escritorio: iconos, ventanas, barra de tareas, menú inicio...
3. Manejo del ratón: movimientos, pulsación, arrastrar, doble clic...
4. Empezar y acabar.
5. Control de una ventana: minimizar, restaurar, abrir...
6. Encontrar y ejecutar un programa.
7. Guardar y recuperar un documento.
8. Imprimir un documento.
9. Ejecutar aplicaciones en Word: los elementos de la pantalla; crear, abrir y guardar un documento; escribir un documento, establecer el formato, insertar imágenes; herramientas, la revisión ortográfica, imprimir un documento, otros.



10. Uso de distintas herramientas de Paint.
11. Uso de la calculadora.
12. Nociones prematemáticas y percepción visual: los números y las cantidades, formas geométricas y sus propiedades (los volúmenes), los colores y sus gamas; los tamaños, las figuras y sus propiedades; agrupaciones, clasificaciones, seriaciones, semejanzas y diferencias, relaciones, conjuntos. El dibujo; conceptos prematemáticos (más o menos, mucho/poco, algunos, nada,...).
13. Nociones matemáticas y lógico-matemáticas: contar y agrupar, los números y las cantidades, signos y símbolos matemáticos. El cálculo y operaciones básicas. El cálculo mental; solución de problemas. Problemas con enunciado; las medidas: tiempo, longitud, peso, superficie, número y dinero; fracciones, porcentajes y decimales; interpretación de datos.
14. Nociones espaciales y de orientación: habilidades psicomotrices de coordinación óculo/manual y de control del ratón, direccionalidad y lateralidad; encajes, rotaciones, clasificaciones, seriaciones, el dibujo; nociones básicas: izquierda/derecha, arriba/abajo, encima/debajo, aquí/allí..., los puntos cardinales.
15. Nociones temporales:
 - Nociones básicas: antes/después/ahora, ayer/hoy/mañana...
 - El paso del tiempo: las rutinas, el reloj analógico y digital, las medidas de tiempo.
16. La lectoescritura:
 - Las letras y el alfabeto. Mayúsculas y minúsculas.
 - Lectoescritura comprensiva.
 - La práctica del dictado para afianzar el léxico.
 - Los grupos de palabras (alimentos, mi calle, movimientos,...)
 - Grupos con patrones fijos de escritura (masculino/femenino, singular/plural, adjetivos, palabras compuestas...).
 - Reglas ortográficas. La puntuación y el orden de las palabras. Los acentos.
 - El placer de la lectura.

17. Aprendizaje de conocimientos y habilidades para el desenvolvimiento en la vida cotidiana.
18. Hábitos de seguridad e higiene, comprendiendo los siguientes:
 - Hábitos laborales: puntualidad, asistencia, cooperación, orden, limpieza, pulcritud, responsabilidad, higiene...
 - Normas elementales de seguridad e higiene: prevención de accidentes a través del conocimiento de las herramientas utilizadas, de su mantenimiento y orden.

La evaluación se efectúa a través del programa individual, tiene carácter continuo, día a día, a través de sus comentarios o las de las personas de apoyo. También existe una evaluación sumativa final donde se constatan los logros de la persona durante el tiempo que el programa se ha implementado.



Taller de Comunicación y Televisión

Centro Ocupacional "La Unión"
Salinas. Castrillón

Los medios de comunicación, y de un modo especial la televisión, desempeña hoy día un papel crucial en la transmisión de la información acercando la misma a todos los lugares del mundo, así como en la conformación de opiniones, actitudes y conductas sobre ámbitos muy diversos.

Es además sin duda, un medio motivador y potencialmente estimulador, al ser capaz, por un lado, de recoger y abarcar una amplia y variada gama tanto de contenidos informativos como de entretenimiento, como por otro ser una herramienta creativa de primer orden que posibilita la confección y análisis de productos propios.

Por otro lado, consideramos que el desarrollo de actividades de promoción de la autonomía personal debe estar necesariamente contextualizado en escenarios habituales donde vive y se relaciona la persona con discapacidad. La televisión, así pues, cuenta con la gran ventaja de situarse dentro del contexto cotidiano de la vida de las personas, convirtiéndose por ello en un objetivo/medio prioritario de este tipo de intervenciones "ecológicas".

Y no tiene menos importancia la insistencia de las asociaciones de consumidores sobre la necesidad de desarrollar en las personas la capacidad analítica imprescindible para evitar una fácil manipulación desde medios audiovisuales, en especial el medio televisivo, respecto a conductas relacionadas con el consumo.

Todos estos elementos nos han conducido a elaborar y poner en marcha en nuestro Centro Ocupacional un taller denominado "Comunicación y televisión", bajo una doble perspectiva: utilizar un medio cotidiano como instrumento educativo y estimulador de las capacidades personales a la vez que fomentar una visión crítica y analítica sobre los diferentes contenidos televisivos.

Objetivos del programa

1

En la línea de lo anteriormente comentado, el taller que aquí presentamos se dirige de un modo específico hacia los siguientes objetivos:

- Conocer el funcionamiento del medio de la televisión
- Potenciar la capacidad de crítica
- Mantener o potenciar los aprendizajes adquiridos en lectoescritura y cálculo básico
- Provocar la participación y la exposición de ideas utilizando los medios de comunicación
- Desarrollar aspectos concretos de la autonomía personal y regulación de la conducta a través del lenguaje

Actividades y contenidos que aborda el taller

2

Los contenidos y las actividades que componen el trabajo del taller se agrupan en tres módulos:

a) Análisis televisivo

Incluye el trabajo de los siguientes contenidos:

- Tipos de programas: informativos, deportivos, culturales...
- Franjas horarias y duración
- Comparativa entre diferentes cadenas
- Publicidad
- Análisis de un programa tipo

El análisis de estos contenidos incorpora actividades como la realización de gráficos, los análisis porcentuales, la grabación y análisis de programas, así como el análisis de contenidos publicitarios.

b) Producción de programas

Este módulo incluye actividades como las siguientes:

- Práctica del funcionamiento de los aparatos
- Realización de programas de diferentes tipos



- Manipulación del material audiovisual
- Confección del soporte argumental
- Confección del plató y la tramoya

c) Habilidades sociales y de comunicación

El trabajo sobre las habilidades sociales abarca una perspectiva amplia de mejora de la comunicación interpersonal y se centra también, de un modo más específico en el proceso conducente a un análisis crítico de las ideas y la toma de decisiones personales (formación de la opinión personal respecto a una idea o contenido). Para ello se llevan a cabo propuestas como las siguientes:

- Actividades en grupo, fomentando la verbalización y la iniciativa expresiva, desde la práctica de tormenta de ideas.
- Debate sobre las ideas expresadas y toma de decisiones.
- Caracterizaciones de personajes.
- Grabación y dramatización de conductas para analizarlas y trabajar sobre ellas, centrando dicho análisis en la expresión corporal y conductas no deseables y en las pautas y apoyos para la mejora.
- Expresión oral y corporal, trabajando tanto desde el grupo como desde técnicas individuales.

