



Modelo de Servicio de Apoyo a Familias

3^o edición revisada

2019



Edita: Confederación Plena inclusión España
Avda. General Perón, 32
28020 Madrid
Tlfs. 91 556 74 53
91 556 74 13
Fax 91 597 41 05
e-mail: info@plenainclusion.org
www.plenainclusion.org
Noviembre, 2018

ISBN: 978-84-09-09769-2

Diseño: Bárbara López de Toledo



Esta obra tiene licencia Creative Commons Reconocimiento
- No Comercial-Sin Obra Derivada (by-nc-nd):
No se permite un uso comercial de la obra original, ni la
generación de obras derivadas.



Índice

0.	¿Por qué este documento?.....	5
1.	¿Qué es importante saber antes de empezar?.....	6
2.	¿En qué se fundamenta el servicio?.....	7
3.	¿Qué es un servicio de apoyo a familias?.....	14
4.	Misión, visión y valores del servicio de apoyo a familias.....	16
5.	¿A quién va dirigido el servicio?	17
6.	¿Qué ofrece el servicio?	19
7.	¿Cómo trabaja el servicio?	23
8.	¿Con qué recursos cuenta?	25
9.	¿Desde dónde se organiza el servicio?	28
10.	¿Qué y cómo se evalúa?.....	30
11.	Bibliografía	35
12.	Anexos	36
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Anexo 1. Ecomapa ■ Anexo 2. Protocolo de entrevista basada en rutinas ■ Anexo 3: Cuestionario para evaluar el modelo centrado en familia en las organizaciones..... <li style="padding-left: 40px;">Version facilitada 2019 ■ Anexo 4: Indicadores de evaluación de los objetivos del servicio de apoyo a familias ■ Anexo 5: Funciones, tareas y competencias de los/as profesionales del servicio de apoyo a familias 	<ul style="list-style-type: none"> 37 41 47 71 97 100

Nota: siguiendo las indicaciones de la Real Academia Española, en este documento se ha optado por el uso del género masculino para referirse a colectivos mixtos, con el fin de facilitar su lectura.





0 ¿Por qué este documento?

En 2004, el movimiento asociativo publicó el primer modelo de servicio de apoyo a familias, en cuya elaboración y revisión participaron profesionales y familiares de las distintas federaciones. En 2009, se publicó una segunda edición que incluía un capítulo con los procesos esenciales del servicio.

Han pasado casi diez años y muchas cosas han cambiado:

- ☛ FEAPS ha dado paso a **Plena inclusión**.
- ☛ Tenemos una **nueva misión** que nos obliga a ofrecer apoyos y oportunidades para que cada familia tenga su propio proyecto de calidad de vida.
- ☛ Nos hemos comprometido con cada persona y cada familia, reconociendo que **cada familia** es única y que tiene un proyecto singular.
- ☛ Tenemos un plan estratégico, el quinto, que tiene como uno de sus horizontes fomentar una política de apoyo a familias desde un enfoque centrado en familia.
- ☛ Hemos asumido, por tanto, el enfoque centrado en familia que conlleva:
 - una nueva visión y un nuevo rol de las familias;
 - un nuevo rol de los profesionales, más de colaboración y menos de experto;
 - una organización de servicios y entidades que promuevan este enfoque.
- ☛ También en el V Plan estratégico se recogen como objetivos:
 - Aumentar significativamente el acceso de las familias a los servicios de apoyos a familias.
 - Tener reconocido el servicio de apoyo a familias en las carteras de servicios de las comunidades autónomas.

La UDS estatal de familias (equipo formado por familiares y profesionales de entidades de Plena inclusión), en septiembre de 2016, asumió una de las acciones recogidas en el Plan Estratégico e inició la revisión y actualización del modelo del servicio de apoyo a familias.

En mayo de 2018 envió a las federaciones una propuesta de servicio que incorporaba los principios y fundamentos del trabajo con familias asumidos por Plena inclusión, para que familias y profesionales hicieran llegar su opinión y aportaciones, para construir entre todos un modelo de servicio alineado con nuestra nueva misión, con nuestros valores y con el enfoque centrado en familia.



Este documento es fruto de todo este proceso de trabajo. Agradecemos la labor y el esfuerzo de los miembros de la UDS de Familias estatal, que ha estado formada por:

- Ana Jesús Martín Rodríguez – Asprodisis (Andalucía)
- Magdalena Roselló Picó – Mater Misericordiae (Baleares)
- Isabel Fuentes González – Asprodes (Castilla y León)
- M^a Valle Claro Castro – Plena inclusión Villafranca (Extremadura)
- Carmela González Lagarón – Aspnaís (Galicia)
- Marcos Malvar Cerdeira - As. Juan M^a de Nigrán (Galicia)
- Mar García Orgaz – Down Madrid (C. Madrid)
- Ana Bravo Guerrero- Fundación Aprocor (C. Madrid)
- M^a Dolores Albaladejo Galindo – Astus (R. Murcia)
- Oiane Uriarte Ruiz-Olalla– Apdema (País Vasco)
- Beatriz Vega Sagredo – Plena inclusión España

1 ¿Qué es importante saber antes de empezar?

En este primer capítulo presentamos algunas ideas claves para la lectura del documento.

- 👉 Cuando aparece la palabra **familia**, se da por hecho que la persona con discapacidad está incluida; es decir, la familia la forman los familiares y la propia persona con discapacidad.
- 👉 El **apoyo a familias** no es solo responsabilidad del servicio de apoyo a familias, sino que es **un compromiso de toda la organización**: las familias forman parte de la Misión de Plena inclusión y eso implica a todas las personas que forman parte de ella.
- 👉 El enfoque centrado en familia se basa en los mismos principios y valores que el enfoque centrado en la persona (cada familia y cada persona son únicas; tienen fortalezas y capacidades; son las que toman las decisiones...). Son **enfoques complementarios**, fundamentales en las entidades de Plena inclusión.

En este documento, se aborda únicamente el enfoque centrado en familia.

- 👉 El servicio de apoyo a familias es fundamental para implementar el enfoque centrado en la familia; pero la organización debe garantizar que en todos los servicios se desarrollan prácticas centradas en familia; debe facilitar las condiciones necesarias para que se pueda desplegar (estableciendo horarios flexibles, facilitando desplazamientos, compensando a los profesionales de la flexibilidad horaria...). **Las organizaciones también deben estar centradas en familias.**
- 👉 Siguiendo la propuesta de Dunst (2009), en este documento hemos cambiado el concepto de “necesidades” por **“preocupaciones”**, ya que necesidades puede reflejar una idea de familias “necesitadas” que no muestra las capacidades que tienen las familias. En alguno de los anexos aparece la palabra **necesidades**, ya que hemos respetado la versión original de los autores.



2 ¿En qué se fundamenta el servicio?

En este capítulo vamos a presentar las bases teóricas y los fundamentos del servicio de apoyo a familias.

2.1 Visión positiva y amplia de la familia

Cada familia es distinta y no existe una definición única de familia. En el III Congreso Nacional de Familias celebrado en Zaragoza (2006) acordamos que en el movimiento asociativo: “normalmente al hablar de “nuestra familia” nos referimos a la familia nuclear (padre, madre, hermanos y hermanas) y a aquellas personas que viven en nuestro mismo domicilio. En algunos casos también pensamos en los tíos, abuelos, cuñados...

Pero incluimos también a personas importantes en nuestra vida, personas que no son familiares (amigos, vecinos, compañeros de trabajo...), y a las que nos une un vínculo de apoyo cuando lo necesitamos y con las que mantenemos una relación afectiva estrecha, regular y constante.

El hecho de pensar quienes forman parte de nuestra familia es muy importante para saber con qué recursos y con qué apoyos podemos contar como familia”.

Es importante tener presente que:

- **El concepto de familia es subjetivo:** cada familia define y decide quién forma parte de ella.
- **Cada familia es única:** es diferente en sus experiencias y costumbres, en sus valores, en las personas que la forman, en cómo son las relaciones entre las personas y con el entorno...
- **Cada familiar es único:** formar parte de la misma familia no significa que se tengan los mismos sentimientos, emociones, sueños...
- **Los miembros de la familia se influyen unos a otros:** la familia es un sistema de relaciones y lo que le ocurre a una persona de la familia, afecta al resto.
- **La familia es dinámica:** se desarrolla y cambia con el tiempo. Tiene un pasado, un presente y un futuro: pueden llegar nuevas personas a la familia, otras pueden desaparecer, pueden cambiar sus recursos, sus circunstancias...
- Todas las familias **tienen fortalezas y capacidades.**
- **Cada familia es un recurso:** la familia es experta en los temas que le afectan y es el principal recurso para responder a las necesidades de todos sus miembros.



- **Los miembros de la familia proporcionan ayuda de forma constante:** generalmente las relaciones familiares son las más duraderas y la principal fuente de apoyo de las personas.
- **La familia es activa socialmente:** puede prestar apoyos a otras personas y a otras familias que lo demanden.
- **La familia forma parte de un contexto social más amplio, de un entorno,** que también cambia y que le influye.

2.2 La calidad de vida familiar

Hay muchas definiciones de calidad de vida familiar.

Una muy clara es la de Park y col. (2004) que explica que las familias experimentan calidad de vida cuando:

- ☞ Las necesidades de todos los miembros de la familia están satisfechas.
- ☞ Disfrutan de su tiempo juntos.
- ☞ Todos ellos pueden participar en experiencias vitales importantes.

Es importante tener en cuenta que:

- ☞ **No existe una calidad de vida familiar estándar**, para cada familia, el concepto "calidad" puede tener un significado diferente.
- ☞ La calidad de vida familiar **cambia según cada familia y según la experiencia** de cada uno de sus personas.
- ☞ Las necesidades de las familias **son diversas** y pueden cambiar a lo largo de su vida.
- ☞ La discapacidad tiene **diferentes significados y efectos** en cada familia.

En el año 2013 finalizó una investigación liderada por la Universidad Ramón Llull, que desarrolló dos escalas para medir la Calidad de Vida Familiar de las familias españolas de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

Después de cinco años de utilización de las escalas y tras recoger las valoraciones sobre su formato de aplicación y su uso, se ha hecho una revisión de las mismas. El resultado es una nueva versión de cada escala, que reflejan los componentes básicos o **dimensiones** de una vida de calidad para las familias españolas de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.



Dimensiones para familias de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo (DID) menores de 18 años



Clima Familiar	<p>Engloba variables asociadas a la calidad de las relaciones entre los miembros de la familia (como apoyarse, respetarse y aceptarse tal como son; tener una buena comunicación; dar y recibir afecto y cariño; tener confianza; estar unidos y hacer frente a las dificultades, etc.). Asimismo, incluye aspectos relacionados con la toma de decisiones conjuntas en torno a la atención a la persona con discapacidad.</p>
Estabilidad emocional	<p>Tiene que ver con sentimientos de paz y tranquilidad, incluyendo que los miembros de la familia puedan llevar a cabo sus proyectos personales; que tengan la percepción de que su vida es como las de las otras familias; que disponen de tiempo para la vida de pareja.</p>
Bienestar económico	<p>Se refiere a cuestiones relacionadas con la situación económica y material de la familia (recursos económicos y materiales que tienen a su disposición para hacer frente a los gastos habituales de toda la familia, así como a los específicos que requiere la atención al familiar con discapacidad). Se incluye, por ejemplo, si se dispone de recursos para satisfacer las necesidades básicas de todos los miembros de la familia, la participación de la persona con discapacidad en actividades sociales, si se cuenta con materiales adecuados a la edad de la persona con discapacidad y; en relación con estos aspectos, poder encarar el futuro con tranquilidad.</p>
Adaptación familiar	<p>Se refiere a aspectos relacionados con la aceptación y adaptación de la familia a la discapacidad de su familiar, a sus necesidades y características. Incluye los valores y los cambios que llevan a cabo todos los miembros de la familia dirigidos a gestionar la presencia y la atención a la persona con discapacidad.</p>
Recursos de la familia	<p>Tiene que ver con los recursos que la familia cree tener a su alcance; tanto los recursos y capacidades de los miembros de la familia para hacer frente a los retos propios del desarrollo del niño o niña con discapacidad, como la accesibilidad y la satisfacción de la familia con los servicios que utiliza.</p>

**Dimensiones para familias de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo (DID) mayores de 18 años**

Clima familiar	Engloba variables asociadas a la calidad de las relaciones entre los miembros de la familia (como apoyarse, respetarse y aceptarse tal como son; tener una buena comunicación; dar y recibir afecto y cariño; tener confianza; estar unidos y hacer frente a las dificultades, etc.). Asimismo, incluye aspectos relacionados con la toma de decisiones conjuntas en torno a la atención a la persona con discapacidad.
Autonomía de la persona con discapacidad	Se refiere a la percepción que tienen las familias respecto a la autonomía del familiar con discapacidad de acuerdo a su edad; incluyendo su participación en las actividades de la comunidad. También si la familia se siente partícipe de los progresos que hace la persona con discapacidad. Algunos ejemplos serían, que el familiar con discapacidad progrese y se maneje de forma autónoma; que disponga de los bienes adecuados a su edad y que utilice los recursos comunitarios de ocio y servicios del barrio, o que la familia participe activamente en la planificación del futuro de la persona con discapacidad.
Bienestar económico	Se refiere a cuestiones relacionadas con la situación económica y material de la familia (recursos económicos y materiales que tienen a su disposición para hacer frente a los gastos habituales de toda la familia, así como a los específicos que requiere la atención al familiar con discapacidad). Se incluye, por ejemplo, si se dispone de recursos para satisfacer las necesidades básicas de todos los miembros de la familia, la participación de la persona con discapacidad en actividades sociales, si se cuenta con materiales adecuados a la edad de la persona con discapacidad y; en relación con estos aspectos, poder encarar el futuro con tranquilidad.
Organización y funcionamiento familiar	Se refiere a si se distribuyen y comparten las funciones y responsabilidades del hogar y aquellas relacionadas con el cuidado, atención y educación del familiar con discapacidad entre los diferentes miembros de la familia. Incluye también las implicaciones que puede suponer tener y atender a una persona con discapacidad en la familia en términos de aceptación; si se dispone de energía para responder a las necesidades de los miembros de la familia; si entre los familiares se muestran afecto a pesar de las dificultades o si se comparten las tareas y las preocupaciones.
Apoyo familiar a la persona con discapacidad	Incluye la capacidad, en términos de recursos, que tiene la familia para ayudar al familiar con discapacidad a resolver cuestiones de la vida diaria, a gestionar su vida afectiva y sexual, y a planificar el futuro. También tiene que ver con la responsabilidad y el compromiso que los miembros de la familia adquieren en la atención a la persona con discapacidad.



2.3 Enfoque centrado en la familia

El enfoque centrado en familia es un conjunto de creencias, valores, principios y prácticas dirigidas a dar apoyo a las familias, para desarrollar sus fortalezas y aumentar su sentimiento de capacidad.

El enfoque centrado en la familia se basa en:

- ➡ Colocar a **la familia en el centro** junto a la persona con discapacidad: es el conjunto de la familia quien recibe y presta apoyo.
- ➡ Poner la **mirada en las capacidades, recursos y fortalezas** de la familia, más que en sus dificultades y problemas.
- ➡ Crear una **relación de colaboración, respeto, dignidad y confianza** entre la familia y los profesionales. Una relación basada en la igualdad, en la que la familia no se sienta juzgada.
- ➡ La familia es la que plantea sus **preocupaciones**, establece las **prioridades** y define las **acciones** a desarrollar.