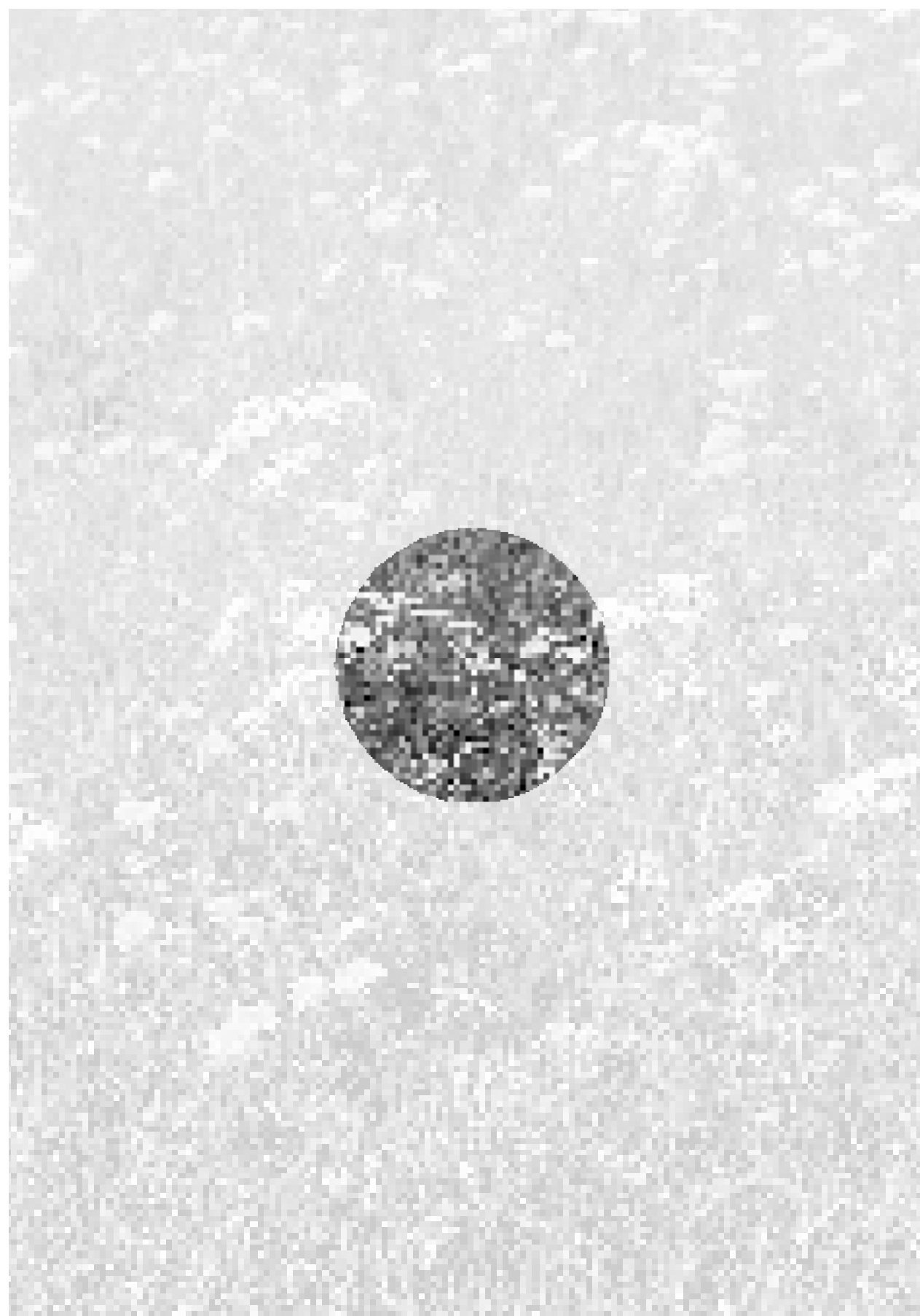
Evaluación del programa

3

Este taller se realiza con carácter continuo, teniendo revisiones semestrales con el propósito de modificar o adaptar los contenidos.

Se realiza asimismo una evaluación individual desde los productos escritos y grabados, así como una relación de indicadores que tengan en cuenta la marcha del taller.

Entre este tipo de indicadores podemos señalar la elaboración al menos de un programa de estilo, la elaboración de un informativo mensual, establecer tres contactos directos con medios de comunicación y realización de cuatro dramatizaciones para el análisis y corrección.





Programa Comunitario de Cafetería

Centro Ocupacional "Cardeo"

Mieres

La experiencia aquí resumida es cómo las personas usuarias de un centro Ocupacional participan en un servicio de cafetería realizando una amplia gama de tareas, tareas que sin duda contribuyen al desarrollo global de la persona, así como a progresar en una vida normalizada ya avanzar en el proceso de integración social.

En esta experiencia desarrollada en el Centro Ocupacional de "Cardeo" han participado aproximadamente 49 personas, usuarios/as del centro, personas con discapacidad psíquica, sensorial y/o de salud mental.

El objetivo general de este programa es desarrollar y/o afianzar conocimientos, habilidades, destrezas y fundamentalmente actitudes, que favorezcan la autonomía para realizar actividades diarias ligada a la cocina que le permitan afianzar su autonomía. Los objetivos específicos son:

1. Ubicar la cocina dentro del centro y su finalidad.
2. Conocer el horario de cafetería tanto como usuario/a de la misma como "gestor/a" de ella.
3. Identificar los electrodomésticos a utilizar y sus normas de utilización y buena conservación.
4. Reconocer los utensilios básicos y su ubicación dentro de la cocina.
5. Ser responsable con la/s tarea/s encomendadas.
6. Coordinarse con los/as compañeros/as para que el servicio sea ágil.
7. Reconocer la utilidad del dinero.
8. Reconocer las distintas monedas y billetes, que componen nuestro sistema monetario.
9. Realizar pequeñas operaciones mentales ligadas a la compra/venta de los pinchos y bebidas.



10. Valorar la importancia de la limpieza y el orden en los espacios compartidos como fuente de salud.
11. Reforzar conocimientos académicos (leer y escribir) para anotar los pedidos de cafetería.
12. Sensibilizar de la importancia de cuidar nuestro entorno y el medio ambiente: el reciclado de basura.
13. Reconocer y valorar la importancia de las normas de seguridad básicas para la salud, en todas aquellas actividades a realizar.
14. Mantener unos comportamientos adecuados en función de las distintas situaciones.
15. Identificar las situaciones potenciales de riesgo.
16. Valorar la importancia de las habilidades sociales a la hora de solucionar pequeños problemas.

De un modo resumido, la organización se llevó a cabo participando cada semana tres usuarios/as en el servicio, teniendo éstos distintos niveles de autonomía.

Las actividades realizadas ordenadamente cada día fueron:

- Apuntar pedidos de cafetería.
- Preparación de pinchos anotados y bebidas.
- Servicio de cafetería propiamente dicho.
- Recogida y limpieza de la cocina.
- Reciclado de basuras.

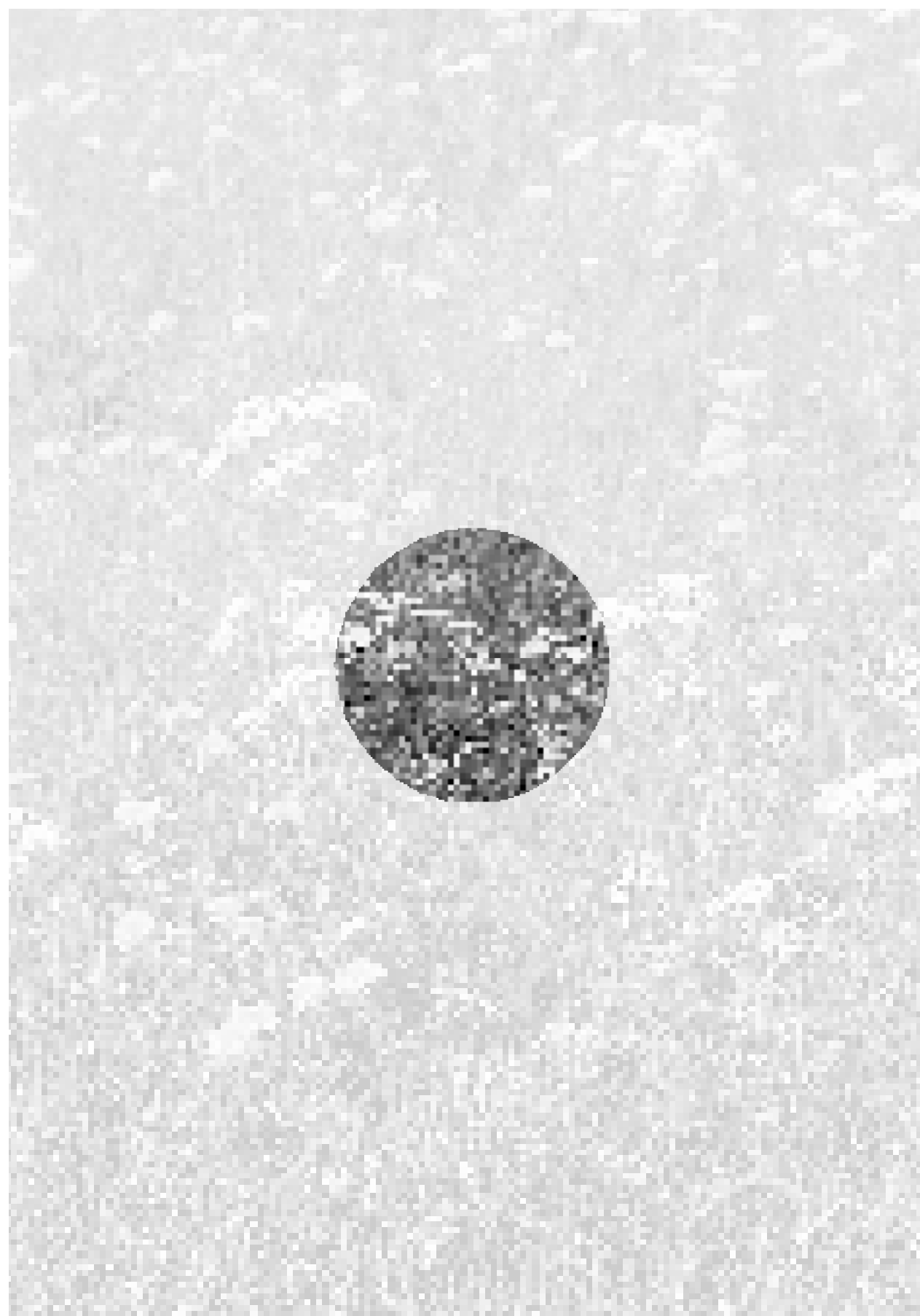
Los contenidos que se trabajaron consistieron en:

1. Las distintas dependencias del Centro, la orientación y actividades que se desarrollan en ella.
2. Nociones intuitivas o manejando el reloj del paso del tiempo.
3. Los electrodomésticos, su utilización responsable, normas para su utilización y conservación. Resolver pequeños problemas relacionados con su utilización.
4. Los utensilios de cocina y su ubicación (trabajaremos sólo con los imprescindibles para el servicio de cafetería, pues no debemos olvidar



que las personas del taller de Ayuda a Domicilio, que parte de él también se desarrolla en la cocina, utilizan todo cuanto hay en la cocina).

5. El desarrollo de la responsabilidad en las actividades de carácter comunitario.
6. Respetar las actividades que realiza el compañero/a valorándolas en su justa medida.
7. Reconocer el valor del dinero para la compra/venta.
8. El sistema monetario.
9. La realización de operaciones de suma o resta para dar dinero, comprobar la vuelta o verificar si el dinero nos llega hasta fin de semana, etc.
10. Sus compañeros/as y sus nombres; y la plantilla para anotar. Lectura y escritura comprensiva.
11. El reciclado de basura. Tipos de contenedores y su finalidad.
12. Las situaciones de riesgo potencial más usuales en la cocina (cortes y quemaduras).
13. Normas a tener en cuenta en la manipulación de alimentos y la responsabilidad de cumplirlas como medio de fomentar la salud y prevenir enfermedades contagiosas.
14. Las habilidades sociales: diálogo y pregunta como formas de obtener información, comportamientos adecuados a la situación, actitudes facilitadoras o que obstaculizan todo el proceso...





Programa de Envejecimiento Saludable y Positivo

Centro Ocupacional "Naranco" Oviedo

El Centro Ocupacional "Naranco" contempla dentro de su Plan General de Intervención el programa de envejecimiento saludable y positivo, ofreciendo desde éste una estrategia de apoyo al tránsito a recursos para personas mayores para las personas con discapacidades que envejecen.

Este programa se dirige en general a los usuarios/as de mayor edad del centro, que deseen participar de manera activa en programas preventivos para apoyar un proceso de envejecimiento saludable y más satisfactorio.

De un modo más específico se dirige a los usuarios/as mayores de 50 años adscritos al Centro, para los que se considere adecuada la transición hacia recursos específicos para personas mayores, con el objeto de que sean satisfechas de una forma más adecuada sus necesidades actuales.

La inserción del programa en el centro ha tenido un carácter innovador, desde la pretensión de extender nuestro campo de acción. Entendemos que no hemos de focalizar nuestra acción exclusivamente en la vertiente laboral y ocupacional, sino que hemos de movernos en el ámbito social y real del discapacitado/a mayor.

En la actualidad, en nuestro centro, el número de usuarios mayores de 50 años no es alto, pero pensamos que es importante elaborar un programa de transición y relación con los recursos comunitarios con el objeto de encontrar un espacio óptimo para el envejecimiento saludable y positivo de las personas con discapacidad, grupo que irá en aumento y precisa de programas de intervención diferenciados.

Los principios fundamentales que subyacen a este programa son favorecer la integración social así como la búsqueda de la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidades que se van haciendo mayores, siendo estos principios básicos que determinan la existencia de unas acciones preventivas y satisfactorias.

Objetivos del programa

1

Toda acción debe ir encaminada a la consecución de algo; cuando hablamos del campo de la salud debemos poner objetivos específicos muy claros, medibles y temporalizados. Dentro de este programa se sitúan como objetivos los siguientes:

- Prevenir la aparición de la dependencia mediante acciones de intervención social y de formación.
- Ofrecer atención integral a las necesidades derivadas del proceso de envejecimiento de las personas con discapacidad.
- Ofertar "espacios" adecuados en la comunidad donde el discapacitado mayor pueda desarrollar relaciones sociales y actividades gratificantes.

Fases y actuaciones que comprende el programa

2

Desde un concepto de la complementariedad de los recursos, este programa incluye dos tipos de estrategias de intervención:

1. Apoyar el acceso e integración de usuarios del centro en recursos comunitarios específicos para personas mayores.
2. Diseñar y desarrollar talleres específicos para usuarios/as mayores en el propio centro ocupacional.

El programa abarca diferentes actuaciones distribuidas en las distintas fases de desarrollo del mismo, que presentándolas de un modo temporalizado son las siguientes:

Estrategia 1. Apoyar el acceso e integración de usuarios del centro en recursos comunitarios específicos para personas mayores.

Fase 1ª. Esta primera fase se dedicó a recabar y actualizar la documentación precisa. Se recabó y actualizó información sobre el envejecimiento de las personas con discapacidades así como sobre los recursos existentes en la comunidad para las personas mayores.

Fase 2ª. Esta segunda fase se dirigió por un lado, a conocer los recursos y dispositivos existentes para las personas mayores en el municipio de Oviedo, así como a informar a los responsables de los recursos y servicios para personas mayores del programa que nos planteamos en el Centro Ocupacional.

Fase 3ª. En esta fase se procedió a coordinar entre los diversos dispositivos, es decir el Centro Ocupacional y los centros para personas mayores



(Centros Sociales y Centros de Día) los recursos humanos y materiales necesarios para la aplicación del mismo.

Fase 4ª. Esta fase se dirige a diseñar y llevar a cabo las estrategias para la participación activa en el programa de las familias y las personas usuarias.

Es el momento de desarrollar las estrategias individuales para la integración en las actuaciones diseñadas en el propio centro (talleres), así como realizar en coordinación con los centros de personas mayores, el diseño y puesta en marcha de las estrategias individuales para favorecer la integración de usuarios/as con discapacidad en estos recursos comunitarios específicos para las personas mayores.

Estrategia 2. Diseñar y desarrollar talleres específicos para usuarios/as mayores en el propio centro ocupacional.

Fase 1ª. Documentación. Recopilación de información y material sobre programas de intervención y talleres dirigidos a las personas mayores con posible aplicación al colectivo de personas con discapacidad intelectual.

Fase 2ª. Diseño de los talleres a desarrollar en el Centro Ocupacional dirigidos a los usuarios/as de mayor edad. Inicialmente se diseñaron tres:

- Grupos relacionales. Son grupos reducidos donde los participantes intercambian sus preocupaciones, necesidades y deseos, asociadas al paso de los años, así como desarrollan y consolidan estrategias de afrontamiento positivo.
- Taller de ergoterapia o laborterapia, dentro de la programación de talleres ocupacionales existentes en el centro.
- Taller de psicoestimulación cognitiva, dentro de la programación de talleres ocupacionales existentes en el centro.

Fase 3ª. Puesta en marcha y consolidación de los talleres.

Evaluación del programa

3

La evaluación prevista comprende en primer lugar la evaluación y seguimiento de las personas, desde una estrategia evaluativa individual. Tendrá especial interés en el seguimiento individual de los casos donde se haya producido el tránsito hacia recursos específicos para personas mayores. Para ello existirán instrumentos de seguimiento entre los que cabe citar: control trimestral de asistencia a los recursos implicados en el plan individual, control del nivel de satisfacción de los usuarios/as, entrevistas

periódicas con las familias y valoración de los profesionales de los recursos implicados.

En segundo lugar, la evaluación se dirigirá al programa en sí, recogiendo indicadores de diferentes dimensiones del mismo: cobertura, índice de participación en las actividades propuestas (tanto sean efectuadas en el propio centro o en los centros de personas mayores), índice de participación de la familia, satisfacción de los propios usuarios/as y valoración del programa de los profesionales responsables de los distintos recursos.

Como reflexión final queremos compartir que un programa de apoyo al envejecimiento como el presente, colaborando y complementándonos con los conocimientos y recursos procedentes del ámbito de la gerontología, es el inicio de una nueva etapa aperturista hacia la integración de las personas con discapacidades. Es nuestra intención que este programa sirva de tarjeta de presentación en la sociedad de un nuevo proceso social de envejecimiento saludable, en este caso partiendo de las necesidades de apoyo a las personas con discapacidad que envejecen, abandonando la falsa identidad persona mayor = prestación sanitaria asociada a enfermedad.



Centro Ocupacional "Cabueñes"
Gijón

Este programa se dirige a las personas con discapacidad psíquica que acuden diariamente al Centro Ocupacional y fundamenta su intervención en los principios de normalización e integración social de las personas con discapacidad.

1

- Fomentar la autonomía personal
- Establecer hábitos correctos de higiene bucodental
- Promover las visitas periódicas al especialista en odontología
- Ayudar a los usuarios/as a familiarizarse con los aparatos propios de estas consultas
- Evitar conductas de temor ante las visitas al especialista

2

- Actividades en aula. Se muestra los objetos necesarios para una adecuada higiene bucodental (cepillo, pasta, seda dental, colutorio) y la

foma correcta de realizar los movimientos del cepillado, enjuague, etc. También se explica la visita al dentista, los aparatos que utilizan, para qué sirven y los beneficios que reportan estos cuidados. Estas actividades se realizaron con una frecuencia de dos horas por semana para cada uno de los grupos.

- Actividades en el aseo. En un baño adecuado se guarda el neceser de cada personas con los enseres propios de higiene bucodental que cada persona lleva a cabo diariamente después de cada comida.
- Visitas al odontólogo. Se realizan visitas "in situ" donde se ven los aparatos que se utilizan y se explica cómo funcionan y para qué sirven. Cada grupo realizó una visita a la consulta.

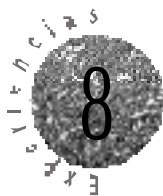
Las principales técnicas utilizadas en el desarrollo de estas actuaciones son

- Explicación por parte de las educadoras
- Modelado en el cepillado de dientes
- Observación de imágenes en comics, libros y vídeos
- Role-playing sobre visitas al dentista
- Interacción en la visita a la consulta
- Refuerzo social ante conductas apropiadas a cada contexto

Evaluación del programa

3

La evaluación se realiza de una forma individual y continuada, partiendo de las habilidades existentes al inicio del programa y adaptando las actuaciones y técnicas a cada personas en función de las necesidades que se detectan desde la observación directa así como por los datos aportados por los familiares o tutores que supervisan en el contexto del hogar los cuidados bucodentales y que acompañan a los usuarios/as en las visitas programadas a su odontólogo.



Taller de Actividad Física

Centro de Adultos "La Arbolea"
Meres. Siero

La experiencia que aquí recogemos se refiere a la existencia en nuestro centro de un taller de actividad física, enmarcado dentro del área de promoción de la salud, dirigido a los usuarios/as del Centro, es decir personas adultas con discapacidad psíquica con diferente grado de afectación.