En este enfoque tiene mucha importancia que:

- ➡ La familia tenga información y herramientas para poder tomar las decisiones más adecuadas en cada momento de forma autónoma.
- ➡ La familia mantenga y aumente su red natural de apoyo.
- ➡ Las organizaciones faciliten oportunidades para que la familia consiga lo que quiere y necesita, mejorando así su funcionamiento y percepción de control (Dunst, Trivette & Deal, 1988).

Todos los miembros de la familia son importantes a la hora de contribuir al proceso.

El enfoque centrado en la familia pone el foco en aumentar el sentimiento de capacidad o empoderamiento como proceso y la calidad de vida familiar como resultado (Turnbull, 2003).

Es un enfoque basado en la investigación, la experiencia y prácticas profesionales contrastadas y basadas en la evidencia.



Lo importante no es **QUÉ** apoyos y servicios prestan nuestras organizaciones, sino **CÓMO** se prestan esos apoyos y servicios.



El enfoque centrado en familia se concreta en prácticas cotidianas: acciones que se llevan a cabo respetando este enfoque. Es importante poder diferenciar qué prácticas del Servicio están centradas en la familia y cuáles no.

Según Leal (2008):

Práctica centrada en familia es:	Práctica centrada en familia no es:
<ul style="list-style-type: none">- Concebir la familia como un sistema de apoyo social.- Reconocer la importancia del contexto de vida familiar en el desarrollo de las personas.- Centrarse en las fortalezas y recursos de las familias.- Creer que las familias pueden desarrollar sus fortalezas y aumentar sus sentimientos de capacidad,- Invitar a los miembros de la familia a reuniones para que puedan compartir información.- Implicar a los miembros de la familia como participantes activos en cualquier proceso de planificación.- Cambiar el orden del día de una reunión para que cualquier persona de una familia pueda plantear alguna preocupación concreta.- Dar autoridad a la familia para que se sienta más eficaz en su entorno.	<ul style="list-style-type: none">- Centrarse en las necesidades y debilidades de las personas y sus familias a la hora de planear los apoyos o servicios.- Invitar a los miembros de la familia a las reuniones para que puedan aportar información sobre la misma y firmar formularios.- Preguntar a los miembros de la familia sobre sus preocupaciones y luego no usar esa información para planear estrategias.- Pedir a las familias que elijan entre varias opciones que los profesionales consideran que son las mejores para ellas.- Pedir a los miembros de la familia que lleven a cabo intervenciones que los profesionales han identificado como necesarias e importantes.- Asumir que visitar a la familia en su casa garantiza una práctica centrada en la familia.- Especializarse en una o varias intervenciones concretas y ofrecérselas a todas las familias de la misma forma.

“Durante mucho tiempo, este enfoque ha sido valorado y recomendado para intervenciones con niños y niñas. Pero desde hace unos años ha sido incluido en todos los niveles de vida y ciclos de vida familiares” (Leal, 2008).

Este enfoque debe desarrollarse en todos los servicios y apoyos del movimiento Plena inclusión y no solo en los servicios de apoyo a familias: “dado que la mayoría de las personas con discapacidad intelectual viven con sus familias, y que los miembros de éstas tienden a mantener relaciones duraderas entre sí, las personas con discapacidad intelectual necesitan ser valoradas dentro de su contexto familiar. La persona con discapacidad intelectual no debe ser vista de forma aislada sino como parte integrante de un contexto familiar, social y ambiental” (Leal, 2008).



Aunque muchos programas y organizaciones apoyan a las familias, no necesariamente están centrados en familia.

Para que el enfoque centrado en la familia sea efectivo, es importante que todas las personas implicadas entiendan lo que significa: familiares, personas con discapacidad, profesionales, personas voluntarias, directivos...

Se necesita una reflexión constante y estrategias concretas para que el enfoque sea adoptado por toda la organización y no solo por el servicio de apoyo a familias: **las organizaciones también deben estar centradas en familias.**

La responsabilidad del enfoque centrado en familia tiene que ser **compartida** por toda la entidad, que debe mostrar **un compromiso explícito** y **crear un ambiente** que contribuya al desarrollo del enfoque en todos los servicios y apoyos que presta.



Resumiendo:

El servicio de apoyo a familias tiene tres pilares:

- Un concepto de familia amplia y activa.
- La calidad de vida familiar, que es el resultado que queremos obtener.
- El enfoque centrado en familia, que se basa en las prioridades y fortalezas de la familia y en la colaboración con los profesionales.

3 ¿Qué es un servicio de apoyo a familias?

3.1 Servicio de apoyo a familias

Es un servicio transversal, cercano y abierto, que acompaña a las familias de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo en su proyecto de vida familiar movilizando o prestando apoyos y recursos, de forma directa o indirecta y que colabora y asesora a otros servicios o entidades que se relacionan con ellas.

Qué es y qué no es un Servicio de apoyo a familias:

- ➔ No es un servicio que trabaja sólo para la familia, sino **con la familia** como protagonista.
- ➔ No es un programa, es un **servicio continuado y estable**.
- ➔ No es un servicio cerrado y rígido, sino **abierto y flexible**.
- ➔ No es únicamente llevar a cabo actividades con familias, sino **desarrollarlas con ellas y en base a sus intereses**.
- ➔ No es sólo un centro de información, sino de **acompañamiento a las familias**.
- ➔ No es tanto poner recursos, **como pensar qué recursos hacen falta**.
- ➔ No es un servicio aislado que tiene todas las respuestas, sino que necesita del **trabajo en red** interno y externo.
- ➔ No es un lugar donde se den recetas y se solucionen problemas, sino que es un **espacio para que familias y profesionales trabajen juntos**.

El servicio de apoyo a familias es un servicio universal: no está dirigido solo a las familias socias de la entidad, sino a cualquier familia que esté interesada en utilizarlo.



3.2 Objetivos del servicio de apoyo a familias

A continuación, se exponen los objetivos generales del servicio, ya que los específicos dependen de la adaptación del servicio a cada realidad.

- ➡ Facilitar que las familias identifiquen sus fortalezas y prioridades.
- ➡ Promover la implicación de todos los miembros de la familia.
- ➡ Orientar y apoyar a la familia en la toma de decisiones.
- ➡ Acompañarlas en la elaboración, desarrollo y evaluación de su plan de acción familiar.
- ➡ Movilizar recursos de información, formación, orientación y apoyo en función de sus prioridades.
- ➡ Contribuir a la defensa de los derechos de las familias de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.
- ➡ Facilitar la relación de las familias, con otras personas que acuden al servicio y con otras personas de la comunidad.
- ➡ Informar, asesorar y colaborar con entidades y servicios que trabajan con familias de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

4 Misión, visión y valores del servicio

4.1 Misión del servicio de apoyo a familias

Acompañar a cada familia de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo en su proyecto de vida, partiendo de sus propios recursos y fortalezas, de sus prioridades y preocupaciones y facilitando apoyos que contribuyan a mejorar su calidad de vida y el bienestar de cada uno de sus miembros.

4.2 Visión del servicio de apoyo a familias

- Reconocido por el movimiento asociativo Plena inclusión y sus entidades, como un servicio fundamental, estructurado e independiente para la mejora de la calidad de vida de las familias.
- Reconocido en la cartera de servicios básicos de la administración.

4.3 Valores del servicio de apoyo a familias

- Calidez:** el servicio debe percibirse cercano y promover la empatía entre la familia y los profesionales.
- Flexibilidad y accesibilidad:** ha de adaptarse a las circunstancias de cada familia y tiene que ser fácil de comprender y de utilizar.
- Protagonismo:** debe facilitar la implicación de las familias en la identificación de sus prioridades, recursos y apoyos.
- Interdisciplinariedad:** los apoyos han de prestarse desde distintos ámbitos profesionales que trabajan de manera coordinada, para apoyar a la familia en su globalidad.
- Orientación positiva:** centra sus esfuerzos en la mejora de la calidad de vida de las familias, partiendo de las capacidades y recursos de cada una de ellas.
- Personalización:** ha de facilitar apoyos individualizados y respetar los valores, la particularidad y el proyecto vital de cada familia.
- Calidad y mejora continua:** está comprometido con el aprendizaje, la formación y el reciclaje permanente de todas las personas que participan en el servicio: familiares, profesionales, personas voluntarias, directivos...



5 ¿A quién va dirigido el servicio?

La familia es el principal objetivo del servicio, pero no el único; también lo es su entorno. Por tanto, las acciones que se promueven pueden estar dirigidas a:

 **FAMILIAS:** cualquier familia de una persona con discapacidad intelectual o del desarrollo que solicita un apoyo o quiere colaborar con el servicio.

La familia puede:

Recibir apoyos:

- para dar respuesta a sus prioridades como familia.
- para apoyar a su familiar con discapacidad intelectual o del desarrollo.

Prestar apoyos a otras familias.

 **ENTIDAD:** profesionales, equipos, servicios, centros..., que también acompañan a las familias.

 **COMUNIDAD:** otras personas y organizaciones del entorno (de la administración, entidades ciudadanas, servicios a familias...) con las que se relaciona o colabora.

5.1 Derechos y deberes de las familias

El servicio de apoyo a familias tiene que tener una carta de derechos y deberes. Es importante que las familias participen en su elaboración y que la organización garantice que todas las familias la conocen.

Presentamos los derechos y deberes que se consideran esenciales, independientemente de los que cada entidad establezca según su realidad:

DERECHO:

- A la confidencialidad.
- A que se respeten los valores, cultura y creencias de la propia familia.
- A un trato cálido y acogedor.
- A que la familia tenga y sea protagonista de su plan de acción familiar.



- A recibir información clara y accesible sobre los recursos, propios y externos, y a cómo acceder a ellos.
- A recibir información sobre la organización y gestión del servicio.
- A disponer de formación relacionada con sus intereses.
- A proponer cambios y a hacer sugerencias.
- A disponer de oportunidades que faciliten relaciones y apoyos entre familias.
- A formar parte de la toma de decisiones de todo lo relacionado con el servicio y la entidad (representación, planificación, evaluación...)

DEBER:

- De conocer y respetar el funcionamiento del servicio.
- De dar información veraz para establecer una relación de colaboración.
- De comprometerse con su plan de acción familiar.
- De poner a disposición los recursos de la propia familia en favor de su plan de acción.



El servicio de apoyo a familias no solo trabaja con las familias; también con el resto de personas de la entidad y de la comunidad.

Es importante que tenga una carta de derechos y deberes elaborada y conocida por las familias.



6 ¿Qué ofrece el servicio?

El servicio de apoyo a familias moviliza y presta recursos y apoyos a las familias, pero también a la entidad y la comunidad.

A las familias:

Cada familia tiene capacidad y autoridad para elegir en qué y cómo desea recibir apoyos. Por tanto, debe estar siempre implicada en la definición, puesta en marcha y evaluación de los apoyos que se le pueda ofrecer como:

- **Información**, sobre los recursos y oportunidades que hay en la entidad y en el entorno: *sobre actividades y servicios de la comunidad, ayudas económicas, alternativas de formación...*
- **Orientación**, para tomar decisiones informadas, conseguir aquello que desea y conocer los recursos que existen: *compartiendo con la familia resultados de otras experiencias parecidas, derivando a profesionales especializados, ...*
- **Formación**, para que los vínculos familiares sean fuertes y sean familias felices, sanas, creativas y competentes: *a través de charlas, cursos o jornadas sobre temas de interés.*
- **Apoyo mutuo**, creando espacios donde los sentimientos y experiencias se dejan de vivir en privado (como un problema individual) y son útiles para uno mismo y para otras personas: *a través de grupos de apoyo de familiares...*
- **Espacios de encuentro y participación**, en los que se pueden compartir experiencias e intereses: *en jornadas y encuentros de familiares...*
- **Apoyo emocional y psicológico**, de forma particular a la familia que lo reclama, con profesionales y/o familiares: *a través de terapia familiar, de programas como "familiar a familiar"...*
- **Conciliación** (respiro): apoyando a la persona con discapacidad para que los familiares puedan "liberar" tiempo y utilizarlo en otras actividades: *con apoyos por horas en su domicilio, con estancias temporales en servicios de vivienda...*
- **Plan de acción familiar**, para las familias que quieren un apoyo más individual y elaboran un plan con el apoyo de los profesionales. Se denomina "acción familiar" para resaltar la iniciativa de la familia.

Este plan conjunto puede recibir otros nombres como plan de apoyo familiar, plan individualizado de apoyo familiar (PIAF)...



A la entidad:

El servicio de apoyo a familias tiene que coordinarse con otros servicios y profesionales que mantienen relación con las familias: debe ser un referente y apoyo para todo el movimiento asociativo.

Es fundamental que esté representado y participe en los **grupos de trabajo y equipos técnicos** de la entidad para ofrecerles:

- **Información sobre el servicio de apoyo a familias**, como informar al resto de profesionales y equipos sobre la misión, principios, actividades, funcionamiento..., del servicio.
- **Asesoramiento a otros servicios**, sobre recursos, materiales, bibliografía, programas, técnicas, modelos..., para la mejora del trabajo con familias.
- **Impulso para la realización de prácticas centradas en familia**, ofreciendo formación sobre el enfoque, sobre metodologías de trabajo y apoyo a familias; fomentando la realización de planificaciones conjuntas con otros servicios y profesionales.

Además, el servicio debe ser un actor importante en el proceso de **dinamización asociativa**. Para ello puede:

— **Favorecer la participación de las familias:**

- Informando a las familias sobre la entidad y sobre los retos y proyectos que tiene.
- Invitándolas a participar en grupos y equipos para el desarrollo de las actividades y proyectos de la entidad.
- Ofreciéndoles un abanico de posibilidades de participación e implicación en la vida asociativa.

— **Evidenciar las prioridades y preocupaciones de las familias ante la dirección de la entidad:**

- Realizando encuestas de opinión sobre temas concretos.
- Recogiendo dificultades con las que se encuentran las familias.
- Difundiendo estudios e investigaciones relacionados con ellas.

— **Impulsar la puesta en marcha de nuevos recursos y/o servicios:** participando en acciones que ayuden a dar respuesta a demandas y preocupaciones de las familias.



A la comunidad:

El servicio debe tener relaciones con personas, grupos, organizaciones y servicios de la comunidad de la que forman parte las familias.

Para ello, debe conocer los recursos comunitarios y que la comunidad le incluya en su cartera de recursos.

El servicio lleva a cabo acciones con la comunidad y el entorno de las familias, a través de:

- **Trabajo en red:** pone en relación a las personas que apoyan a las familias, creando equipos de trabajo.

Por ejemplo, si a nuestro servicio acuden familias de otros países, se puede crear un equipo con otras organizaciones y servicios (de salud, discapacidad, educación, social...) y diseñar acciones conjuntas que favorezcan la inclusión social de estas familias.

- **Coordinación con recursos comunitarios:** facilita la relación de las familias con los recursos (públicos y/o privados) que pueden utilizar.

Siguiendo con el ejemplo anterior, si las familias tienen dificultades por no conocer el idioma, el servicio puede ponerlas en contacto con entidades que ofrecen formación para aprender español, y hacer un acompañamiento y un seguimiento de cómo les va.