El diseño y puesta en marcha de este taller se fundamenta en los siguientes principios:

1. El desarrollo y mantenimiento de un estado saludable y una buena forma física como medio para favorecer las capacidades potenciales de la persona y facilitar la consecución de objetivos en otros aspectos de la vida.
2. La adecuación de los niveles de progresión y éxito a la capacidad de la persona, con el fin de fomentar la motivación, la autosuperación personal y eliminar el sentimiento de fracaso.
3. La integración social de la persona con discapacidad, a través del fomento de actitudes como el autocontrol, la cooperación, el respeto, la participación y el trabajo en equipo.
4. El compromiso de la igualdad de oportunidades para todas las personas sin restricciones basadas en prejuicios por tratarse de personas con discapacidad.

Objetivos del taller de actividad física

1

El objetivo general de este taller se dirige a lograr el desarrollo integral de la persona a nivel motor, afectivo y cognitivo, es decir, entendiendo a la persona desde la relación entre su actividad psíquica y la función motriz.

Como objetivos específicos podemos citar los siguientes:

- Adquirir hábitos higiénico-preventivos relacionados con la actividad



- Afirmación de la lateralidad
- Diferenciar tensión-relajación
- Ejecutar movimientos globales y específicos de forma coordinada
- Conocer el esquema corporal
- Mantener la movilidad
- Potenciar la coordinación óculo-manual y óculo-pédica
- Mejorar la orientación espacio-temporal
- Mejorar la condición física general
- Favorecer la autonomía personal
- Conocer y desenvolverse en un medio distinto al habitual, el medio acuático
- Fomentar el trabajo en grupo
- Aumentar la autoestima
- Potenciar la presencia y participación en la comunidad

Actuaciones que comprende el taller y técnicas de intervención **2**

Las actividades físicas, deporte y piscina forman parte de la programación anual de funcionamiento de nuestro centro. Los usuarios/as que acuden diariamente a los talleres tienen programado un espacio semanal dedicado a la actividad física y otro a la piscina.

Los contenidos sobre los que se trabaja en las diferentes actuaciones que contempla este taller son los siguientes:

- Uso obligatorio de ropa de deporte y ducha, con el objeto de fomentar hábitos higiénicos.
- Técnicas predeportivas
- Relajación global y segmentaria
- Estiramientos/vuelta a la calma
- Distintos tipos de respiración
- Reconocimiento de la propia lateralidad



- Orientación espacial
- Coordinación visomotora
- Equilibrio estático y dinámico
- Juegos populares y tradiciones adaptadas
- Ejercicios específicos de piscina:
- Distintos desplazamientos en el agua
- Flotaciones-inmersiones (apneas)
- Técnicas básicas de natación
- Conocimiento de los distintos estilos
- Juegos acuáticos

Las técnicas de intervención que utilizamos son distintas, dependiendo del grupo/nivel. Así, con los grupos de menor autonomía personal y mayores dificultades de comprensión consideramos conveniente aplicar el mando directo y la asignación de tareas; las órdenes deben ser simples, la ejecución de los ejercicios sencilla, y se trabaja de forma progresiva de lo global a lo particular.

Con las personas de mayor nivel de autonomía y menor dificultad de comprensión resulta más positivo potenciar el aspecto creativo desde el descubrimiento guiado, por el cual el propio usuario/a trata de encontrar la resolución de la tarea por sí mismo con ayuda en la ejecución. Esta técnica nos sirve, además de para alcanzar los propios objetivos implícitos en la actividad, para evitar el miedo al fracaso y por tanto potenciar la autoestima.

En la actualidad, en este taller participan 75 personas, que son guiadas por un monitor de actividades físicas y un auxiliar de apoyo. Cada persona realiza tres horas a la semana de actividad física programada: una hora y media de piscina, y una hora y media de deporte o psicomotricidad, según los grupos.

Para el desarrollo del taller se utilizan tanto las instalaciones deportivas del centro como otras pertenecientes a la comunidad, en el caso de las competiciones deportivas.

Para la participación en la actividad de piscina se requieren tres requisitos básicos: un mínimo de autonomía personal, control de esfínteres y autorización de la familia.

Estas actividades deportivas conllevan, además, la salida a competiciones, siendo esta participación voluntaria, ya que puede extenderse a fines de semana e implicar desplazamientos a otras localidades.

Criterios de evaluación del taller

3

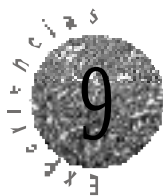
Como criterios generales de evaluación, consideramos importante, tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- La valoración de los avances o retrocesos será siempre individualizada e interpretada en el contexto de las circunstancias de cada persona.
- La consecución de las metas se descompone hasta su forma más simple para valorar el aprendizaje progresivo.
- Huir de la cuantificación de resultados; solamente se valoran los aspectos cualitativos

Debido a que se trabaja con un abanico muy amplio de objetivos, la evaluación se entiende como un proceso continuo donde se registran diariamente y a nivel individual indicadores que se refieren a actitudes, disposición, motivación, esfuerzo personal, y otros tales como puntualidad y comportamiento en el contexto de la actividad física, bien sea deporte o piscina.

Por otra parte, en las salidas a competiciones deportivas, el margen de los resultados obtenidos (de gran importancia desde el punto de vista de los propios participantes), se valora que la misma ha sido positiva si se cumplen aspectos tales como la interacción social, el carácter lúdico de la actividad, el fomento de la vinculación al centro y la aceptación del reglamento y normas del campeonato.

A modo de reflexión final queremos señalar que la práctica deportiva por parte de la persona con discapacidad debe valorarse no sólo como vehículo de las técnicas propias del deporte. La realización deportiva por parte de estas personas viene valorada como medio de adquisición de normas y pautas aplicables a otros ámbitos de la vida y para enriquecimiento de su estima personal.



Programa de Seguridad Vial

C. Ocupacional "Cardeo"

Mieres

La ciudad es donde se desarrolla la vida, donde se produce y se consume, el espacio de convivencia y soledad, el espacio para el ocio y los peligros múltiples, donde el sujeto aprende en la ciudad, de la ciudad y por la ciudad.

Esta ciudad es la que demanda planteamientos globales, integradores y sistemáticos y no individuales o aislados, ante problemáticas concretas como es el tráfico. Es por ello que la propia sociedad ha de convertirse en educadora efectiva de todos sus miembros, a favor de la cultura, la calidad de vida y de la promoción social.

El fenómeno del tráfico es un hecho social y consiguientemente, esta sociedad ha de posibilitar a los ciudadanos/as el desarrollo personal de sus capacidades sociales y de la conciencia de la responsabilidad ético-moral y, además, ha de hacerlo de forma permanente, a lo largo de toda la vida. Desde esta perspectiva, la Educación Vial, hay que englobarla dentro de la Educación Social. Esto implica que la Educación Vial ha de estar presente en todos los programas de formación-educación integral, cobra una especial consideración cuando hablamos de la formación de personas que tienen algún tipo de discapacidad, ya que en muchos casos estamos hablando de una autonomía-independencia en su vida, a través de la cual adquieren cuotas de responsabilidad y les posibilita una presencia efectiva en la sociedad.

Debemos tener en cuenta que este programa tendrá un desarrollo concreto con cada una de las personas que participen de él adaptándose a la persona, a su discapacidad concreta, al medio de transporte a utilizar y, en definitiva, a todos aquellos aspectos que puedan mediatizarlos.

En este programa que aquí presentamos han participado alrededor de 52 personas, todas ellas mayores de 18 años que viajan en transporte público o adaptado en función del grado de autonomía y que tienen algún tipo de discapacidad física, psíquica y/o sensorial o mental.

El objetivo general al que se dirige este programa de Seguridad Vial es desarrollar y/o afianzar conocimientos, habilidades, destrezas y fundamentalmente actitudes, que favorezcan la autonomía para desplazamientos usuales así como la formación del comportamiento ciudadano en tanto que es usuario/a de las vías públicas, en su condición de peatón, conductor/a o viajero/a (de transporte público o privado).

Objetivos del programa

1

1. Identificar los itinerarios a realizar.
2. Conocer los distintos horarios del transporte y medios alternativos.
3. Usar el teléfono.
4. Identificar los medios de transporte a utilizar en recorridos usuales: casa-Centro Ocupacional.
5. Identificar la señalización: vertical, horizontal y de la policía.
6. Reconocer y valorar la importancia de las normas de seguridad vial existentes.
7. Mantener unos comportamientos adecuados en función de la forma de desplazamiento empleada.
8. Identificar las situaciones potenciales de riesgo.
9. Valorar la importancia de las habilidades sociales a la hora de solucionar pequeños problemas.
10. Reconocer la importancia del dinero.
11. Realizar pequeñas operaciones mentales.
12. Diferenciar pautas de actuación en función de los medios de locomoción.

Organización

2

Para ello, se dividió al colectivo en dos grupos, y se proyectaron las siguientes actividades formativas:

- a) Personas autónomas que viajan en transporte normalizado (RENFE, FEVE, EMULSA, Fernández...); con las que se fueron trabajando los siguientes aspectos:
 - Utilización y manejo del bono.