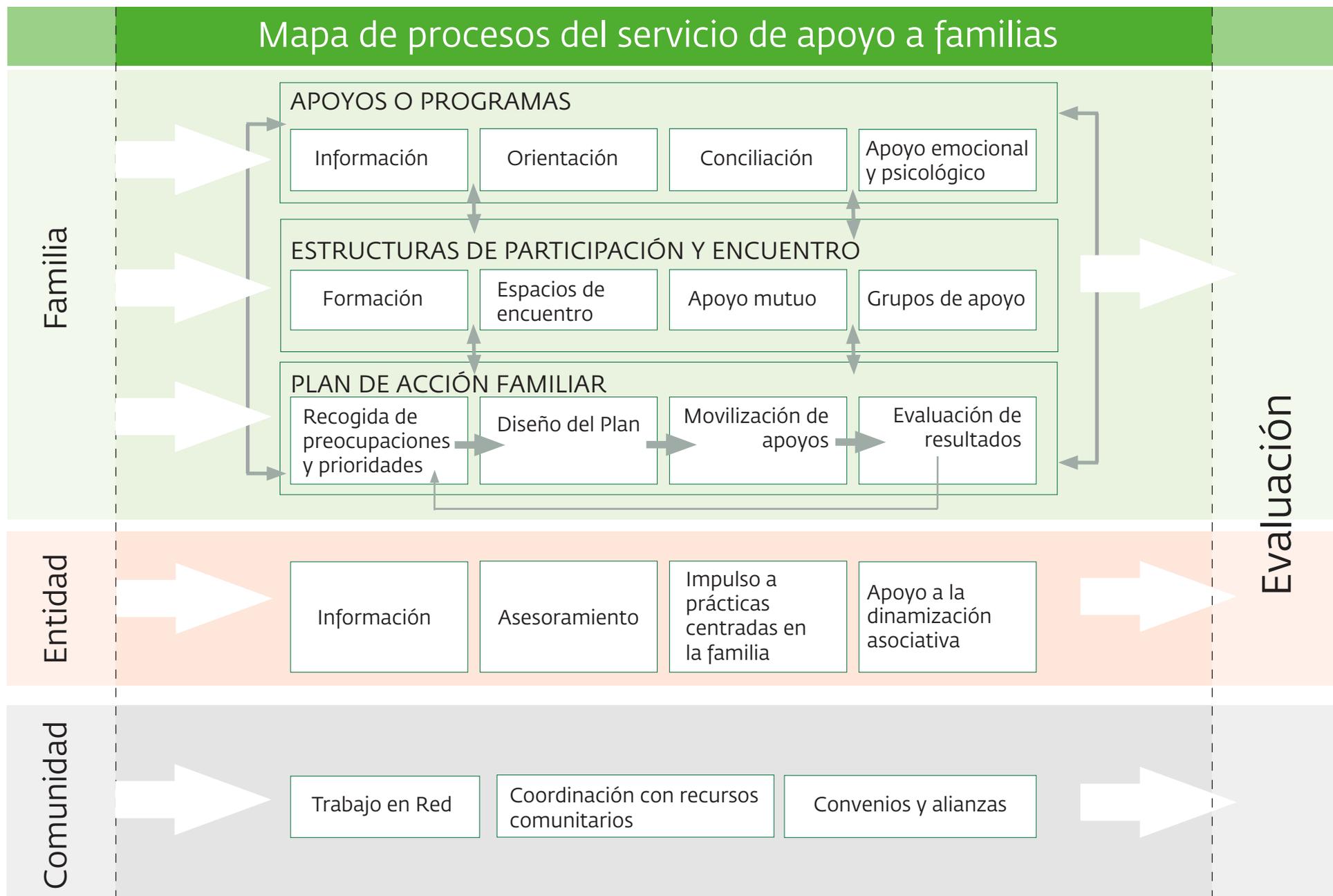
- **Establecimiento de convenios y alianzas:** facilita apoyos o recursos que no tiene el servicio con acuerdos con entidades públicas y/o privadas. Estos acuerdos generan conocimiento sobre la discapacidad en los entornos cotidianos de las familias.

Por ejemplo, hay familias que solicitan terapia familiar y generalmente las entidades y los servicios de familias no tienen este apoyo; se pueden establecer convenios con entidades privadas de terapia familiar, con beneficios económicos para las familias.

Además, el servicio puede facilitar formación sobre familias y discapacidad en aquellos entornos que lo soliciten.



El servicio de apoyo a familias ha de garantizar estos apoyos a las familias, a la entidad y a la comunidad a través de sus recursos propios o en colaboración con otras organizaciones.





7 ¿Cómo trabaja el servicio?

En este capítulo vamos a profundizar en la metodología del servicio, que se basa en los tres conceptos comentados en el segundo capítulo: una *visión positiva y amplia de la familia*, que lleva a incorporar los principios, valores y prácticas propios del *enfoque centrado en familia*, para contribuir a la *calidad de vida familiar*.

Con todo ello, la metodología del servicio cuenta con:

 **Visión ecológica y sistémica de la familia**, que recoge la necesidad de entender a las familias:

- desde su entorno cotidiano.
- desde las distintas situaciones que afrontan cada día (en sus casas, escuelas, barrios...).
- teniendo en cuenta su red de apoyos naturales.

Para ello, se pueden utilizar herramientas como el ecomapa ([ver anexo 1](#)) y la entrevista basada en rutinas ([ver anexo 2](#)), teniendo presente la etapa del ciclo vital en la que está cada familia.

 **Enfoque de derechos de las familias**, que reconoce, respeta y facilita el ejercicio de los derechos para conseguir una vida personal y familiar de calidad.

Se tiene en cuenta los derechos de cada miembro y de la familia en su conjunto. Una parte de estos derechos se concretan en la carta de derechos y deberes del servicio, recogida en el capítulo 5, pero el enfoque de derechos va más allá e implica a otros servicios y a la propia familia.

 **Enfoque colaborativo**, permite transformar los roles tradicionales de familias y profesionales, y corregir el desequilibrio de poder entre ambos en la toma de decisiones.

Esta relación de colaboración se basa en la comunicación, el respeto, el compromiso, la igualdad, la confianza y la competencia (Blue-Banning et al., 2004; Turnbull et al., 2006).

Se construye a través de reuniones, entrevistas, espacios de participación, grupos con diferentes objetivos y formas de organizarse..., en los que familias y profesionales comparten información y toman decisiones relacionadas con la familia, los apoyos y el servicio.



Calidad de vida familiar, partiendo de la percepción que tiene cada familia y del momento del ciclo vital en el que está.

Para ello, se pueden utilizar las escalas de Calidad de Vida Familiar elaboradas por la Universidad Ramón Llull y disponibles en la página web de Plena inclusión.

Lo que diferencia esta metodología de otras no es su fin último (dar la mejor respuesta a las demandas de la familia), sino el papel central de toda la familia en la planificación, provisión y evaluación de los apoyos y del servicio, y en su progresivo empoderamiento.

Esta metodología de trabajo con familias se concreta en el servicio a través de:

- 1. Apoyos y programas**, en los que las familias pueden participar de forma puntual e individual; por ejemplo, información sobre recursos, asesoría jurídica, conciliación...
- 2. Estructuras de participación y encuentro de familias**; por ejemplo, grupos de familiares, jornadas de encuentro y debate, actividades de representación en la comunidad, ...
- 3. Planes de acción familiar**, que parten de las preocupaciones y prioridades de las familias, valorando conjuntamente con el profesional sus fortalezas, las oportunidades del entorno, y recogiendo por escrito las acciones, los recursos y apoyos a utilizar y la evaluación de resultados.

Cada plan debe recoger:

- Las preocupaciones y prioridades de la familia.
- Sus recursos y fortalezas.
- La descripción de los objetivos y las acciones que se van a realizar.
- Los acuerdos con la familia.



- La metodología del servicio es el resultado de combinar los tres enfoques: la visión positiva y amplia de la familia, el enfoque centrado en familia y la calidad de vida familiar.
- Los tres han de estar presentes en las acciones que se llevan a cabo desde el servicio:
 - En su cartera de apoyos y servicios.
 - En las estructuras de participación y encuentro de familias.
 - En los planes de acción familiar.
- Todas las estrategias están enfocadas a que la familia participe activamente y se pueden adaptar en función de cada familia y cada servicio, manteniendo los mismos principios y la misma esencia.



8 ¿Con qué recursos cuenta?

Como ya se ha comentado en capítulos anteriores, este servicio es uno de los elementos clave para que las organizaciones puedan acompañar y apoyar a las familias desde un enfoque centrado en familia.

Por ello, es esencial que la entidad dote al servicio de recursos suficientes para llegar a todas las familias y desarrolle estrategias políticas, técnicas y de gestión de personas que faciliten la implementación de este enfoque.

8.1 Personas

Profesionales

El equipo humano debe ajustarse a un determinado perfil profesional en aspectos como formación específica sobre trabajo con familias, valores, actitudes, disponibilidad horaria, posibilidad de desplazamientos, etc.

Las funciones que debe desempeñar corresponden a las siguientes competencias profesionales:

- Apoyo social y familiar.
- Apoyo psicológico y emocional.
- Terapia familiar.
- Asesoría legal y jurídica.
- Formación.

Estas competencias pueden desarrollarlas los profesionales del servicio, pero también otros profesionales de la misma entidad o de otras organizaciones. Es importante que todos ellos compartan filosofía y tengan una buena coordinación.

El servicio debe contar con un mínimo de dos profesionales, que reúnan el mayor número de estas competencias. Pero el número tendrá que variar y aumentar en función del número de familias a las que se apoye.

Estas competencias no se garantizan solo con formación y titulación académica; por ello, en la selección de los profesionales del servicio de apoyo a familias debe tenerse en cuenta las habilidades personales, la formación específica y la ética profesional.



La entidad debe facilitar formación complementaria a todos los profesionales, para garantizar que se ajustan a las necesidades y filosofía del servicio.

Familiares

Como ya hemos apuntado, la familia debe ser parte activa de todo lo que le afecta directamente y los profesionales deben consensuar con ella los apoyos.

La organización debe facilitar el trabajo conjunto familia-profesional y su participación en la planificación del servicio.

Es importante que el servicio potencie los **apoyos naturales** de amigos, familia extensa..., y la conexión entre familias, ya que tienen más impacto en la calidad de vida familiar, porque generan más confianza y suelen ser más duraderos.

8.2 Espacios

El servicio debe tener un **espacio propio** y claramente identificado: todas las familias deben saber que pueden acudir a él, independientemente del servicio que atienda a su familiar.

Sería deseable que estuviera en un **entorno comunitario**, bien comunicado y accesible. Es importante, además, que cuente con recursos adecuados para poder desempeñar sus funciones: material inventariable (informático...) y técnico (protocolos, ideario, reglamento, derechos y deberes, memorias, resúmenes, investigación...). Y que sea acogedor y adecuado para trabajar con las familias.

8.3 Tiempos

El servicio debe contar con los tiempos necesarios para trabajar con las familias y hacerlo con la dedicación precisa y necesaria.

Para generar un clima de confianza, complicidad y empatía, la familia debe percibir que el "tiempo es suyo" y que no está "robándole tiempo" al profesional dedicado a multitud de tareas. El servicio debe contar con un número de profesionales suficiente que permita atender de manera adecuada a las familias para que se sientan realmente escuchadas.

El tiempo dedicado también debe ser exclusivo: sin interrupciones, sin tener que atender llamadas de teléfono..., haciendo sentir a la familia que realmente está en el centro.



8.4 Recursos económicos: financiación

Dado que el servicio de apoyo a familias es un servicio básico, incluido en la cartera de servicios de Plena inclusión y que, en general, no hay fuentes estables para su financiación, es importante que el movimiento asociativo y sus entidades se impliquen en la reivindicación de una financiación y dotación pública estable. También se puede plantear la cofinanciación de las familias en determinadas actividades y apoyos, así como la financiación de entidades privadas.

De hecho, en el V Plan Estratégico de Plena inclusión (2016-2020), en concreto en el Horizonte 2 titulado *fomentar una política de apoyo a familias desde un enfoque centrado en familia*, se recoge el reto de "tener reconocido el servicio de apoyo a familias en la cartera de servicios de las comunidades autónomas".



Un servicio de apoyo a familias debe contar como mínimo con:

- Los **apoyos y programas** del servicio.
- Al menos **dos profesionales con dedicación exclusiva** al servicio.
- La **identidad propia** del servicio y su funcionamiento, independiente del resto de servicios de la entidad o entidades a las que se vincula.
- **Financiación estable** para poder garantizar los apoyos.

9 ¿Desde dónde se organiza el servicio?

El servicio de apoyo a familias se puede crear y estructurar de distinta forma:

-  **Asociativo:** gestionado por una única entidad.
-  **Interasociativo:** gestionado por varias entidades de un mismo territorio o provincia.
-  **Federativo:** gestionado por una federación y dirigido a un territorio concreto (ciudad, provincia...).

Independientemente del modelo de gestión, los servicios pueden ser diferentes según el número de profesionales que tengan, el número de familias a las que presten apoyos, el territorio que tengan que atender...

Por ejemplo, puede haber servicios federativos pequeños porque apoyan a familias de una zona rural en la que no hay ninguna entidad; y puede haber servicios asociativos que cuentan con varios profesionales y que tienen carácter provincial.

A continuación, presentamos algunas características que tienen los distintos modelos de gestión de servicios:

Asociativo

-  Es más probable que responda a la realidad específica de la entidad.
-  Es conocido y de fácil acceso para las familias.
-  La coordinación con otros servicios de la asociación en los que participa la familia es más sencilla.

Interasociativo

-  Se comparten recursos y puede resultar más económico.
-  Las familias pueden relacionarse con otras familias que no son de su entidad.
-  Conlleva la coordinación, entre al menos, dos entidades.



Federativo

- Pueden acceder familias que no están en ninguna entidad
- Las familias pueden relacionarse con otras familias que no son de su entidad.
- Puede cubrir zonas en las que no existe ninguna entidad.
- Puede complementar la labor de los servicios de apoyo a familias asociativos, cuando las familias demandan apoyos o recursos de los que no disponen.

Estos diferentes servicios no son incompatibles: dentro de una misma comunidad autónoma puede haber distintos modelos de gestión de servicios, que deben complementarse y trabajar en red, compartiendo conocimientos y experiencias.

En cualquier caso, el servicio **ha de ser flexible y adaptarse**, en la medida de lo posible, a los espacios y horarios que propongan las familias. Esto conlleva que los profesionales puedan desplazarse a los domicilios o municipios en los que viven las familias.



Los distintos modelos de gestión (asociativo, interasociativo, federativo) son complementarios, no excluyentes.

La clave es que sean accesibles y se adapten a la realidad de cada familia, en la medida de lo posible.

10 ¿Qué y cómo se evalúa?

Tan importante como apoyar de forma adecuada, es evaluar los efectos que los apoyos tienen en la familia y si se consiguen los objetivos.

La evaluación es la garantía de que el servicio se ajusta a las prioridades y preocupaciones de las familias y es la base para conocer su grado de satisfacción.

La evaluación es un proceso en sí mismo, que supone respetar los ritmos, evitar prisas y tener en cuenta a todas las partes implicadas.

- Evaluar implica revisar los resultados obtenidos, cómo **se ha desarrollado el proceso** y la metodología utilizada.
- Evaluar desde un enfoque centrado en familia implica **la participación activa** de la familia, de forma que las herramientas que se utilicen tienen que contemplar a la familia como centro.
- Evaluar supone realizar **planes de mejora continua**, incorporando estrategias nuevas y siendo capaces de abandonar aquellas que ya no sirven.

En cada servicio de apoyo a familias se debe establecer un procedimiento de evaluación en el que participen familias y profesionales. Se puede realizar internamente o a través de un grupo externo.

La evaluación debe ser continua y contar con indicadores permanentes que permitan corregir la dirección de los apoyos, si es necesario.

En el apartado de anexos se recogen algunas herramientas de evaluación que se pueden utilizar según las necesidades de las familias, profesionales y servicios.

Hay varias áreas de evaluación.

1. Evaluación global del servicio.

La UDS Estatal de Familia elaboró un cuestionario para evaluar el enfoque centrado de familia en las organizaciones ([ver anexo 3](#)) que puede ser útil y que contempla los siguientes ejes:

- La familia es la constante en la vida de las personas con discapacidad.
- El reconocimiento de la individualidad y las fortalezas de la familia.
- La colaboración entre familiares y profesionales.
- Información compartida y accesible.



- ▣ La importancia de la red de apoyo de la familia.
- ▣ Prácticas centradas en la familia.
- ▣ Gestión del servicio (horarios, recursos humanos, materiales...).
- ▣ Cumplimiento de los principios éticos.

2. Evaluación de los objetivos del servicio de apoyo a familias.

Los objetivos del servicio (recogidos en el apartado 3.2. de este documento) se pueden evaluar a través de indicadores que nos permiten saber el grado en que las familias los alcanzan desde un enfoque centrado en familia.

Algunos de estos indicadores se recogen en el documento titulado indicadores de evaluación de los objetivos del servicio de apoyo a familias (ver anexo 4).

3. Evaluación de la práctica profesional

El documento "Funciones, tareas y competencia de los/as profesionales del Servicio de Apoyo a Familias" (ver anexo 5) agrupa las competencias que se pueden evaluar: técnicas, éticas y organizativas.

Independientemente de la evaluación que puedan hacer las familias u otros profesionales, siempre es enriquecedor y aconsejable una autoevaluación del propio profesional del servicio. La autoevaluación permite valorar el rendimiento y sugerir elementos de mejora, desde la reflexión y el conocimiento interno.

▣ **Competencias técnicas:** hay que analizar el ejercicio profesional, en aspectos tales como conocimiento, el manejo de la información, comunicación, trabajo en equipo, flexibilidad, empatía...

Algunos ejemplos de indicadores en esta área, son:

- Nº de objetivos planteados por la propia familia.
- Nº de reuniones interprofesionales mantenidas por cada familia.
- Nº de entrevistas fuera del horario de atención del servicio.
- Nº de consultas y/o recursos utilizados en un periodo de tiempo.
- Valoraciones en las encuestas de satisfacción de familias.

▣ **Competencias éticas:** los profesionales del servicio de apoyo a familias deben garantizar un trato digno a las personas, respetar su diversidad y reconocer las capacidades, así como promover la justicia social.

Algunos indicadores:

- Valoraciones en las encuestas de satisfacción de familias.
- Nº de acciones, participaciones, cooperaciones en proyectos sociales (como en foros locales, reivindicación de derechos...).



— **Competencias organizativas:** es necesario valorar el uso óptimo del tiempo, la adecuada planificación de las tareas, la toma de decisiones acertadas en la gestión del trabajo, así como las habilidades de liderazgo y coordinación de equipos.

Algunas propuestas de indicadores son:

- Gestión del tiempo.
- Nº reuniones con profesionales al mes.
- Valoraciones del personal con el que se coordina.
- Nº de proyectos nuevos emprendidos.
- Participación en grupos de gestión o consulta de la entidad.

4. Evaluación del grado de satisfacción familiar

Nos permite conocer la opinión de las familias sobre diferentes aspectos y disponer de su valoración sobre la calidad del servicio y sobre aspectos a mejorar.

La familia debe evaluar el servicio y los profesionales, valorando aspectos como:

— Empatía y confianza:

- Interés mostrado por el profesional.
- Trato personalizado.
- Comprende mis necesidades y se preocupa.
- Sentirse apoyado siempre.
- Ofrece información clara.
- Flexibilidad y disposición para acompañarme

— Capacidad de respuesta y seguridad:

- Cualificación profesional.
- Recoge y da respuesta a mis demandas adecuadamente.
- Rapidez/agilidad en contestar y gestiona.
- Ofrece información sobre el tiempo de resolución.
- Cumple con los compromisos

— Aspectos sobre el servicio:

- Instalaciones adecuadas (intimidad, comodidad, sala de espera...).
- Existe material informativo sobre el servicio (folletos, revistas, página web...).
- Equipamiento moderno: ordenador...
- Ofrece posibilidad de participar, opinar...



▣ Calidad percibida:

- Grado de satisfacción general.
- Contribuye a mejorar la calidad de vida familiar.

Se puede profundizar en las opiniones de las familias a través de grupos de opinión y/o encuestas individuales, con cuestionarios claros, sencillos y rápidos de cumplimentar; sin olvidar de informar a las familias de los resultados de la evaluación en la que han participado.

Además, el servicio debe tener un sistema de recogida de sugerencias y quejas, de fácil acceso, que garantice un correcto tratamiento y respuesta a las mismas.

5. Evaluación de los planes de acción familiar

La familia, junto a los profesionales, evaluará la consecución de los objetivos de su plan y, si es necesario, se establecerán otros objetivos a conseguir de forma colaborativa entre familia y profesionales.

6. Evaluación de la prestación de apoyos a otras familias

Se evalúa la participación de las familias en la organización de actividades, grupos de trabajo en la organización, que hayan permitido ampliar y mejorar la prestación de apoyos entre familias, tanto dentro de la entidad como en la comunidad, valorando aspectos como:

- ▣ N° de personas conectadas.
- ▣ N° a apoyos entre familias se han hecho.
- ▣ Tipos de apoyos a familias.

7. Evaluación de la participación de la familia en la comunidad

Se evalúa el grado e intensidad de participación de las familias en los trabajos en red, así como la participación de las familias en la consecución y puesta en marcha de las alianzas con el entorno, así como las aportaciones que han podido realizar en la mejora de la coordinación con los recursos comunitarios. Por ejemplo:

- ▣ Qué actividades concretas se han desarrollado.
- ▣ Cuántas familias participan.
- ▣ Con quién se ha colaborado.
- ▣ Con qué entidades se ha coordinado.



8. Evaluación de la entidad

Se evalúa el grado de apoyo y respaldo de la entidad al servicio de apoyo a familias y a los fundamentos en los que se basa (enfoque centrado en familia...), valorando aspectos como:

- Número de profesionales por familias (ratio).
- Existencia de protocolo de compensación/flexibilización horaria del personal del servicio de apoyo a familias.
- Número de horas exclusivas del personal contratado para el servicio.
- Espacio y recursos materiales adecuados.
- Formación sobre el enfoque centrado a familias a otros servicios y apoyos de la entidad.



■ La evaluación conlleva revisar los resultados del servicio, si éstos se ajustan al enfoque centrado en familia y si las familias están satisfechas.

■ Se debe evaluar:

- El Servicio
- La consecución de objetivos del servicio
- La práctica profesional
- El grado de satisfacción familia
- Los planes de acción familiares
- La prestación de apoyos a otros familiares
- La participación en la comunidad
- La propia entidad

■ En la evaluación tienen que participar familiares y profesionales.



11 Bibliografía

- Blue-Banning, /M., Summers, J.A. Frankland, H.D., Nelson, L.L., y Beegle, G.(2004). Dimensions of family and professional partnerships: Constructive Guidelines for collaboration. *Council for Exceptional Children*, 70(2), 167-184.
- Dunst, C.J., y Trivette, C.M. (2009). Capacity-building family systems intervention practices. *Journal of Family Social Work*, 12 (2), 119-143.
- Giné, C., Mas, J. M., Balcells-Balcells, A., Baqués, N. y Simón, C. (2018). *Escala de Calidad de Vida Familiar para familias con hijos/as mayores de 18 años con discapacidad intelectual y/o en el desarrollo. Versión Revisada. CdVF-ER (>18)*. Madrid: Plena inclusión.
- Giné, C., Mas, J. M., Balcells-Balcells, A., Baqués, N., Simón, C. (2018). *Escala de Calidad de Vida Familiar para familias con hijos/as menores de 18 años con discapacidad intelectual y/o en el desarrollo. Versión Revisada. CdVF-ER (>18)*. Madrid: Plena inclusión.
- Leal, L. (2008). *Un enfoque de la discapacidad intelectual centrado en la familia*. Madrid: FEAPS.
- Park y cols. (2003). Toward Assesing Family Outcomes of service Delivery: Validation of a Family Quality of Life Survey. *Journal of Intellectual Disability Research*, 47 (4/5), 367-384
- Poston, D., Turnbull, A., Park, J., Mannan, H., Marquis, J., y Wang, M. (2004). Calidad de vida familiar: un estudio cualitativo. *Siglo Cero*, vol. 35 (3) 211, 31-48.
- Turnbull, A. (2003). La calidad de vida de la familia como resultado de los servicios: el nuevo paradigma. *Siglo Cero Vol. 34 (3)*, 207, 59-73.
- Turnbull, A. P., Turnbull, H. R., Erwin, E., & Soda, L. (2006). *Families, professionals, and exceptionality: Positive outcomes through partnership and trust (5th Ed.)*. Columbus, OH: Merrill/Prentice Hall.

12 Anexos

 Anexo 1.	37
Ecomapa	
 Anexo 2.	41
Protocolo de entrevista basada en rutinas	
 Anexo 3:.....	47
Cuestionario para evaluar el enfoque centrado en familia en las organizaciones	
Versión facilitada 2019	71
 Anexo 4:	97
Indicadores de evaluación de los objetivos del servicio de apoyo a familias	
 Anexo 5:	100
Funciones, tareas y competencias de los/as profesionales del servicio de apoyo a familias	



Anexo 1 Ecomapa

Un ecomapa es una representación gráfica de la familia nuclear rodeada del resto de miembros de la familia, apoyo informal, apoyo formal intermedio.

La creación de un ecomapa permite entablar una larga conversación con la familia y le da la oportunidad de que descubra por sí misma con qué apoyos y recursos cuenta y sobre qué hay que trabajar.



(Extraído de "Documentación sobre el modelo centrado en la familia del Centro Educación Infantil y Atención Temprana a L'Alquería de la Universidad Católica de Valencia).



¿Cómo se completa un Ecomapa?

- 1.** En primer lugar, informa a la familia de que el ecomapa sirve para conocer a la familia. Por lo tanto, se pueden hacer recomendaciones para ayudar a construirlo, poner ejemplos, etc.
- 2.** Tranquiliza a las familias cuando rehúsan contestar alguna pregunta. Las familias no están obligadas a responder a todo; es importante respetar sus tiempos y darles margen para que hablen con tranquilidad.
- 3.** Pregunta cómo viven en casa con el niño.
- 4.** Pon los nombres del núcleo familiar en el centro: quienes conviven en el hogar con el niño. Si el niño vive en diferentes casas, ponga la del adulto con el que está hablando. Si estás hablando con la madre, no preguntes: ¿quién es el padre del niño? o ¿quién es su marido? En su lugar, simplemente preguntes: ¿quién vive en casa con el niño? Y cuando empiecen a decir nombres, pregunta la relación de esa persona contigo.

En el caso de un niño en acogida será la familia acogedora la que figure en el centro del ecomapa. En el caso de familias monoparentales, el nombre del padre puede no ser necesario que figure en el ecomapa asumiendo enteramente la participación en la construcción del ecomapa la madre (o el padre, en su caso).

- 5.** Pregunta sobre la familia extensa que no vive en el hogar familiar de la persona que está dando información del niño: abuelos, tíos, etc.
- 6.** Pon el nombre y dibuja un círculo alrededor de la familia nuclear. Los apoyos informales, empezando por los abuelos del niño están, en nuestro modelo de ecomapa, distribuidos alrededor de la parte superior del ecomapa.
- 7.** Haz preguntas que te den información acerca de los apoyos o del nivel de estrés de la familia. Por ejemplo: ¿con cuánta frecuencia habla con ella? La persona que conduce la construcción del ecomapa necesita hacer varias preguntas para colocar cada una de las partes del ecomapa.
- 8.** Dibuja líneas desde el círculo/área inferior hasta la del núcleo familiar: líneas anchas significan mucho apoyo, líneas menos anchas para menos apoyo, líneas finas para el apoyo actual y línea discontinua para el estrés. El profesional, que dibuja el ecomapa juzga si son o no apropiadas la forma de las líneas. Hay que tener en cuenta que tan importante es el grosor de las líneas como su longitud. Mayor longitud significa más apoyo. Es posible que haya una línea continua al lado de una discontinua: algunos apoyos son también fuente de estrés. Por ejemplo, una abuela puede cuidar al niño durante todo el día y esto puede producir sentimientos de culpa en la madre porque siente que debería ocuparse ella. En este caso deberíamos dibujar una línea espesa junto a una discontinua.
- 9.** Pregunta y dibuja líneas sobre amigos de la persona que da información.
- 10.** Pregunta sobre la familia extensa. Ambas, la del padre y la de la madre han de ser puestas en el ecomapa a la vez.



11. Pregunta sobre amigos de los padres, de forma independiente. Las líneas gruesas que unan a los amigos de los padres con el núcleo pueden ser líneas discontinuas en relación con la madre.
12. Pregunta sobre amigos de la familia o vecinos aún no mencionados.
13. Evita hacer preguntas sobre rutinas diarias. El ecomapa no está pensado para este fin.
14. Pregunta sobre la gente del trabajo de la persona que da la información. Algunos de los apoyos de la familia pueden ser conocidos del trabajo. Estos son considerados como apoyos intermedios y los situamos en los lados del círculo central.
15. Pregunta por la gente del trabajo que trabaja con otro de los adultos de la casa.
16. Pregunta sobre temas religiosos: si profesan alguna religión, cuál y cuánta importancia le conceden a este tema.
17. Pregunta sobre los profesionales que atienden al niño.
18. Pregunta sobre otros servicios que la familia recibe en cualquier lugar.
19. Pregunta sobre los recursos económicos de los que la familia dispone.
20. Confirma con la familia si hay que modificar el dibujo. Este punto es importante. La mayoría de las familias no hacen cambios, pero siempre hay que dar la oportunidad de que los puedan hacer. Es bueno preguntar a la familia qué les parece el ecomapa.
21. Cuenta a la familia cómo se trabajará con el ecomapa (quién tendrá copias, dónde se guardará).

Uso e interpretación

Una de las finalidades del desarrollo de un ecomapa es posibilitar el comienzo de una buena relación entre los profesionales y la familia y permitir la organización de estrategias de intervención.

Cuando el ecomapa está completo, los profesionales pueden analizarlo desde el punto de vista del apoyo formal, informal e intermedio, incluso de los recursos disponibles. Si la familia tiene pocos apoyos informales, el profesional se replanteará cómo conseguirlos.

Del mismo modo, si todos los apoyos informales de la familia son débiles, el aislamiento que ello supone puede ser un problema. Los profesionales deben tener cuidado, de todas formas, con no "psicopatologizar" a las familias.

Es útil revisar el ecomapa con las familias una o dos veces al año. A veces es necesario hacerlo antes porque ha habido cambios en la estructura familiar o porque están apareciendo más apoyos formales en detrimento de los informales. Esto puede sugerirnos que quizá el profesional



esté bombardeando de servicios a la familia, en lugar de fortalecer los apoyos naturales. Los apoyos formales no deben nunca suplir a los apoyos naturales de la familia.

Fortalezas y debilidades

En primer lugar, el desarrollo de un ecomapa es un buen modo para conocer a la familia. En segundo lugar, hacerlo es cuestión de unos quince minutos, por lo que no quita tiempo a otras tareas también importantes. En tercer lugar, hay que transmitir desde el principio, que la atención temprana se desarrolla en el marco de l modelo ecológico que implica a la familia en su conjunto. Si trabajamos en un modelo de intervención centrado en la familia desde el principio, la familia entenderá perfectamente por qué nos preocupamos por todos ellos y no sólo por el niño.