- Manejo de los canceladores.
 - Solicitar y apuntar el dinero que queda en el bono.
 - Manejo de horarios.
 - Interpretación de gráficos de trayectos.
 - Normas de comportamiento dentro de transportes.
 - Solución de pequeños problemas.
- b) Personas no autónomas (transporte especial); con las que se llevaron a cabo las siguientes actividades:
- Uso de cinturones de seguridad.
 - Apertura de puertas.
 - Convivencia en espacios reducidos.
 - Orden de subida al transporte (respetar el turno).

Se participó igualmente en una jornada de seguridad vial organizada por la policía local de Mieres en Figaredo, el objetivo era trabajar la seguridad vial como peatones y valorar las posibilidades de desplazarse en bicicleta o en karts. Fue una experiencia muy grata tanto para los/as usuarios/as como para el profesional que lo desarrolló, pues participaron usuarios/as con discapacidades tan variadas que le sirvió para valorar otros recursos existentes.

Los contenidos

3

1. Los medios de transporte y su reconocimiento visual: RENFE, FEVE, Autobuses Municipales, otros autobuses, taxis u otros.
2. Los itinerarios a realizar, paradas intermedias y horarios.
3. Las señales de tráfico: señalización vertical, horizontal, el agente de policía y otras normas de seguridad.
4. Las normas de seguridad durante la espera, en la subida, durante el trayecto y en la bajada de los medios de transporte.
5. La responsabilidad vial como peatones y usuarios/as de medios de transporte.
6. Las situaciones de riesgo potencial más usuales en los desplazamientos y el adelanto de posibles soluciones.



Propuestas para la intervención y experiencias desde el ámbito aplicado

Propuestas para la intervención y experiencias desde el ámbito aplicado

7. Las habilidades sociales: diálogo y pregunta como formas de obtener información, comportamientos adecuados a la situación, actitudes facilitadoras o que obstaculizan todo el proceso...
8. El dinero o en su caso los bonos de transporte.
9. El uso del teléfono público.



Taller de Dramatización

Centro Ocupacional "Cabueñes"
Gijón

Dentro del Área de Desarrollo Personal y Social Promoción, en el Centro Ocupacional Cabueñes, se viene desarrollando desde hace varios años un Taller de Dramatización. Una característica relevante es que este taller incluye integradamente a las personas con diferentes grados de discapacidad y que asocian diversas alteraciones (motóricas, auditivas, visuales y conductuales).

Los principios relacionados con las personas con discapacidades que fundamentan este taller son los que hacen referencia a conceptos como la globalidad, la funcionalidad, la individualización, la socialización, la actividad y la creatividad.

Objetivos del programa

1

El Taller de dramatización se dirige prioritariamente hacia objetivos como:

- La toma de conciencia de las propias emociones y sentimientos
- La aceptación de la realidad externa e interna
- La autoafirmación de la propia personalidad
- El acentuar los resultados positivos de los aspectos cognitivos, psicomotóricos y psicoafectivos
- El desarrollo de las capacidades de comprensión y expresión, favorecedoras del proceso de comunicación
- Estimular la fantasía, imaginación y creatividad
- Favorecer la adaptación y adecuación a distintos roles y situaciones

Actuaciones que comprende el taller y técnicas empleadas **2**

En este taller se realizan distintas actividades en congruencia con los objetivos anteriores, trabajando en torno a distintos contenidos:

- Expresión como comunicación. Se trabaja la transmisión de su conducta expresiva a través de otro lenguaje (voz + gesto + sentimiento) en distintos contextos y espacios.
- Esquema corporal.
- Diferenciación de la ficción con la realidad.
- Permanencia en el personaje.
- Desarrollo de la posibilidad de adaptación.
- Combate de estereotipos.

Las técnicas utilizadas en este taller de dramatización de mayor especificidad son

- Expresión corporal
- Mímica
- Relajación
- Expresión oral
- Representación dramática

Evaluación del programa **3**

En este taller se efectúa un seguimiento individual continuado, siendo éste de tipo cualitativo.

El taller se inició en el año 1992, con un pequeño grupo de personas. Poco a poco se ha ido fortaleciendo. En la actualidad lo integran 13 personas con un alto grado de integración y satisfacción.

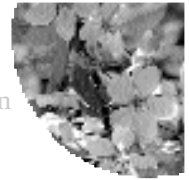
Consideramos que el objetivo prioritario de lograr un clima de confianza y seguridad, disfrutando en todo momento del trabajo que se realiza, se consigue.

Esta labor continua obtiene su objetivo final a través de distintas representaciones públicas de obras de teatro / play black, habiéndose realizado hasta la fecha un número elevado de representaciones, tanto en el propio centro como en distintos certámenes y muestras que se celebran en la comunidad.



Protocolo individual de valoración e intervención integral





La elaboración del **PROTOCOLO INDIVIDUAL DE VALORACIÓN E INTERVENCIÓN INTEGRAL** de las personas con discapacidades, tiene su fundamentación, como instrumento técnico, en la nueva concepción del Retraso Mental, plasmada en la Definición, clasificación y sistemas de apoyo de 1992 de la A.A.M.R. (American Association on Mental Retardation).

Dentro de este sistema se define el Retraso Mental como:

"Un funcionamiento intelectual significativamente por debajo de la media (C.I. 70-75 o inferior), junto con limitaciones relacionadas con dos o más áreas de habilidades adaptativas: comunicación, cuidado personal, vida en el hogar, habilidades sociales, participación en la comunidad, autonomía para tomar decisiones, salud, seguridad, estudios, ocio y trabajo. El retraso mental se manifiesta antes de los 18 años".

En esta nueva conceptualización hay que destacar tres aspectos fundamentales que son los siguientes:

1. La importancia del contexto social en la caracterización del Retraso Mental.

El Retraso Mental no es así un rasgo absoluto expresado únicamente por la persona, sino la expresión funcional de la interacción entre las capacidades intelectuales, las habilidades adaptativas limitadas y el ambiente el que se desenvuelve.

2. La importancia de los apoyos adecuados, que proporcionados a lo largo del tiempo, producirán una mejora en el funcionamiento de la persona con Retraso Mental. Este paradigma de apoyos se traduce en el énfasis dado al empleo con apoyo, a la vida con apoyo y a la educación integradora.
3. La necesidad de una redefinición de los servicios para las personas con Retraso, dirigida a proporcionar destrezas y autonomía personal, planificando recursos centrados en la persona y un modelo de apoyos funcionales dentro de la comunidad.

Realizar un diagnóstico desde esta visión y como paso previo a cualquier intervención planificada, constituye un objetivo primordial; hace que el



proceso de diagnóstico pase de ser una etiqueta que se pone a las personas, a ser una descripción de las mismas y de sus necesidades de apoyo.

Las áreas de habilidades adaptativas que aparecen como objeto de análisis en el PROTOCOLO están basadas, en parte, en el sistema descriptivo de Ford de 1989, cuyas definiciones son las siguientes:

COMUNICACIÓN: Incluye habilidades como la capacidad de comprender y de expresar información a través de conductas simbólicas (palabra hablada, palabra escrita/ortográfica, símbolos gráficos, lenguaje signado, sistema dactilológico) o conductas no simbólicas (expresión facial, movimiento corporal, tocar, gestos). Ejemplos concretos comprenden la capacidad de comprender y/o de aceptar una petición, una emoción, una felicitación, un comentario, una protesta o una negativa. Habilidades de un nivel de comunicación más elevado (escribir una carta) estarían también relacionados con las habilidades académicas funcionales.

CUIDADO PERSONAL: Habilidades relacionadas con el aseo, comida, vestido, por higiene y apariencia personal.

HABILIDADES DE VIDA EN EL HOGAR: Relacionadas con el funcionamiento dentro del hogar, que incluyen el cuidado de la ropa, tareas del hogar, mantenimiento adecuado, preparación y cocinado de comidas, planificación y presupuesto de la compra, seguridad en el hogar y planificación diaria. Podemos considerar habilidades asociadas la orientación y conducta en el hogar y en el vecindario, la comunicación de preferencias y necesidades, la interacción social y la aplicación académicas funcionales en el hogar.

HABILIDADES SOCIALES: Relacionadas con intercambios sociales con otras personas, incluyendo iniciar, mantener y finalizar una interacción con otros; comprender, responder a los indicios situacionales pertinentes; reconocer sentimientos, proporcionar realimentación positiva y negativa; regular la propia conducta; ser consciente de los iguales y de la aceptación de éstos; calibrar la cantidad y el tipo de interacción a mantener con otros; ayudar a otros; hacer y mantener amistades y amor; responder a las demandas de los demás; elegir; compartir; entender el significado de la honestidad y de la imparcialidad; controlar los impulsos; adecuar la conducta a las leyes; violar normas y leyes; mostrar un comportamiento sociosexual adecuado.

UTILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD: Habilidades relacionadas con la utilización adecuada de los recursos de la comunidad, que incluyen el transporte; comprar en tiendas y en grandes almacenes y supermercados; comprar u obtener servicios de otros negocios de la comunidad (gasolineras;



tiendas de reparación, consultas médicas); asistir a la iglesia; utilizar el transporte público y otros servicios públicos como escuelas, librerías, parques y áreas recreativas, y calles y aceras; asistir al teatro y visitar otros centros y acontecimientos culturales. Habilidades asociadas incluyen el comportamiento en la comunidad, comunicación de preferencias y necesidades, interacción social y aplicación de habilidades académicas funcionales.