Revisión

La revisión del ecomapa puede hacerse una o dos veces por año. En las revisiones los profesionales necesitan asegurarse de que los apoyos informales no están siendo reemplazados por apoyos formales. La creencia de las familias que tener muchos apoyos formales será mejor para su hijo, exige que los profesionales sepan explicar adecuadamente este punto y sepan aconsejarles del mejor modo.

Elementos esenciales de un ecomapa

Los ingredientes clave de un ecomapa son:

- Los profesionales invitan a ala familia a participar en el dibujo del ecomapa con la gente y los recursos que rodean a la familia para determinar qué recursos hay disponibles, cuáles les serán de ayuda y qué asuntos son más relevantes para la familia.
- Las redes de apoyo informales se sitúan alrededor, en la parte superior, las redes de apoyo formal se sitúan abajo y las redes de apoyo intermedio en los lados.
- Las fortalezas de los apoyos se indican variando el grosor de las líneas, conectando los apoyos externos con la caja central de la familia y añadiendo los factores estresantes con líneas discontinuas.
- El ecomapa no recoge rutinas.



Anexo 2

Protocolo de entrevista basada en rutinas

R.A. McWilliam 2009. Protocol for the routines-based interview. Siskin Children's. Chattanooga, TN, USA.)

La entrevista basada en rutinas es una entrevista inicial semiestructurada diseñada para ayudar a las familias a definir los objetivos de su plan individualizado, provee una rica descripción del funcionamiento del niño/a y de su entorno familiar y establece una rápida y positiva relación entre la familia y el profesional.

El protocolo puede ser usado desde el principio del proceso a través de los objetivos seleccionados por la familia por orden de prioridad. El profesional dispone de espacio para escribir información que considere relevante. Porque el protocolo de entrevista sirve para evaluar las necesidades y supone una descripción de las necesidades del niño/a y su familia, algunos profesionales querrán tener una copia del protocolo completo. La familia deberá aprobar el modo de utilizar el protocolo.

El protocolo se organiza por etapas. Una vez relleno se convertirá en pdf para proteger la versión original. Puede ser completada a mano o con ordenador.

1. Cuando se va a rellenar la entrevista ha de decirse a la familia:

- a) "La reunión durará dos horas"
- b) "Será una intensa discusión sobre su día a día"
- c) "La principal propuesta es ayudar a identificar sus prioridades para desarrollar un buen Plan de intervención"
- d) "Se trabaja mejor sin distracciones. ¿Tiene alguien a quien dejar al niño/a? Si no es así, nosotros podemos ocuparnos"
- e) "Recuerde, necesitamos dos horas, pero sólo es una vez al año"

2. Se acuerda la localización. Puede ser en casa o en otro lugar que la familia elija. Si el niño/a está presente, pregunte por la disponibilidad de tener al alcance juegos, juguetes y algunos alimentos.

3. Se acuerda la hora.



4. Si lo prefiere busque un segundo entrevistador. Es recomendable, especialmente, si el entrevistador principal es inexperto o le cuesta tomar notas mientras conversa.

5. Sea claro con el rol a desempeñar con el segundo entrevistador. Puede adoptar cualquiera de los siguientes:

- Será quien tome las notas.
- Le ayudará a hacer preguntas sobre más rutinas.
- Preguntará si percibe que usted se ha olvidado de algo importante.
- Se dedicará a minimizar las distracciones, por ejemplo, entreteniendo al niño/a.
- Puntuará las respuestas de la entrevista.
- Otros.

Fecha de la entrevista	
Nombre del padre/madre	
Nombre del niño/a	
Edad del niño/a	
Lugar de la entrevista	
Entrevistador principal	
Entrevistador secundario	

Introducción a la entrevista

1. “La propuesta del encuentro de hoy es repasar las actividades diarias de la familia para encontrar las necesidades reales de intervención temprana. Esta es la mejor manera de organizar nuestros pensamientos. Digan lo que quieran y callen lo que no quieran decir. Al final de la entrevista tendremos una lista con los ítems por los que empezar a trabajar. Si no terminamos hoy buscaremos otro momento para seguir la entrevista, pero sería preferible intentar acabar hoy, ya que es importante comenzar con la intervención lo antes posible”.

2. “Déjeme empezar preguntando quién vive en la casa con el niño/a”

Quién vive en la casa	Edades de los niños/as

“¿Por qué acude su hijo/a al servicio de atención temprana?”

Razón:



3. “Antes de empezar con el día a día, ¿podría decirme cuáles son sus preocupaciones en relación a su familia y a su hijo/a?”

Preocupaciones:

- a. Muestre interés y escriba, pero someramente.
- b. En cualquier momento de la entrevista, si los padres mencionan un problema, un deseo, una esperanza, márkelo para luego no perderlo de vista (con un asterisco, por ejemplo).
- c. “Ahora preguntaré por esas cosas que hacemos a lo largo del día”**
- d. Entrando en las rutinas**

4. “¿Cómo empiezan el día?” (Asegúrese de que le contestan cómo empiezan el día los padres, no el niño) Empiece a anotar en las páginas de rutinas.

5. “¿Qué hace cada uno? Si el niño/a está levantado, que describan lo que hace.” De una escala del uno al cinco, ¿cómo valora su inicio del día?

6. “¿Qué ocurre luego?” Esta es la pregunta de transición de la entrevista. Los padres pueden describir su día a su manera o ser guiados por el entrevistador.

7. “Ahora vamos a retroceder hasta la hora en la que su hijo/a se levanta”

Normalmente los padres no saben el nivel de detalle que se necesita, ni cuánta información da cada una de las rutinas. Ayúdenles en este tema.

8. “Asumiendo que esta es la primera rutina del niño/a, ¿qué está haciendo en ese momento cada uno de los miembros de la familia?”

9. “¿Qué está haciendo su hijo/a en ese momento?”

- a. Permita una respuesta abierta y, si es necesario, haga más preguntas.
- b. “¿En qué medida participa su hijo en esta actividad?”
- c. “¿Cuántas cosas hace por sí mismo?”
- d. “¿Cómo interactúa su hijo/a con los demás en ese momento?”

10. “En una escala de 1 al 5, ¿cómo se siente en ese momento del día?”

11. Repita las cuestiones 5 a 10 para cada rutina.

12. (Si es necesario) “Permítanme que saltemos al momento de la preparación de la comida” (Con algunas familias es necesario saltar de un momento del día a otro).



Rutinas

Preocupación:		Clasificación de rutinas

- ¿Qué les parece eso? ¿Dónde está cada uno?
- ¿Cómo participa el niño/a?
- El/la niño/a, ¿es independiente? ¿en qué medida?
- ¿Cómo le gusta comunicarse al niño/a?
- ¿Cómo se comunica con los otros?
- ¿Algo más?
- Opcional: ¿qué otra cosa podría estar haciendo el niño/a?
- 1-5 (terrible-fantástico)

13. (Después de la última rutina) “¿**hay otra rutina diaria o actividad que debemos discutir?**”
(si hay tiempo, pregunte por los fines de semana)



14. “Ahora, déjenme decirle algunas cuestiones generales: Cuando se despierta por la noche, ¿Cuáles son sus preocupaciones?”

Preocupación:

15. “¿Hay algo que quisiera cambiar en su vida? ¿Qué?”

Cambiaría:

16. “Ahora vamos a recordar las preocupaciones antes mencionadas”

- a. Revise la lista de los ítems marcados para que los padres puedan verlos. También pueden revisar las notas del entrevistador.
- b. A veces los padres quieren algo muy elaborado, pero esto no se recomienda en esta etapa.
- c. No escriba una lista de preocupaciones prioritarias.

Selección de resultados

17. “Ahora, dígame según la lista de cosas que hemos hecho, por cuál les gustaría comenzar”

- a. Escriba abajo la elección de los padres. Si es necesario, recuerde a los padres los ítems anotados.
- b. Si los padres comentan una habilidad que no ha sido mencionada (por ejemplo “yo sólo quiero que mi hijo/a sea capaz de hablar”), pregunte en qué momentos del día sería útil esa habilidad.
- c. Si los padres mencionan un servicio que no está anotado (por ejemplo, “yo únicamente quiero para mi hijo/a fisioterapia”), pregunte qué habilidad le gustaría que su hijo/a desarrollara y cuánto tiempo al día le gustaría que se le ayudara.
- d. Remita a los ítems prioritarios si la familia no recuerda las cosas más importantes, especialmente si parece que los padres piensan algunas cosas como que el nivel de necesidades de los padres no debería estar en el Plan.



18. Una vez han sido listadas de 6 a 10 prioridades, es momento de ordenarlas por importancia. “¿Cuál es la más importante para usted? Esta será la número uno”. Y así...con todas.

Cosas a trabajar

Por orden de prioridad	Objetivo

19. “Esta es una gran lista de cosas a trabajar. Consultaré con el resto del equipo y la próxima vez que nos veamos escribiremos sus ideas y las vuestras para comenzar a definir las estrategias a seguir. Entonces decidiremos qué servicios necesitamos para alcanzar los objetivos propuestos”





Anexo 3

Cuestionario para evaluar el enfoque centrado en familia en nuestras organizaciones

Febrero 2016

Por qué este cuestionario:

- ➡ Contribuir a la mejora de la calidad de vida de las familias de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, forma parte de la Misión de Plena inclusión. Creemos que una manera de lograrlo es que las entidades incorporen el enfoque centrado en familia.
- ➡ El objetivo global de este enfoque consiste en dar autoridad y capacitar a las familias para que puedan actuar dentro de sus contextos ambientales y se centra en las fortalezas y recursos que tiene y que puede usar para lograr sus propios objetivos (Leal, 2008).
- ➡ Pero no es solo una estrategia o un método de interactuar con las familias, sino una filosofía general en la que los profesionales pueden ayudar a las familias a desarrollar sus fortalezas y a aumentar su sentido de capacidad.
- ➡ Para que este enfoque sea efectivo es importante que todos los miembros y todos los servicios de una organización lo compartan: si la mayoría de las personas con discapacidad viven y son apoyadas por sus familias y las relaciones familiares suelen ser las más duraderas, es importante que las personas sean valoradas dentro de su contexto familiar.

Para qué sirve:

- ➡ Esta herramienta sigue el esquema de los cuestionarios de indicadores de calidad para evaluar los servicios elaborados por la Universidad Ramón Llull y tiene como objetivos:
 - Tener una herramienta sencilla que dé información sobre el grado en que las prácticas de la organización están centradas en las familias.
 - Ayudar a la autoevaluación de las prácticas profesionales relacionadas con las familias de toda la organización.
- ➡ Esta herramienta ha de aplicarse en los distintos servicios de la organización ya que todos ellos tienen relación con las familias de las personas con discapacidad.



En qué consiste:

Esta herramienta está dividida en tres grandes áreas del sistema de calidad: calidad de vida, ética y gestión. En cada una de ellas, hay una serie de principios relacionados con el enfoque centrado en familia, sobre los que hay una serie de afirmaciones.

Cómo se utiliza:

A continuación proponemos algunos pasos que se deben seguir para desarrollar la autoevaluación:

1) Constituir el equipo de reflexión. Este grupo puede estar formado por personas de los distintos grupos de interés (profesionales, familiares personas con discapacidad, personas voluntarias...). Sí es importante que el número de familiares sea representativo, ya que en el enfoque que se autoevalúa son una de las piezas claves.

2) Lectura individual del cuestionario. Cada miembro del grupo debe leer y cumplimentar individualmente el cuestionario y:

- Decidir qué puntuación le da a cada afirmación.
- Anotar las evidencias que le llevan a dar una determinada puntuación.
- Describir posibles acciones que podrían mejorar una situación determinada.

Si el equipo está formado por representantes de distintos grupos de interés (familiares, voluntariado,), cada uno de ellos puede reunirse con un grupo de personas a las que representa y juntas responder el cuestionario.

En caso de no tener información sobre una determinada afirmación, se debe dejar constancia de ese desconocimiento y, posteriormente, discutirlo con el equipo de reflexión.

3) Puesta en común. Los miembros del equipo se deben reunir para reflexionar y negociar sobre cada uno de las afirmaciones propuestas en el cuestionario, exponiendo sus evidencias, sus dudas, sugerencias, etc.

Al final de cada afirmación deben anotar si se ha llegado a un acuerdo en la puntuación o, por el contrario, si existe desacuerdo y cuáles son los motivos de éste. También se deben apuntar algunas posibles acciones de mejora: lo importante no es llegar a determinada puntuación, sino fomentar un proceso de debate y reflexión entorno a un tema relevante para el servicio y la organización.

4) Dar a conocer los resultados. Consiste en difundir los resultados a los que se ha llegado y las propuestas de mejora que se proponen a toda la organización.

5) Implantar las medidas de mejora: a través de un plan en el que se recojan las estrategias, el calendario y los responsables de las acciones.



Sistema de puntuación:

Para utilizar el cuestionario asigna un valor a cada afirmación en el espacio correspondiente. Lee atentamente cada afirmación, empezando por la primera, y asigna a cada una de ellas una puntuación de 1 a 7, de acuerdo con los siguientes criterios:

Se da muy poco

Una puntuación 1 implica que la práctica “si se da el caso, se produce muy esporádicamente” y, por lo tanto, es probable que se trate de una experiencia de la que puede beneficiarse sólo una clara minoría (por ejemplo, menos del 20%) de las familias y de los profesionales. También se da una puntuación de 1 cuando no se tiene la información necesaria para responder al indicador.

A veces, aunque no está bien integrada

Una puntuación de 4 significa que la práctica se da “a veces, aunque no está bien integrada” y, por tanto, probablemente se trate de una experiencia de la que no puede beneficiarse ni la mitad de las familias, ni de los profesionales.

Consistentemente implementada

Una puntuación de 7 quiere decir que la práctica está “consistentemente implementada y bien integrada” y, por lo tanto, probablemente se trate de una experiencia de la que se beneficie la gran mayoría de las familias y de los profesionales (por ejemplo, un 80% o más).

No aplicable

Sólo se marca “no aplicable” en aquellos casos en que, por la etapa, el ciclo, el contexto o las circunstancias concretas de la afirmación en cuestión, no sea apropiada o no proceda su evaluación.

CALIDAD DE VIDA FAMILIAR

1. La familia es la constante en la vida de las personas

La familia es un sistema dinámico y subjetivo (La familia va cambiando y cada persona la vive de una forma diferente)		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
Prácticas desde		1	2	3	4	5	6	7	8
Familia	Determina quién forma parte de la familia y de su sistema de apoyo social (amigos, vecinos, familiares a los que recurrir cuando se necesita)								
Profesionales	Indaga sobre quién forma parte de la familia.								
	Tiene en cuenta que la familia va cambiando y evolucionando.								
Organización	Facilita los medios y los tiempos necesarios para conocer quién forma parte de cada familia.								
Evidencias y propuestas de mejora:									

La familia es el entorno básico para crecer y desarrollarse		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
Prácticas desde		1	2	3	4	5	6	7	8
Familia	La familia lleva a cabo el cuidado y la socialización de todos sus miembros								
Profesionales	Ofrecen apoyo para que la familia pueda desarrollar las funciones de cuidado y socialización.								
Organización	Posibilita la aplicación de los apoyos en el entorno natural de la familia (en su casa, en el vecindario, en el parque...)								
Evidencias y propuestas de mejora:									



1. La familia es la constante en la vida de las personas

La familia es la principal fuente de apoyo		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Prácticas desde									
Familia	Reconoce lo que aporta cada persona al conjunto de la familia								
Profesionales	Ven a la familia en su conjunto como fuente de apoyo.								
Organización	Se diseñan estructuras flexibles, en las que tengan cabida los apoyos naturales de la familia: que puedan asistir a reuniones, eventos...								
Evidencias y propuestas de mejora:									

La familia es experta en su propia vida		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Prácticas desde									
Familia	Es consciente de que es experta en las habilidades y limitaciones de su familiar con discapacidad y las del resto de la familia.								
Profesionales	Reconocen en sus prácticas que la familia es experta en la vida de su familiar y en su propia vida. Modifican sus prácticas adaptándose a las prioridades de las familias, que van cambiando con el tiempo.								
Organización	En los procedimientos de calidad se contempla a la familia como receptora y proveedora de apoyos, considerándola parte activa en la planificación de los servicios.								
Evidencias y propuestas de mejora:									





2. La individualidad de la familia y el reconocimiento de sus fortalezas

Cada familia es única y diferente		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Prácticas desde									
Familia	Reconoce sus peculiaridades y se expresa de acuerdo con su propia realidad.								
	Tiene la posibilidad de demandar y utilizar apoyos y servicios que se ajusten a su realidad.								
Profesionales	Sus prácticas respetan, tienen en cuenta y se adaptan a los valores, creencias, deseos y prioridades de la familia, sin juzgar.								
	Posibilitan que las familias demanden y utilicen apoyos/ servicios...								
Organización	Asume y tiene recogido por escrito que acepta la diversidad entre las familias (cultural, religiosa, socioeconómica...)								
	Provee servicios flexibles e individualizados que responden a las prioridades cambiantes de las familias.								
	Facilita espacios de encuentro y acciones concretas (a nivel individual, grupal o comunitario) para que los miembros de la propia familia se sientan más competentes								
Evidencias y propuestas de mejora:									

2. La individualidad de la familia y el reconocimiento de sus fortalezas

La familia tiene capacidades y habilidades		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	
Familia	Identifica y valora sus capacidades y habilidades.								
	Se siente capaz y tiene oportunidades para desarrollar sus capacidades (por ejemplo, la familia sabe dónde dirigirse para obtener un recurso).								
Profesionales	Ayudan a la familia a valorar y reconocer sus competencias y capacidades.								
	Apoyan a la familia a utilizar sus capacidades y habilidades, aumentando su sentido de competencia.								
Organización	Implanta políticas que reflejan que la organización cree y confía en las familias.								
	Forma y presta apoyos a todos los profesionales para que se reconozca a cada familia, sus fortalezas, recursos y posibilidad de mejora.								
Evidencias y propuestas de mejora:									





3. La colaboración entre familia y profesionales

Familia y profesionales forman un equipo		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Prácticas desde									
Familia	Siente que forma un equipo con los profesionales.								
	Asume que tanto familia como profesionales tienen algo que aportar.								
	Siente que la relación con los profesionales es de igualdad, respeto y valoración mutua.								
Profesionales	Sienten que forman un equipo con la familia								
	Asumen que tanto familia como profesionales tienen algo que aportar.								
	Sienten que la relación con la familia es de igualdad, respeto y valoración mutua.								
Organización	Garantiza poder tener espacios de colaboración entre profesionales y familias (espacios físicos, tiempos de atención...).								
	Valora la labor y la función de familias y profesionales y realiza acciones de reconocimiento a su trabajo.								
Evidencias y propuestas de mejora:									

3. La colaboración entre familia y profesionales

Colaboración en la toma de decisiones		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Prácticas desde Familia	Se reponsabiliza de tomar las últimas decisiones relacionadas con su propia familia.								
	Escoge su nivel y tipo de participación y el nivel de apoyo que necesita.								
	Trabaja con los profesionales para decidir los apoyos que necesita cualquier miembro de la familia								
Profesionales	Respetan las elecciones que toma la familia.								
	Dan información y apoyo a la familia en la toma de decisiones.								
	Trabaja con las familias para tomar decisiones sobre los apoyos que necesita para cualquier miembro de la familia								
Organización	Garantiza la toma de decisiones informada de la familia								
	Promueve que se respeten las decisiones de la familia en su propia organización y en otras externas.								
Evidencias y propuestas de mejora:									





4. Información compartida y accesible

La familia y los profesionales dan y reciben información		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Prácticas desde									
Familia	Decide la información que quiere recibir y cómo la quiere recibir								
	Conoce cómo solicitar información y se siente libre para hacerlo de la forma que crea más adecuada.								
Profesionales	Identifican las prioridades de información y las preocupaciones actuales de la familia								
	Tienen tiempo para informarse y saben informar.								
	Se comunican con la familia de forma comprensible y sin tecnicismos.								
Organización	Tiene un sistema que garantiza que las familias reciben y entienden la información.								
	Fomenta acciones de mejora de la comunicación interna y externa.								
	La información que ofrece está en el idioma propio de la familia.								
Evidencias y propuestas de mejora:									

4. Información compartida y accesible

La confidencialidad e intimidad es la base para compartir la información		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Prácticas desde									
Familia	Siente confianza y seguridad para poder compartir información con los profesionales.								
	Está informada de las normas de protección de datos de la entidad								
Profesionales	Informa desde el primer momento que la información que se comparte es confidencial.								
	Antes de compartir información privada consulta a la familia.								
	Crea un ambiente adecuado que facilita la comunicación y la confianza.								
	Cumplen las normas y pautas de protección de datos y del código ético de la entidad y/o movimiento asociativo.								
Organización	Está al día de las normas y pautas de protección de datos e imagen.								
	Forma a los profesionales en protección de datos.								
	Promueve el conocimiento del código ético.								
	Facilita espacios adecuados para favorecer la comunicación entre familias y profesionales								
Evidencias y propuestas de mejora:									



4. Información compartida y accesible

La familia cuenta con una red de apoyo natural		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Prácticas desde									
Familia	Es consciente de quienes son las personas importantes y significativas en su vida.								
	Puede prestar y recibir apoyo de otras personas y otras familias.								
Profesionales	Apoyan a la familia para que identifique las personas con las que cuenta y que le pueden prestar apoyo.								
	Animan y facilitan a que las familias se apoyen entre sí.								
	Organizan acciones que favorecen las relaciones con otras personas en la comunidad.								
Organización	Está abierta y aprovecha las oportunidades de la comunidad para contribuir a la creación de relaciones en las familias.								
	Facilita información y formación a los profesionales sobre el apoyo en los contextos naturales.								
	Fomenta la prestación de apoyos de familias a otras familias.								
Evidencias y propuestas de mejora:									



5. La familia y su red de apoyo

La familia tiene acceso a los recursos de la comunidad		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Prácticas desde									
Familia	Tiene acceso a la información sobre los recursos de la comunidad.								
	Cuenta con los apoyos necesarios para hacer uso de los recursos de la comunidad.								
Profesionales	Ayudan a identificar oportunidades en la comunidad.								
	Identifican y facilitan los apoyos necesarios para el uso de los servicios de la comunidad.								
Organización	Apoya a la familia en los recursos comunitarios que usa habitualmente.								
	Facilita información sobre el uso y funcionamiento de los recursos comunitarios a profesionales y familias.								
	Colabora con los recursos de la comunidad para que sean accesibles a todas las familias y a todas las personas.								
	Está abierta a trabajar en coordinación con otras organizaciones.								
Evidencias y propuestas de mejora:									



GESTIÓN

6. Sistema de atención centrada en la familia

Conocimiento del enfoque centrado en la familia		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde									
Familia	Está informada y formada en los principios y valores del enfoque y la filosofía del servicio								
Profesionales	Están formados y conocen los principios y valores del enfoque								
	Facilitan información y formación de los mismos a la familia								
Organización	Dispone de estrategias concretas que dan a conocer el enfoque y su filosofía a nivel interno y externo, especialmente entre las familias								
	Facilita tiempos y espacios de reflexión para conocer el enfoque y para valorar cómo se está aplicando								
Evidencias y propuestas de mejora:									



6. Sistema de atención centrado en la familia

Un profesional de referencia identificado para cada familia		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Prácticas desde									
Familia	Reconoce a una persona de referencia en la entidad como interlocutora y a quién puede dirigirse si necesita ayuda o información.								
	Todos los miembros de la familia que lo deseen pueden conocer al profesional de referencia.								
Profesionales	El referente conoce a todos los miembros de la familia interesados y es accesible a todos ellos								
	El referente tiene información sobre los apoyos que recibe la familia y trabaja con su entorno cercano								
Organización	Reconoce la necesidad de las familias de un referente y facilita profesionales para el apoyo a familias.								
	Tiene protocolos definidos de apoyo a familias.								
	Facilita la coordinación del referente con profesionales internos y externos para facilitar apoyos integrales a la familia								
Evidencias y propuestas de mejora:									





6. Sistema de atención centrado en la familia

Servicio flexible y accesible		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Prácticas desde									
Familia	Sabe cómo acceder al servicio, en qué consiste y cómo usarlo.								
	Recibe el apoyo en diferentes contextos y horarios, en función de sus prioridades y características..								
Profesionales	Tienen una actitud abierta y flexible para adaptarse a las prioridades de cada familia.								
	Ofrecen apoyos flexibles (horarios, recursos...) sin dejar de ser eficientes.								
Organización	Da a conocer el servicio y su funcionamiento, así como sus competencias y límites.								
	Promueve las condiciones básicas para poder ofrecer un servicio flexible y accesible para la familia.								
	Facilita apoyos accesibles sin agobiar a la familia con papeleo y burocracia								
	Contempla y facilita que se ofrezcan apoyos en entornos distintos a los de la asociación: en la comunidad, en casa...								
Evidencias y propuestas de mejora:									

7. Gestión del servicio centrado en familia

Incorporación a la práctica diaria del enfoque centrado en familia		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Familia	Conoce qué hacer en caso de que exista un conflicto o una situación en la que no se cumplan principios y valores.								
	Puede participar en reflexión, elaboración y establecimiento de los valores, principios y prácticas del servicio.								
Profesionales	Promueven la participación de las familias en el diseño de la gestión del servicio.								
	Tienen los conocimientos, herramientas y procedimientos necesarios para poner en práctica el enfoque.								
	Participan en la reflexión, elaboración y establecimiento de los valores, principios y prácticas del servicio.								
Organización	Realiza acciones para hacer visible la aplicación práctica del enfoque.								
	Garantiza condiciones y políticas para que los profesionales puedan realizar sus funciones de acuerdo al enfoque con tiempos y espacios adecuados, competencias claras, flexibilidad...								
	Crea estructuras y facilita información para incorporar a las familias en la gestión.								
	En la selección de personal se buscan profesionales con competencias que promuevan el enfoque.								
Evidencias y propuestas de mejora:									



7. Gestión del servicio centrado en familia

Evaluación permanente del enfoque centrado en familia		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
Prácticas desde		1	2	3	4	5	6	7	8
Familia	Conoce y puede participar en el proceso de evaluación.								
Profesionales	Conocen y participan en el proceso de evaluación								
Organización	Dispone de procesos definidos y aprobados por el órgano de gobierno sobre la gestión del enfoque centrado en familias.								
	Dispone de un plan de evaluación que fija los tiempos y personas implicadas en la implantación y desarrollo del enfoque.								
	Facilita información a las familias sobre cómo acceder a los procesos de evaluación								
	Difunde los resultados de la evaluación.								
	Establece o propone medidas de mejora que permiten ajustar el enfoque a su realidad.								
Evidencias y propuestas de mejora:									



7. Gestión del servicio centrado en familia

Acceso universal a los apoyos del servicio		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Prácticas desde									
Familia	Todas las familia si pueden acceder al servicio, independientemente de la relación con la entidad (por ejemplo, socio, no socio...)								
Profesionales	Tienen una actitud favorable en la práctica para que este principio se cumpla.								
Organización	Desarrolla políticas que garantizan el acceso a los apoyos a cualquier familia, independientemente de sus recursos económicos, creencias, raza, etnia...								
Evidencias y propuestas de mejora:									



7. Gestión del servicio centrado en familia



Implantación, desarrollo y evaluación de un sistema de gestión de la ética		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Prácticas desde									
Familia	Conoce sus derechos y deberes en la entidad y en el entorno.								
	Tiene la posibilidad de participar en grupos sobre su visión sobre la ética.								
	Conoce cómo proceder ante una situación de vulneración (no cumplimiento) de los derechos de la familia o de algún familiar								
Profesionales	Tienen la posibilidad de reflexionar sobre su práctica profesional, desde la ética.								
	Conocen cómo proceder ante una situación de vulneración (no cumplimiento) de los derechos								
Organización	Dispone de un procedimiento que controle y vele porque los principios éticos se cumplan. En el caso de incumplimiento hay un sistema establecido de mejora.								
	Los documentos institucionales recogen y evidencian un lenguaje y/o imagen de respeto e igualdad de todas las familias.								
	Da a conocer a las familias su código ético								
Evidencias y propuestas de mejora:									

ÉTICA

8. Igualdad

Las familia de personas con discapacidad tienen los mismos intereses, derechos y deberes que cualquier familia		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Familia	La familia tiene la posibilidad de ayudar a otras familias y de recibir ayuda de éstas.								
	Trata con respeto e igualdad a otras familias.								
Profesionales	Respetan las diferencias sociales y culturales de las familias. También sus prioridades.								
	Tiene el compromiso de denunciar las situaciones injustas o no éticas que vivan las familias								
Organización	Respetan los derechos de las familias y tiene en cuenta las circunstancias diferenciales que son propias a cada familia								
	Trata por igual a todas las familias.								
	Tiene la obligación de llevar a la institución correspondiente las denuncias de situaciones injustas o no éticas comunicadas por familiares o profesionales.								
	Desarrolla acciones en la sociedad para la defensa de los derechos de las familias de personas con discapacidad.								
Evidencias y propuestas de mejora:									



8. Igualdad

La familia es el principal apoyo para que la persona con discapacidad participe y se integre en la sociedad		Si se da el caso, se produce muy esporádicamente		A veces, aunque no está bien integrada			Implementada de forma estable y bien integrada		No aplica
		1	2	3	4	5	6	7	8
Prácticas desde Familia	Defiende que las personas con discapacidad tiene los mismos derechos y deberes que las demás personas y actúa en consecuencia.								
	Ayuda a la persona con discapacidad a conseguir su autonomía y autodeterminación (por ejemplo, respetando sus opiniones fomentando la toma de decisiones...)								
Profesionales	Favorecen la aceptación de la discapacidad en la familia.								
	Informan y orientan a la familia para que pueda apoyar a la persona con discapacidad y promover su participación en la vida familiar y comunitaria.								
Organización	Reconoce que la familia es la institución más importante para que la persona esté incluida en la sociedad.								
	Trabaja para que las instituciones sociales y políticas valoren a la familia como se merece.								
Evidencias y propuestas de mejora:									





Este cuestionario ha sido elaborado la UDS¹ Estatal de Familias formada por:

- Ana Jesús Martín Rodríguez – Asprodisis (Andalucía)
- Magdalena Roselló Picó – Mater Misericordiae (Baleares)
- Isabel Fuentes González – Asprodes (Castilla y León)
- Paola de la Mano Rodero – Plena inclusión Castilla La Mancha
- M^a Valle Claro Castro – Plena inclusión Villafranca (Extremadura)
- Carmela González Lagarón – Aspnaís (Galicia)
- Teresa Lagos Simes – Juan XXIII (Galicia)
- Mar García Orgaz – Down Madrid (C. Madrid)
- Ana Bravo Guerrero- Fundación Aprocor (C. Madrid)
- M^a Dolores Albaladejo Galindo – Astus (R. Murcia)
- Jimmy Brossa Paz - Gautena (País Vasco)
- Beatriz Vega Sagredo – Plena inclusión España



1. UDS significa Unidad de Desarrollo Sectorial. Se trata de un equipo de personas expertas, tanto técnicas, como por experiencia.