AUTORREGULACIÓN: Habilidades relacionadas con elegir, aprender y seguir un horario; iniciar actividades adecuadas a la situación, condiciones, horarios e intereses personales; acabar las tareas necesarias o exigidas, buscar ayuda cuando lo necesites, resolver problemas en situaciones familiares y novedosas; y demostrar asertividad adecuada y habilidades de auto-defensa.

SALUD Y SEGURIDAD: Habilidades relacionadas con el mantenimiento de la salud de uno, en términos de comer; reconocer cuándo se está enfermo, tratamiento y prevención; primeros auxilios; sexualidad; estado físico; consideraciones básicas sobre seguridad (seguir las reglas o leyes, utilizar el cinturón de seguridad, cruzar adecuadamente las calles; interactuar con desconocidos, pedir ayuda); chequeos médicos y dentales regulares; y hábitos personales. Habilidades relacionadas incluyen el protegerse de conductas criminales; utilizar una conducta adecuada en la comunidad; comunicar preferencias y necesidades, participar en interacciones sociales y aplicar habilidades académicas funcionales.

HABILIDADES ACADÉMICAS FUNCIONALES: Habilidades cognitivas y habilidades relacionadas con aprendizajes escolares que tienen también una aplicación directa en la vida personal (escritura, lectura, utilización práctica de los conceptos matemáticos básicos, conceptos básicos de ciencias en la medida en que éstos se relacionan con el conocimiento del entorno físico y la propia salud y sexualidad; geografía y estudios sociales). Es importante destacar que esta área no se centra en alcanzar unos determinados niveles académicos, sino más bien en adquirir habilidades académicas funcionales en términos de vida independiente.

OCIO: Hace referencia al desarrollo de intereses variados de ocio y recreativos (entretenimiento individual y con otros) que reflejen las preferencias y elecciones personales y, si la actividad se realiza en público, la adaptación a las normas relacionadas con la edad y la cultura. Incluye habilidades relacionadas con elegir y seguir los intereses propios, utilizar y disfrutar de las posibilidades de ocio en el hogar y la comunidad solo y con otros; jugar socialmente con otros, respetar el turno, finalizar o rechazar actividades de ocio y recreativas, ampliar la duración de la participación y aumentar el repertorio de intereses, conocimientos y habilidades.



Instrumentos de evaluación

Instrumentos de evaluación

Habilidades asociadas incluyen el comportarse adecuadamente en lugares de ocio y tiempo libre, comunicar preferencias y necesidades, participar de la interacción social, aplicar habilidades funcionales académicas y mostrar habilidades de movilidad.

TRABAJO: Habilidades relacionadas con tener un trabajo o trabajos a tiempo completo o parcial en la comunidad, en el sentido de mostrar habilidades laborales específicas, conducta social apropiada y habilidades relacionadas con el trabajo (finalizar tareas, conocer los horarios, habilidades para buscar ayuda; recibir críticas y mejorar destrezas; manejar el dinero, localizar recursos financieros y aplicar otras habilidades académicas funcionales; y habilidades relacionadas con el ir y regresar del trabajo, prepararse para trabajar, mostrar control personal mientras se está en el trabajo, e interactuar con los compañeros)".



Datos de identificación personal

Nombre y Apellidos.....

Nº de Expediente.....

D.N.I.....

Lugar de nacimiento.....

Fecha de nacimiento.....

Sexo.....

Estado Civil.....

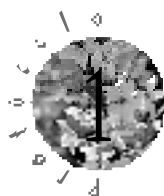
Dirección del interesado/a.....

Dirección de los referentes.....

Teléfono del interesado/a.....

Teléfono de los referentes.....





Valoración Inicial

Parte I

(A realizar por Equipo de Apoyo a la Integración)

Profesional que realiza la evaluación inicial.....

Fecha de la evaluación inicial.....

1. ANTECEDENTES PERSONALES

2. SITUACIÓN SOCIO-FAMILIAR



3. CONDICIONES FÍSICAS

Diagnósticos:

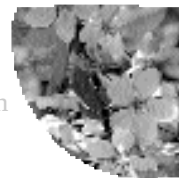
Movilidad:

Nivel sensorial:

Medicación:

Observaciones:

4. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL



5. HABILIDADES ADAPTATIVAS

5.1. CUIDADO PERSONAL

Comer:

Asearse:

Vestirse:

Control de esfínteres:

Otras:

5.2. COMUNICACIÓN

Nivel expresivo:

Nivel comprensivo:

Habilidades de lectura y escritura:



5.3. HABILIDADES PARA EL DESENVOLVIMIENTO EN EL HOGAR

5.4. HABILIDADES PARA EL DESENVOLVIMIENTO EN LA COMUNIDAD

5.5. HABILIDADES SOCIALES

5.6. HABILIDADES ACADÉMICAS FUNCIONALES

Educación obligatoria:

Educación no obligatoria:

Formación ocupacional:

5.7. AUTORREGULACIÓN

5.8. SALUD Y SEGURIDAD

5.9. INTERESES RECREATIVOS Y DE OCIO



5.10. TRABAJO

Habilidades laborales:

Experiencia laboral:

Experiencia Ocupacional:

6. CONDICIONES PSICOLÓGICAS/ EMOCIONALES



7. RESUMEN DE LAS PUNTUACIONES DEL ICAP

Destrezas motoras

Destrezas sociales y comunicativas

Destrezas de la vida personal

Destrezas de la vida en comunidad

8. RESULTADOS OTRAS PRUEBAS APLICADAS:



La Propuesta de Valoración

Parte II

(A realizar por Equipo de Apoyo a la Integración)

Profesional que realiza la orientación.....

Fechal.....

II- A. HABILIDADES ADAPTATIVAS: PRIORIDADES EN LA INTERVENCIÓN

DESTREZAS MOTORAS BÁSICAS

CUIDADO PERSONAL

COMUNICACIÓN

VIDA EN EL HOGAR

USO DE LA COMUNIDAD

HABILIDADES SOCIALES



HABILIDADES ACADÉMICAS FUNCIONALES

AUTORREGULACIÓN

SALUD Y SEGURIDAD

OCIO

FORMACIÓN Y EMPLEO

OTRAS OBSERVACIONES



II- B. ELABORACIÓN DEL ITINERARIO PERSONALIZADO (A elaborar en la Comisión de Valoración de Área a propuesta del Equipo de Apoyo a la Integración)

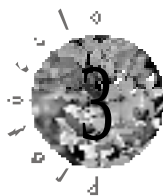
Fecha de reunión la Comisión de Valoración:

Composición de la Comisión de Valoración:

RECURSO/S ACONSEJABLES

OTRAS CONSIDERACIONES





El Plan Personalizado de Apoyo

Parte III

(A realizar por Equipo Técnico del Centro)

III- A. ELABORACIÓN DEL PLAN PERSONALIZADO DE APOYO

Fecha:

Centro:

ÁREA FORMATIVO-OCUPACIONAL

Programas de Orientación y Formación Pre-laboral

Especificaciones:

Pautas y apoyos precisos:

Programas Ocupacionales

Especificaciones:

Pautas y apoyos precisos:



ÁREA AUTONOMIA PERSONAL Y SALUD

Programas de autonomía personal en la vida cotidiana

Especificaciones:

Pautas y apoyos precisos:

Programas de Estimulación y mantenimiento psicofísico

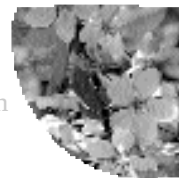
Especificaciones:

Pautas y apoyos precisos:

Programas de Apoyo al envejecimiento positivo

Especificaciones:

Pautas y apoyos precisos:



Otros

Especificaciones:

Pautas y apoyos precisos:

ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL

Programa de promoción de la autodeterminación y la participación

Especificaciones:

Pautas y apoyos precisos:

Programa de educación sexual

Especificaciones:

Pautas y apoyos precisos:



instrumentos de evaluación

instrumentos de evaluación

Otros

Especificaciones:

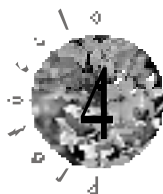
Pautas y apoyos precisos:

III- B. PROGRAMA DE APOYO FAMILIAR

PAUTAS Y ACTUACIONES RECOMENDADAS

III- C. PROGRAMA DE COLABORADORES

PAUTAS Y ACTUACIONES RECOMENDADAS



Evaluación y Seguimiento del Plan Personalizado de Apoyo

Parte IV

Escala de evaluación									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 Nivel muy deficitario o bajo/ Altamente inadecuado									
2	...								
3	...								
4	...								
5 Nivel medio / Aceptable adecuación									
6	...								
7	...								
8	...								
9	...								
10 Nivel muy alto / Totalmente adecuado									



ÁREA DE FORMATIVO-OCUPACIONAL

Realizar la siguiente evaluación para cada uno de los programas o talleres en los que participa, registrando los datos de las dimensiones que resulten pertinentes para la evaluación de la participación de la persona en el mismo.