Cuestionario para evaluar el enfoque centrado en familia en nuestras organizaciones

Febrero 2016



Anexo 3

Versión facilitada 2019

CUESTIONARIO PARA AUTOEVALUAR EL ENFOQUE CENTRADO EN FAMILIA EN NUESTRAS ORGANIZACIONES

(Versión facilitada 2019)

POR QUÉ ESTE CUESTIONARIO:

- Plena inclusión tiene como objetivo principal, como misión, contribuir a la mejora de la calidad de vida de las familias de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. El camino para conseguirlo es el enfoque centrado en familia.
- Es importante que todas las personas y todos los servicios de una organización, compartan el enfoque centrado en familia (ECF).
- La UDS estatal de familia elaboró en 2016 un cuestionario para evaluar las organizaciones; en 2019 se hizo una versión facilitada para utilizar en el Pilotaje de enfoque centrado en familia en centros y servicios de personas con discapacidad adultas.

PARA QUÉ SIRVE:

- Para recoger información sobre qué prácticas de los servicios y de la organización están centradas en las familias.
- Para ayudar a evaluar las prácticas de los profesionales relacionadas con las familias de toda la organización.
(Este cuestionario debe utilizarse en todos los servicios, ya que todos ellos tienen relación con las familias).

EN QUÉ CONSISTE:

- Este cuestionario tiene tres partes. Cada una está relacionada con un área del sistema de calidad “Calidad Plena”: calidad de vida, ética y gestión.
 - En cada una de las tres partes se presentan principios relacionados con el enfoque centrado en familia; y sobre cada principio, hay unas afirmaciones.

CÓMO SE UTILIZA:

Para hacer la autoevaluación hay que seguir estos pasos:

- 1) **Crear el equipo de reflexión.** Debe estar formado por personas de distintos perfiles (profesionales, familiares, personas con discapacidad, personas voluntarias...). Es importante que haya bastantes familiares, ya que son una de las piezas claves.
- 2) **Lectura individual del cuestionario.** Cada persona tiene que leer y responder el cuestionario y:
 - Decidir qué puntuación le da a cada afirmación.
 - Anotar las evidencias o pruebas que tiene para dar esa puntuación.
 - Proponer acciones concretas para mejorar situaciones que no sean adecuadas.

Si no se tiene información sobre una afirmación, se debe recoger ese desconocimiento y, luego, hablarlo con el equipo de reflexión.

Cada persona del equipo puede reunirse con un grupo de personas de su mismo perfil (familiares, profesionales...) y juntas responder el cuestionario.

- 3) **Puesta en común.** Las personas del equipo se reúnen para compartir y reflexionar sobre cada afirmación, comentando las evidencias, dudas, sugerencias, etc. Tienen que llegar a un acuerdo y dar una puntuación como equipo.

Si no se llega a un acuerdo, se debe recoger por qué.

También se deben apuntar algunas posibles acciones de mejora.

Lo importante no es llegar a una determinada puntuación, sino que haya debate y reflexión en torno al enfoque centrado en familia en el servicio y en la organización

- 4) **Difusión de los resultados.** Se comunican los resultados consensuados y las propuestas de mejora a toda la organización.
- 5) **Puesta en práctica de las medidas de mejora.** Se elabora un plan, con estrategias y acciones concretas, un calendario y los responsables de las acciones.





Sistema de puntuación

Hay que leer atentamente cada afirmación, empezando por la primera, y dar una puntuación de 1 a 7 a cada una de ellas.

**POCO
HABITUAL**

Una puntuación 1 implica que la práctica *“es muy poco frecuente”*. Es probable que se trate de una experiencia o acción que beneficia a muy pocas familias y profesionales.

También se puntúa 1 cuando no se tiene información suficiente sobre la afirmación.

**A VECES,
PERO NO
SIEMPRE**

Una puntuación de 4 significa que la práctica se da *“a veces, pero no está bien integrada”*. Es probable que se trate de una experiencia o acción de la que no puede beneficiarse ni la mitad de las familias, ni de los profesionales.

SIEMPRE

Una puntuación de 7 quiere decir que la práctica está *“implementada y bien integrada”*. Es probable que se trate de una experiencia o acción de la que se beneficie la gran mayoría de las familias y de los profesionales.

**NO es el
caso**

Sólo se marca cuando, por la etapa, el ciclo, el contexto o las circunstancias, no es apropiada o no procede su evaluación. Debe ser excepcional.

CALIDAD DE VIDA FAMILIAR

1. LA FAMILIA ES LA CONSTANTE EN LA VIDA DE LAS PERSONAS

1.1. La familia cambia continuamente y cada miembro de la familia también		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Elige quién la apoya como familia								
Profesionales	Se interesan por las personas que forman parte y apoyan a la familia								
	Tienen en cuenta que la familia cambia constantemente								
Organización	Facilita a los profesionales tiempo para conocer a toda la familia								
Evidencias y propuestas de mejora:									





1. LA FAMILIA ES LA CONSTANTE EN LA VIDA DE LAS PERSONAS

1.2. La familia es el entorno donde la persona crece y se desarrolla		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Cuida a todos los miembros de la familia y los ayuda a relacionarse								
Profesionales	Apoyan a la familia a cuidar y a que se relacione su familiar con discapacidad								
Organización	Apoya a la familia en su entorno								
Evidencias y propuestas de mejora:									

1. LA FAMILIA ES LA CONSTANTE EN LA VIDA DE LAS PERSONAS

1.3. La familia es el apoyo más importante		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
Prácticas desde:		1	2	3	4	5	6	7	8
Familia	Reconoce lo que cada miembro aporta a la familia								
Profesionales	Ven a toda la familia como un apoyo								
Organización	Facilita la participación de las personas que apoyan a la familia: que puedan asistir a reuniones, eventos...								
Evidencias y propuestas de mejora:									





1. LA FAMILIA ES LA CONSTANTE EN LA VIDA DE LAS PERSONAS

1.4. La familia es la que más sabe sobre ella misma

1.4. La familia es la que más sabe sobre ella misma		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Conoce las habilidades y limitaciones de los miembros de su familia								
Profesionales	Reconocen a la familia como experta en su vida y en la vida de su familiar								
	Adaptan su práctica a las prioridades de la familia								
Organización	Reconoce que la familia recibe y da apoyos y participa en la planificación de los servicios								
Evidencias y propuestas de mejora:									

2. CADA FAMILIA ES ÚNICA Y TIENE FORTALEZAS

2.1. Cada familia es única y diferente		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
Prácticas desde:		1	2	3	4	5	6	7	8
Familia	Conoce cómo es su realidad								
	Puede pedir y utilizar apoyos que se adapten a su realidad								
Profesionales	Tienen en cuenta las prioridades de cada familia y las respetan sin juzgar								
	Faciliten que cada familia pida y use los apoyos que necesita								
Organización	Acepta la diversidad de las familias y lo recoge en los documentos importantes de la entidad.								
	Los servicios que ofrece se adaptan a las diferentes familias.								
	Facilita espacios y acciones, para que los miembros de la familia se sientan capacitados.								
Evidencias y propuestas de mejora:									





2. CADA FAMILIA ES ÚNICA Y TIENE FORTALEZAS

2.2. La familia tiene capacidades y habilidades.		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Identifica y valora sus puntos fuertes								
	Se siente segura y capaz y tiene oportunidades para desarrollar sus capacidades								
Profesionales	Apoyan a la familia a valorar y desarrollar sus fortalezas								
	Apoyan a la familia a desarrollar sus habilidades para que se sienta más capaz								
Organización	Incluye a la familia en sus planificaciones demostrando que cuenta con ella								
	Forma a los profesionales para reconocer la diversidad de las familias.								
Evidencias y propuestas de mejora:									

3. LA COLABORACIÓN ENTRE FAMILIA Y PROFESIONALES

3.1. Familia y profesionales forman un equipo		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Siente que forma un equipo con los profesionales.								
	Cree que familia y profesionales pueden aportar.								
	La relación con los profesionales es de igualdad y de respeto.								
Profesionales	Sienten que forman un equipo con la familia.								
	Creen que familia y profesionales pueden aportar.								
	La relación con la familia es de igualdad y de respeto								
Organización	Ofrece espacios de colaboración para compartir familias y profesionales								
	Valora la función de la familia y profesionales y lo reconoce públicamente								
Evidencias y propuestas de mejora:									





3. LA COLABORACIÓN ENTRE FAMILIA Y PROFESIONALES

3.2. Colaboración en la toma de decisiones		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Es responsable de las decisiones relacionadas con su familia								
	Decide cuándo y cómo participa y el apoyo que necesita								
	Trabaja con los profesionales para decidir qué apoyos necesita cada miembro de la familia								
Profesionales	Respetan las decisiones de la familia								
	Informan y apoyan a la familia para tomar decisiones								
	Trabajan con la familia para tomar decisiones sobre los apoyos que necesita cada familiar								
Organización	Garantiza que la familia toma decisiones informadas								
	Respetar y apoyar las decisiones de cada familia								
Evidencias y propuestas de mejora:									

4. INFORMACIÓN COMPARTIDA Y ACCESIBLE

4.1. La familia y los profesionales se informan		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Decide qué información quiere recibir y cómo la quiere recibir								
	Conoce cómo pedir información								
Profesionales	Reconocen la información que necesita la familia y sus preocupaciones								
	Tienen tiempo para dar y recibir información								
	Se comunican con la familia de forma comprensible								
Organización	Garantiza que la información llega a cada familia y que la entiende								
	Fomenta que se mejore la comunicación entre familias y profesionales								
Evidencias y propuestas de mejora:									





4. INFORMACIÓN COMPARTIDA Y ACCESIBLE

4.2. La intimidad y el respeto son la base para compartir información		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Confía en los profesionales para compartir información								
	Conoce las normas de protección de datos								
Profesionales	Informan sobre el secreto profesional								
	Consultan a la familia si van a compartir su información								
	Crean un ambiente de confianza								
	Respetan el secreto profesional, la protección de datos personales y el código ético de la entidad								
Organización	Conoce las normas de protección de datos e imagen								
	Forma a los profesionales en protección de datos								
	Promueve el conocimiento del código ético								
	Facilita espacios adecuados de encuentro entre profesionales y familias								
Evidencias y propuestas de mejora:									

5. LA FAMILIA Y SU RED DE APOYO

5.1. La familia tiene personas que la apoyan		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Sabe quién es importante para su familia								
	Puede ayudar y recibir ayuda de otras familias y otros miembros de la familia								
Profesionales	Apoyan a la familia para que identifique las personas con las que puede contar								
	Animan y facilitan a que las familias se apoyen entre sí								
	Organizan acciones en la comunidad								
Organización	Aprovecha oportunidades de su comunidad para fomentar relaciones entre las familias								
	Organiza acciones formativas para profesionales en el enfoque centrado en familia								
	Fomenta que las familias se apoyen entre sí								
Evidencias y propuestas de mejora:									





5. LA FAMILIA Y SU RED DE APOYO

5.2. La familia conoce y utiliza los recursos de su comunidad		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Conoce los recursos de su comunidad								
	Tiene el apoyo necesario para utilizar los recursos de su comunidad								
Profesionales	Apoyan a la familia para que conozca las posibilidades y recursos que tiene su comunidad								
	Acompañan a la familia en el uso de los servicios de la comunidad								
Organización	Da información sobre cómo funcionan los recursos de su comunidad								
	Ayuda a la familia en los recursos que más utiliza de su comunidad								
	Colabora con los servicios para que sean accesibles.								
Evidencias y propuestas de mejora:									

GESTIÓN

6. SISTEMA DE ATENCIÓN CENTRADO EN LA FAMILIA

6.1. Se conoce el enfoque centrado en familia		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Tiene formación y conoce el enfoque centrado en familia								
Profesionales	Tienen formación y conocen el enfoque centrado en familia								
	Informan y forman a la familia en este modelo								
Organización	Utiliza estrategias para que se conozca el enfoque centrado en familia.								
	Facilita tiempo y espacio para dar a conocer el enfoque								
Evidencias y propuestas de mejora:									





6. SISTEMA DE ATENCIÓN CENTRADO EN LA FAMILIA

6.2. La familia tiene un profesional de referencia		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Sabe quién es su profesional de referencia que le puede dar apoyo								
	Todos los miembros de la familia pueden conocer a ese profesional								
Profesionales	El profesional referente conoce a todos los miembros de la familia								
	El referente conoce los apoyos que recibe la familia y trabaja con su entorno cercano								
Organización	Reconoce la importancia del profesional de referencia y forma a sus profesionales para ello								
	Apoya a las familias de la misma manera								
	Facilita la coordinación con todos los profesionales que prestan apoyos								
Evidencias y propuestas de mejora:									

6. SISTEMA DE ATENCIÓN CENTRADO EN LA FAMILIA

6.3. El servicio es flexible y accesible		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Conoce el funcionamiento del servicio								
	Recibe apoyo en diferentes situaciones y momentos								
Profesionales	Son abiertos y se adaptan en función de las prioridades de la familia								
	Ofrecen apoyos adaptados a las prioridades de las familias								
Organización	Da a conocer el servicio, con sus funciones y límites								
	Da facilidades para que los profesionales puedan ofrecer este servicio								
	Ofrece apoyos accesibles, sin mucho papeleo y burocracia								
	Facilita el apoyo en diferentes contextos (casa, ciudad, etc.)								
Evidencias y propuestas de mejora:									





7. GESTIÓN DEL SERVICIO CENTRADO EN FAMILIA

7.1. Aplica el enfoque centrado en familia en el día a día		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
Prácticas desde:		1	2	3	4	5	6	7	8
Familia	Sabe qué hacer si no es atendida según los valores del enfoque centrado en familia								
	Participan en la redacción de los valores y prácticas del servicio								
Profesionales	Facilitan la participación de las familias en el diseño del servicio								
	Conocen las herramientas y procedimientos del enfoque centrado en familia								
	Participan en la redacción de valores y prácticas del servicio								
Organización	Da a conocer cómo se aplica el enfoque								
	Da el tiempo y espacios necesarios para que los profesionales puedan aplicar el enfoque								
	Ofrece información y espacios para que las familias que quieran, colaboren en la gestión.								
	Al contratar personal, se buscan profesionales que conozcan y sepan aplicar el enfoque centrado en familia								
Evidencias y propuestas de mejora:									

7. GESTIÓN DEL SERVICIO CENTRADO EN FAMILIA

7.2. Evalúa con frecuencia si se aplica el enfoque centrado en familia		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Participa en la evaluación del enfoque centrado en familia en el servicio								
Profesionales	Participan en la evaluación del enfoque centrado en familia en el servicio								
Organización	La junta directiva conoce el enfoque y lo aprueba								
	Evalúa el servicio centrado en familia								
	Da a conocer a las familias cómo participar en la evaluación del enfoque								
	Da a conocer los resultados de la evaluación								
	Propone mejoras para aplicar el enfoque								
Evidencias y propuestas de mejora:									





7. GESTIÓN DEL SERVICIO CENTRADO EN FAMILIA

7.3. Los apoyos del servicio son para todas las familias		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Todas las familias reciben apoyos								
Profesionales	Favorecen que el servicio sea fácil y comprensible para todos								
Organización	Cualquier familia puede recibir los apoyos que demanda								
Evidencias y propuestas de mejora:									