Denominación del programa o taller:

Fecha de incorporación al taller:

Horario:

Descripción de las tareas / actividades que realiza:

DATOS EVALUATIVOS

DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN LABORAL

Nivel de producción (cantidad)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Nivel de ejecución (calidad)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Ritmo de trabajo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Interés por el trabajo o tarea

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Nivel de independencia adquirido

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Puntualidad

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Hábitos laborales de higiene y seguridad

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

PUNTUACIÓN GLOBAL: TOTAL PUNTUACION / 7 =

Observaciones:



DIMENSIÓN: COMPETENCIA PERSONAL									
Capacidad para comprender las instrucciones y las tareas									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Capacidad de concentración									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Capacidad de aprendizaje									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

PUNTUACIÓN GLOBAL: TOTAL PUNTUACION / 3 =

Observaciones:

DIMENSIÓN: INTEGRACIÓN EN EL PROGRAMA/TALLER									
Capacidad de integración en la actividad (nivel aptitudinal)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Grado de interés o motivación ante la actividad (nivel actitudinal)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Relación con los compañeros/as									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Relación con los educadores/as									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

PUNTUACIÓN GLOBAL: TOTAL PUNTUACION / 4 =

Observaciones:

**ÁREA DE AUTONOMÍA FUNCIONAL Y SALUD**

Realizar la siguiente evaluación para cada uno de los programas o talleres en los que participa, registrando los datos de las dimensiones que resulten pertinentes para la evaluación de la participación de la persona en el mismo.

Denominación del programa o taller:

Fecha de incorporación al taller:

Horario:

Descripción de las actuaciones que comprende el programa o taller:

DATOS EVALUATIVOS**DIMENSIÓN: PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL EN LAS AVD BÁSICAS****DESTREZAS MOTORAS BÁSICAS**

Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos (mejora o mantenimiento)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

COMER

Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos (mejora o mantenimiento)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

ASEARSE

Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos (mejora o mantenimiento)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

VESTIRSE

Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos (mejora o mantenimiento)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

CONTROL DE ESFINTERES

Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos (mejora o mantenimiento)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

AURORREGULACIÓN

Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos (mejora o mantenimiento)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

PUNTUACIÓN GLOBAL: TOTAL PUNTUACION / 6 =

Observaciones:

**DIMENSIÓN: INTEGRACIÓN EN EL PROGRAMA/TALLER**

Capacidad de integración en la actividad (nivel aptitudinal)

Grado de interés o motivación ante el programa o actividad (nivel actitudinal)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Relación con los compañeros/as									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Relación con los compañeros/as									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Relación con los educadores/as									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

PUNTUACIÓN GLOBAL: TOTAL PUNTUACIÓN / 4 =

Observaciones:

ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL

Programas/talleres/actividades de promoción de habilidades para la autodeterminación en que ha participado:



Actividades culturales en que ha participado

Dentro del centro:

En la comunidad:

Actividades deportivas en que ha participado

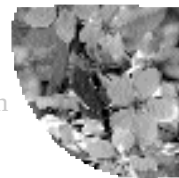
Dentro del centro:

En la comunidad:

Otras actividades de ocio/tiempo libre en que ha participado

Dentro del centro:

En la comunidad:



DATOS EVALUATIVOS

**DIMENSIÓN: PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL
Y LA CAPACIDAD DE AUTODETERMINACIÓN**
COMUNICACIÓN

Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos (mejora o mantenimiento)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

HABILIDADES DE VIDA EN EL HOGAR

Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos (mejora o mantenimiento)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

HABILIDADES SOCIALES

Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos (mejora o mantenimiento)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

UTILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD

Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos (mejora o mantenimiento)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

AUTORREGULACIÓN/AUTODETERMINACIÓN

Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos (mejora o mantenimiento)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

OCIO

Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos (mejora o mantenimiento)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

PUNTUACIÓN GLOBAL: TOTAL PUNTUACION / 6 =

Observaciones:

DIMENSIÓN: INTEGRACIÓN EN LOS PROGRAMAS/TALLERES/AS ACTIVIDADES

Capacidad de integración en las actividades (nivel aptitudinal)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Grado de interés o motivación ante las actividades (nivel actitudinal)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Adaptación social al grupo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

PUNTUACIÓN GLOBAL: TOTAL PUNTUACION / 3 =

Observaciones:



instrumentos de evaluación

instrumentos de evaluación

**PROPUESTAS PARA LA MODIFICACIÓN DEL PLAN
PERSONALIZADO DE APOYO**

(A realizar conjuntamente por el Equipo Técnico del Centro y el Equipo de
Apoyo a la Integración del Área)

Propuesta de nueva valoración por la Comisión de
Valoración de Área:

☐ Sí
☐ No



Resumen de la Evolución

Parte V

REVISIONES DEL PLAN PERSONALIZADO DE APOYO						
PUNTUACIONES GLOBALES (Sumatorio de puntuaciones en el total de ítems/ nº ítems) en el conjunto de programas de cada área						
Fecha revisión anual						
ÁREA FORMA TIVO/OCUPACIONAL	CAPACITACIÓN LABORAL					
	Puntuaciones					
	COMPETENCIA PERSONAL					
	Puntuaciones					
	INTEGRACIÓN EN LOS PROGRAMAS					
	Puntuaciones					
ÁREA AUTONOMÍA/SALUD	AUTONOMÍA AVD					
	Puntuaciones					
	INTEGRACIÓN EN LOS PROGRAMAS					
	Puntuaciones					
ÁREA DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL	AUTONOMÍA PERSONAL / CAPACIDAD AUTODETERMINACIÓN					
	Puntuaciones					
	INTEGRACIÓN EN LOS PROGRAMAS					
	Puntuaciones					

		Fecha de evaluación						
ICAP	Sub-escalas							
	Destrezas motoras							
	Destrezas sociales y comunicativas							
	Destrezas de la vida personal							
	Destrezas de la vida en comunidad							
OTRAS								





Protocolo de evaluación anual





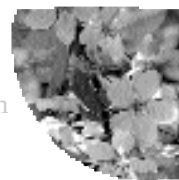
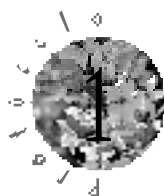
Centro:

Período de evaluación:

Fecha de evaluación:

Protocolo cumplimentado por:





Evaluación de la Cobertura

Parte I

MOVIMIENTO DEL CENTRO (Datos referidos al período 1 enero - 31 diciembre)	N	X o %
NUEVOS INGRESOS EN ESTE PERÍODO		
TOTAL USUARIOS/AS EN EL PERÍODO EVALUADO		
USUARIOS E ÍNDICE OCUPACIÓN FECHA ACTUAL		
BAJAS EN EL CENTRO EN ESTE PERÍODO:		
1. ACCESO A OTRO RECURSO DE FORMACIÓN		
2. ACCESO A EMPLEO		
3. OTRAS (ESPECIFICAR)		
PERFIL USUARIOS/AS (Datos referidos al momento actual)	N	X o %
MUJERES		
18-30		
31-40		
41-50		
Más de 50		
VARONES		
18-30		
31-40		
41-50		
Más de 50		
TOTAL		
18-30		
31-40		
41-50		
Más de 50		



TIPO DE DISCAPACIDAD	PSÍQUICA		
	PSÍQUICA Y FÍSICA		
	PSÍQUICA Y SENSORIAL		
	PSÍQUICA, FÍSICA Y SENSORIAL		
DIAGNÓSTICO DE RETRASO MENTAL	GRADO LÍMITE		
	GRADO LIGERO		
	GRADO MODERADO		
	GRADO SEVERO		
	GRADO PROFUNDO		
PUNTUACIONES ICAP NNS FINAL AÑO	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
OBSERVACIONES:			



Evaluación del Esfuerzo y del Proceso

Parte II

2.1. Plan personalizado de apoyo

Computar el total anual (T/AN) de usuarios, de profesionales, de sesiones y de horas dedicadas, en las casillas correspondientes.

ÁREAS Y PROGRAMAS	T/AN usuarios	T/AN profesionales	T/AN sesiones	T/AN horas
ÁREA FORMATIVO OCUPACIONAL				
ÁREA AUTONOMÍA PERSONAL Y SALUD				
ÁREA DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL				
OBSERVACIONES:				



2.2. Programa de apoyo familiar

Computar el total anual (T/AN) de actuaciones, sesiones y horas dedicadas a la atención a las familias.

ACTUACIONES	T/AN actuaciones	T/AN sesiones	T/AN horas

OBSERVACIONES:



2.3. Programa de formación de los y las profesionales

Indicar los tipos de actuaciones de formación desarrolladas y computar el total anual (T/AN) de profesionales a los que se han dirigido las actuaciones formativas, de sesiones y de horas dedicadas, en las casillas correspondientes.

ACTUACIONES (Especificar el tipo de actuación, los profesionales que la han desarrollado y a quién ha ido dirigida)	T/AN participa.	T/AN sesiones	T/AN horas
OBSERVACIONES:			



2.4. Programa de colaboradores

Realizar una breve descripción de las actuaciones en que han participado colaboradores, indicando la tipología de los mismos y computar el total anual (T/AN) de colaboradores que han participado en las diferentes actuaciones, de actuaciones y de horas dedicadas, en las casillas correspondientes.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES	Tipología de colaboradores	T/AN colaborad.	T/AN actuacion.	T/AN horas
OBSERVACIONES:				

Indicar el tipo de actuaciones y computar el total anual (T/AN) de cada tipología incluidas durante el periodo evaluado dentro del Programa de Intervención ambiental, en las casillas correspondientes.

TIPOS DE ACTUACIONES DE INTERVENCIÓN AMBIENTAL NUEVAS INCLUIDAS ESTE AÑO (Realizar una breve descripción de cada una de ellas)	T/AN actuaciones
TOTAL	
OBSERVACIONES:	



2.6. Reuniones interdisciplinarias

Indicar la tipología de reuniones mantenidas y computar el total anual (T/AN) de profesionales que han participado en las mismas, de casos valorados, de reuniones y de horas dedicadas, en las casillas correspondientes.

TIPO DE REUNIONES (Especificar)	T/AN profesio.	T/AN casos val.	T/AN reuniones.	T/AN horas
Valoración nuevos usuarios				
Valoraciones anuales usuarios				
Reuniones seguimientos especiales de casos				
Seguimiento de programas				
OBSERVACIONES:				



2.7. Sistemas de participación

Indicar las actuaciones realizadas en el período evaluado dirigidas a fomentar la participación en la gestión del centro de profesionales, usuarios y familias y computar el total anual (T/AN) de cada tipología, en las casillas correspondientes.

ACTUACIONES TENDENTES A FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS AGENTES (Realizar una breve descripción de cada una de ellas)	T/AN actuaciones
TOTAL	
OBSERVACIONES:	



Parte III

Datos identificación usuarios/as	PD ICAP EN CONDUCTA ADAPTATIVA	
	MEDIDA INICIAL	MEDIDA FINAL AÑO
PUNTUACIÓN TOTAL GRUPO		

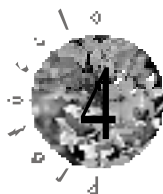
Datos identificación usuarios/as	OTRAS ESCALAS UTILIZADAS	
	MEDIDA INICIAL	MEDIDA FINAL AÑO
PUNTUACIÓN TOTAL GRUPO		

ÍTEMS	P MEDIA GRUPO
Repercusión negativa del estrés (0-10)	
Formación adecuada (0-10)	
Satisfacción laboral (0-10)	



3.3. Datos de opinión sobre el Centro

OPINIÓN RESPECTO A SERVICIOS Y PROGRAMAS			
P MEDIA GRUPOS (0-10)			
Programa, servicio o taller	USUARIOS/AS	FAMILIAS	PROFESIONALES
OPINIÓN RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN DEL CENTRO			
P MEDIA GRUPOS (0-10)			
USUARIOS/AS	FAMILIAS	PROFESIONALES	
SATISF ACCIÓN RESPECTO AL TRATO QUE RECIBEN LOS USUARIOS			
P MEDIA GRUPOS (0-10)			
USUARIOS/AS		FAMILIAS	
OPINIÓN SOBRE EL CLIMA DE CONVIVENCIA ENTRE USUARIOS			
P MEDIA GRUPOS (0-10)			
USUARIOS/AS			
OPINIÓN SOBRE EL CLIMA LABORAL		OPINIÓN SOBRE EL TRABAJO EN EQUIPO	
P MEDIA GRUPOS (0-10)		P MEDIA GRUPOS (0-10)	
PROFESIONALES			
SATISF ACCIÓN GENERAL RESPECTO AL CENTRO			
P MEDIA GRUPO (1-5)			
USUARIOS/AS		FAMILIAS	
OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN			
P MEDIA GRUPOS (0-10)			
USUARIOS/AS		FAMILIAS	



Evaluación Interna de la Calidad de la Atención

Parte IV

Valorar cuantitativa y cualitativamente los siguientes apartados, teniendo en cuenta tanto la existencia de mecanismos y/o procedimientos facilitadores como la eficiencia de los mismos.

1.1. Participación de los usuarios en la gestión del centro											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											
1.2. Participación de los profesionales en la gestión del centro											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											
1.3. Respeto a la libertad, provacidad y dignidad de los usuarios/as											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											
1.4. Fomento del autogobierno de los usuarios											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											



2.1. Planificación de la intervención general											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											
2.2. Metodología de trabajo											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											
2.3. Instrumentos para la recogida de información											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											
2.4. Evaluación anual del centro											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											



3.1. Oferta de servicios y programas											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											
3.2. Suficiencia y cualificación del equipo interdisciplinar de atención											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											
3.3. Diseño y revisión de los planes personalizados de intervención											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											
3.4. Formación continua de los profesionales											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											

**4.1. Accesibilidad del centro y adecuación del espacio**

Valoración cuantitativa 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Valoración cualitativa

4.2. Suficiencia y adecuación del equipamiento

Valoración cuantitativa 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Valoración cualitativa

4.3. Seguridad que ofrece el centro a los usuarios

Valoración cuantitativa 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Valoración cualitativa

4.4. Confort, decoración y adecuación de la estimulación sensorial

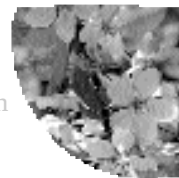
Valoración cuantitativa 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Valoración cualitativa

4.5. Señales de orientación (temporal, espacial, personal y situacional)

Valoración cuantitativa 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Valoración cualitativa



5.1. Interacción estimuladora por parte del personal hacia los usuarios/as											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											
5.2. Manejo adecuado de los problemas de conducta de los usuarios/as por parte del personal											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											
5.3. Bienestar psicoafectivo de los usuarios/as e interacciones adecuadas entre el grupo											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											
5.4. Interacciones adecuadas entre el personal de atención del centro											
Valoración cuantitativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración cualitativa											





Cuestionario para el usuario/a





Nuestro propósito es ir mejorando cada año la atención que dispensamos en el Centro. Para ello es fundamental que evaluemos nuestro trabajo y conozcamos su opinión sobre distintos aspectos.

1. Por favor, valore según su opinión de 0 a 10 los diferentes servicios y programas que ofrece el Centro:

TRANSPORTE

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

COMIDA

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Programas en los que ha participado

Denominación del programa o taller:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Denominación del programa:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Denominación del programa:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Denominación del programa:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Denominación del programa:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Indique lo que más le ha gustado y lo que menos de los programas o talleres:

.....



3. Indique en qué programas, actividades o talleres le gustaría participar próximamente:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Además, por favor, valore también de 0 a 10 según merezca su opinión, los siguientes aspectos:

La organización del centro

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

El trato que recibe de las personas que le atienden

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La convivencia en el centro

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. En general respecto a su asistencia a este Centro Ocupacional se muestra:

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Nada satisfecho

6. Y su valoración global sobre la calidad de la atención que dispensa el centro la puntuaría con un:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Comentarios y observaciones:

Sugerencias para la mejora:

SU COLABORACIÓN CON EL CENTRO ES IMPRESCINDIBLE
GRACIAS POR ELLA
El Equipo de Atención





Cuestionario para los y las profesionales





Nuestro propósito es ir mejorando cada año la atención que dispensamos en el Centro. Para ello es fundamental que evaluemos nuestro trabajo y conozcamos su opinión sobre distintos aspectos.

1. En primer lugar, por favor, valore según su opinión de 0 a 10 los diferentes servicios y programas que ofrece el Centro:

TRANSPORTE

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

COMIDA

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ÁREA FORMATIVO OCUPACIONAL

Denominación del programa o taller:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Denominación del programa o taller:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Denominación del programa o taller:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ÁREA PROMOCIÓN DE LA SALUD Y LA AUTONOMÍA FUNCIONAL

Denominación del programa:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Denominación del programa:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Denominación del programa:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ÁREA DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL

Denominación del programa:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Denominación del programa:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Denominación del programa:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

SERVICIO APOYO A LAS FAMILIAS

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Además, por favor, valore también de 0 a 10 según merezca su opinión, los siguientes aspectos:

La organización y planificación del centro

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

El trabajo en equipo que se desarrolla

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

El ambiente o clima laboral que existe en el centro

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Ahora, por favor indique el grado en que las siguientes afirmaciones son representativas de su estado actual:

Este trabajo me genera estrés y repercute en mí negativamente

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada
de acuerdo

Totalmente
de acuerdo

Considero que tengo una formación adecuada para proporcionar una atención integral a los usuario/as

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada
de acuerdo

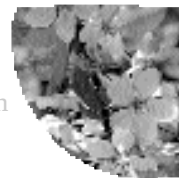
Totalmente
de acuerdo

4. En general trabajar en este trabajo le hace sentir:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada
satisfecho/a

Muy
satisfecho/a



Comentarios y observaciones:

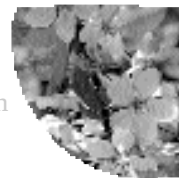
Sugerencias para la mejora:





Cuestionario para las familias





Nuestro propósito es ir mejorando cada año la atención que dispensamos en el Centro a los usuarios/as. Para ello es fundamental que evaluemos nuestro trabajo y conozcamos su opinión sobre distintos aspectos.

1. Por favor, valore según su opinión de 0 a 10 los diferentes servicios y programas que ofrece el Centro:

TRANSPORTE

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

COMIDA

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ÁREA FORMATIVO OCUPACIONAL

Denominación del programa o taller:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Denominación del programa o taller:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Denominación del programa o taller:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ÁREA PROMOCIÓN DE LA SALUD Y LA AUTONOMÍA FUNCIONAL

Denominación del programa:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Denominación del programa:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Denominación del programa:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**ÁREA DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL****Denominación del programa:**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Denominación del programa:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Denominación del programa:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

SERVICIO APOYO A LAS FAMILIAS

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Además, por favor, valore también de 0 a 10 según merezca su opinión, los siguientes aspectos:

La organización del centro

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

El trato que reciben los usuarios de las personas que les atienden

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. En general respecto a la asistencia de su familiar a este Centro, Vd. se muestra:

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Nada satisfecho

4. Y su valoración global sobre la calidad de la atención que dispensa el centro la puntuaría con un:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Comentarios y observaciones:

Sugerencias para la mejora:

SU COLABORACIÓN CON EL CENTRO ES IMPRESCINDIBLE
GRACIAS POR ELLA
El Equipo de Atención