7. GESTIÓN DEL SERVICIO CENTRADO EN FAMILIA

7.3. Puesta en marcha y evaluación de la ética en la gestión del servicio.		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Conoce sus derechos y deberes								
	Participa en grupos dando su visión de la ética								
	Sabe qué hacer si se vulnera algún derecho								
Profesionales	Tienen la posibilidad de dedicar tiempo a reflexionar sobre la ética en su práctica profesional								
	Saben qué hacer si se vulneran los derechos								
Organización	Tiene procedimientos para asegurar que se cumple el código ético								
	La documentación oficial refleja respeto e igualdad de todas las familias								
	Da a conocer su código ético a las familias								
Evidencias y propuestas de mejora:									



ÉTICA

8. IGUALDAD

8.1. Todas las familias tienen los mismos derechos y deberes		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	La familia puede ayudar a otras familias								
	Trata con respeto a otras familias								
Profesionales	Respetan las diferencias y las prioridades de las familias								
	Denuncian situaciones no éticas								
Organización	Respetan los derechos de todas las familias teniendo en cuenta sus diferencias								
	Trata a todas las familias por igual								
	Toma medidas ante la vulneración de derechos								
	Defiende los derechos de las familias de personas con discapacidad en la sociedad								
Evidencias y propuestas de mejora:									



9. LA FAMILIA, BASE DE LA INCLUSIÓN

9.1. La familia es el principal apoyo para la inclusión de la persona con discapacidad		Poco habitual		A veces, pero no siempre			Siempre		No es el caso
		1	2	3	4	5	6	7	
Prácticas desde:									
Familia	Cree que su familiar tiene los mismos derechos que el resto de personas y los defiende								
	Ayuda a su familiar a ser más autónomo y a tomar más decisiones								
Profesionales	Ayudan a aceptar la discapacidad en la familia.								
	Orientan a la familia sobre cómo apoyar a su familiar para que pueda participar en su entorno								
Organización	Reconoce la importancia de la familia para la inclusión								
	Reivindica la importancia de la familia en su comunidad								
Evidencias y propuestas de mejora:									







Anexo 4

Evaluación de los objetivos del servicio de apoyo a familias

1. Facilitar que las familias identifiquen sus fortalezas y prioridades

-  Usar herramientas (entrevista, escalas...) que fomenten y faciliten que las familias puedan identificar lo que es más importante para ellas.
-  Se parte de modelos teóricos que fomentan la participación de las familias en la definición de sus prioridades, de forma que los procedimientos, técnicas y métodos de trabajo reflejan estos modelos. Por ejemplo, evaluación de la calidad de vida familiar o tener presente los derechos de las familias en la definición conjunta de sus preocupaciones y prioridades. Evidencias en los procedimientos y protocolos del uso de estos modelos teóricos.
-  Evaluación por parte de las familias del proceso de definición e identificación de prioridades (en base a entrevista o cuestionario):
 - ¿Cómo se han definido las prioridades y preocupaciones de las familias?
 - ¿Qué estrategias se han utilizado en este proceso?
 - ¿Cuáles han sido más respetuosas con la individualidad de la familia?

2. Acompañar a las familias en la elaboración, desarrollo y evaluación de su plan de acción familiar.

-  Número de reuniones.
-  Número de reuniones consensuadas
-  Evaluación por parte de la familia de la elaboración, desarrollo y evaluación del Plan de Acción Familiar (en base a entrevista o cuestionario).
 - ¿Cómo valora la familia el proceso de elaboración y desarrollo del plan de acción familiar?
 - ¿La familia siente que se han producido cambios en su vida?
 - ¿La familia se siente más preparada y percibe más control sobre su vida?

3. Promover la implicación de todos los miembros de la familia

-  N° de personas de la familia



-  N° de personas de la familia que participa activamente.
-  Evaluación por parte de las personas implicadas de su grado de participación en el proceso (en base a entrevista o cuestionario). Por ejemplo:
 - ¿La familia recibe la información ajustada, clara y sencilla?
 - ¿Se les da la opción de opinar y plantear propuestas alternativas?
 - ¿Se respetan estas propuestas?

4. Orientar y apoyar a la familia en la toma de decisiones

-  N° de reuniones dedicadas al proceso de la toma de decisiones.
-  N° de decisiones tomadas.
-  Evaluación por parte de la familia y profesional (en base a entrevista o cuestionario):
 - ¿Qué te ha parecido el proceso de toma de decisiones?
 - ¿Se han facilitado espacios y tiempo a las familias para facilitarles el proceso de toma de decisiones cuando lo han solicitado? ¿te ha parecido que has tiempo suficiente?

5. Movilizar recursos de información, formación, orientación y apoyo en función de las prioridades de las familias

-  N° de acciones desarrolladas de información, formación, orientación y apoyos en base a cada prioridad establecida en el plan de acción familiar.
-  Evaluación conjunta de la efectividad, eficiencia y eficacia de las acciones llevadas a cabo con la familia (en base a entrevista o cuestionario):
 - ¿Se han conseguido las metas y objetivos marcados conjuntamente? ¿por qué?
 - ¿Se han conseguido otros efectos que no están previstos durante el proceso?
 - ¿Ha valido la pena el tiempo y el esfuerzo que habéis invertido?

6. Contribuir a la defensa de los derechos de las familias de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo

-  N° de acciones que facilitan información sobre derechos a cada familia.
-  N° de acciones que facilitan información sobre derechos de forma grupal.



 N° de acciones específicas de fomento de los derechos de las familias en el servicio y el entorno.

 Valoración de estas acciones por parte de profesionales, familias y entorno.

- ¿Crees que ahora ejerces más y mejor tus derechos?
- ¿Eres más consciente de tus derechos?
- ¿En tu entorno se respetan más tus derechos?

7. Facilitar las relaciones entre las familias del servicio

 N° de acciones que facilitan la mejora de las relaciones entre las familias.

 N° de personas que forman parte de los grupos o participan en las acciones.

 N° de acciones propuestas desde las familias.

 N° de acciones de apoyos informales entre familias.

- ¿El servicio facilita que te relaciones con otras familias? ¿Cómo?
- ¿El servicio ha contribuido a aumentar tus relaciones?
- ¿Tienes experiencia o conocimiento de familias que se ayudan entre sí?
- ¿Te has sentido ayudada por alguna otra familia?
- ¿Has prestado apoyo a otras familias?
- ¿Beneficios de esas relaciones con las familias?



Anexo 5

Funciones, tareas y competencias de los profesionales del SAF

UDS Estatal de Familias
Septiembre, 201

Índice

1.	Introducción.....	101
2.	Competencias profesionales.....	104
3.	Perfil y funciones de los profesionales SAF.....	108
	3.1. Funciones y tareas de equipo	
	3.2. Director/a del servicio	
	3.3. Trabajador/a social	
	3.4. Psicólogo/a	
	3.5. Educador/a social	
	3.6. Administrativo/a	
4.	Tareas de los profesionales del SAF.....	124
5.	Competencias de los profesionales del SAF	130



1 Introducción

Por qué este documento

En el I Congreso Nacional de Familias celebrado en Barcelona en febrero de 2000 los familiares demandaron un servicio estable, estructurado y de calidad que apoyara de forma constante a las familias de las personas con discapacidad intelectual.

Desde esa fecha, la UDS de Familia ha estado trabajando en la creación, implantación y mejora de los Servicios de Apoyo a Familia (SAF):

-  en 2004 se presentó una propuesta de modelo de servicio que se consensuó a nivel estatal en una Jornadas ese mismo año;
-  en 2008 concluyó el despliegue de los procesos clave del Plan de Apoyo a la familia, que se incluyó en la segunda edición del modelo de servicio de apoyo a familias.

Posteriormente la UDS de Familia se planteó trabajar y definir las funciones y características de los distintos profesionales del servicio de apoyo a familias para que las entidades:

- tengan claras cuales son las funciones, tareas, competencias y formación que requieren los profesionales del Servicio.
- dispongan de un marco común de referencia que les permita diferenciar el papel de los profesionales del SAF de otros profesionales de la entidad.
- tengan una herramienta que les permita hacer procesos de selección de profesionales más ajustados y detectar sus necesidades formativas de forma más clara y objetiva.



Este documento es orientativo y es necesario que cada organización lo adapte a su realidad concreta; no es, por tanto, un documento prescriptivo, ni determina un modelo único de profesionales de los SAF. Es una propuesta de la UDS de Familias Estatal que pretende ser una referencia a la hora de constituir un Servicio de Apoyo a Familias.



Cómo se ha hecho

1) **Análisis de puestos de trabajo:**

Se envió un cuestionario de análisis de puestos de trabajo a los profesionales que trabajan con familias en las distintas comunidades, con el objetivo de reconocer cuales eran las tareas más importantes para desempeñar el puesto de trabajo. Además, se recibió información sobre qué perfiles de profesionales tenían las entidades.

2) **Definición de competencias:**

Tras revisar los cuestionarios de puestos de trabajo, se pasó a definir las competencias de los profesionales de familias, teniendo en cuenta el cuadro de competencias profesionales que AEDIS definió para el convenio del sector.

Posteriormente se clasificaron en tres categorías: técnicas, éticas y organizativas.

3) **Definición de puestos:**

Teniendo en cuenta el modelo de SAF, los distintos puestos que se comentan en las encuestas y la propia experiencia de los miembros de la UDS, se definen algunos que se consideran importantes y básicos:

- Director/a del servicio
- Trabajador/a social
- Psicólogo/a
- Educador/a social
- Administrativo/a

En cada uno de ellos se ha determinado:

- Funciones
- Tareas
- Competencias y grados de esas competencias
- Formación

Dado que en los Servicios de Apoyo a Familias es esencial el carácter interdisciplinar del equipo, existen otros posibles puestos que pueden formar parte del mismo (asesor/a jurídico, pedagogo/a, animador/a familiar...).

Cada Servicio según las características de la población a la que se dirige y de su propia organización, deberá definir los puestos de su estructura, siendo dos el número mínimo de profesionales para constituir un servicio, tal y como se recoge en el modelo.

Se puede, además, establecer colaboraciones o vínculos con profesionales y/o instituciones de la comunidad mediante la vía de prestación de servicios, como suele ocurrir en el caso de la asesoría jurídica.



Quién ha participado en la elaboración de este documento

Desde enero de 2010 la UDS estatal de familias, formada por profesionales de distintas comunidades, ha estado trabajando en esta propuesta. El equipo ha estado formado por:

- Ana Jesús Martín - Asprodisis (Andalucía),
- Magdalena Roselló – Organización Mater Misericordiae (Baleares),
- María Tiemblo - Fundación Madre de la Esperanza (Castilla La Mancha)
- Goyo Camarero - Aspanias (Castilla y León)
- M^a Valle Claro - Aprosuba 13 (Extremadura)
- Mar García - Fundación Síndrome de Down (Madrid),
- M^a Dolores Albaladejo - Astus (R. Murcia),
- Jimmy Brosa - Gautena (País Vasco)
- Silvia Muñoz – Confederación
- Beatriz Vega – Confederación

El borrador del documento se envió a las distintas federaciones para su revisión, recibándose propuestas de las UDS de Aragón, Castilla La Mancha, Castilla y León Extremadura, R. Murcia, País Vasco y C. Valenciana.

Algunas reflexiones generales sobre el documento

- 
 Esta propuesta de funciones, tareas y competencias de los/as profesionales del S.A.F. está en línea con el código ético, así como con la cartera de servicios del Movimiento asociativo. Es importante señalar que este documento no se limita a repetir lo que se refleja en ambos documentos, sino que pretende añadir valor recogiendo propuestas a nivel de competencias profesionales.
- 
 El servicio de apoyo a familias adopta la práctica centrada en la familia que consiste en dar autoridad y capacitar a las familias para que puedan actuar de forma efectiva en su contexto; esta práctica se centra en las fortalezas y recursos que tiene la familia y que puede usar para lograr sus propios objetivos, de modo que tenga un mayor control personal y un mayor poder en la toma de decisiones.
- 
 Este enfoque conlleva un cambio en el papel de “autoridad” que tenían tradicionalmente los profesionales de apoyo a familias, hacia un modelo de colaboración y un rol de facilitador: los miembros de la familia deben recibir información y opciones para poder tomar decisiones y decidir si necesitan apoyo y qué tipo de apoyo quieren.
- 
 También supone que los profesionales del servicio han de elaborar todos los informes sobre las familias con lenguaje sencillo y accesible, ya que éstas han de aprobar su contenido, aunque los informe no vayan dirigidos a ellas.



- ➡ La titulación de los profesionales no garantiza por sí sola el adecuado desarrollo de las competencias necesarias; por ello, en el apartado de formación de cada perfil profesional, se refleja una formación complementaria que es necesario que adquiera a través y con el apoyo de su organización.
- ➡ Al revisar cada puesto se intentó visualizar qué tareas específicas tiene ese perfil profesional en el día a día de un servicio de apoyo a familias; no obstante, se constata que hay tareas que son compartidas por más de una persona como, por ejemplo, la formación.
- ➡ El desarrollo de todas estas funciones y tareas conlleva la obligación del secreto profesional y la protección de datos.
- ➡ Se han definido unas competencias genéricas para todos los puestos de trabajo del servicio de apoyo a familias y lo que varía es el grado de competencia que cada uno de ellos necesitan.
- ➡ Las competencias tienen distintos niveles: a la hora de revisar el grado de las competencias es importante tener en cuenta qué contenido e implicaciones tiene cada puntuación; el grado 3, por ejemplo, ya supone tener la competencia.

2

Competencias de profesionales de familias





Competencias Técnicas

- 1. Identificación con la organización:** Voluntad de orientar los propios intereses y comportamientos hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la organización. Es el grado en el que se asume y se comparte a nivel personal los valores, principios y misión de la entidad.
- 2. Enfocado al cliente:** Capacidad para contribuir a satisfacer las preocupaciones del cliente externo y/o usuario según la estrategia del servicio. Implica generar una relación de confianza con el cliente/usuario para poder reconocer y anticiparse a sus preocupaciones, interviniendo cuando lo demande la familia.
- 3. Trabajo en equipo:** Capacidad para colaborar con otros y trabajar juntos de forma efectiva de cara a la consecución de metas, anteponiendo el interés colectivo al individual.
- 4. Flexibilidad:** Capacidad para modificar el comportamiento para adaptarse mejor a las situaciones. Supone reaccionar con rapidez y precisión ante situaciones no planificadas o inesperadas. Con frecuencia se relaciona con la tolerancia frente a la ambigüedad y la incertidumbre.
- 5. Autocontrol emocional:** Capacidad para manejar los propios estados emocionales, regulando los impulsos y las emociones perturbadoras e incluso canalizándolos de forma útil. Se demuestra cuando una persona afronta las situaciones estresantes con tranquilidad, modera sus reacciones y mantiene la calma y una actitud positiva, incluso en los momentos más complicados.
- 6. Conocimiento y experiencia:** Disponer de los conocimientos necesarios para desarrollar las funciones de su puesto de trabajo, aplicarlos y compartirlos con otros. Actuar para mantener las habilidades y conocimientos al día.
- 7. Empatía:** Capacidad para percibir y responder adecuadamente a los estados emocionales y manifestaciones de los demás, adaptándose a sus capacidades y necesidades.
- 8. Gestión de conflictos:** Capacidad para identificar el conflicto, reconocer los puntos de vista de todas las partes y mediar para llegar a acuerdos que todos puedan adoptar.
- 9. Trabajo en red:** Capacidad para entender la realidad del entorno en el que se mueve el servicio y la organización, siendo capaz de interactuar con todos los agentes que participen en su equipo interno (red interna) o externo (red externa).
- 10. Manejo de información:** Capacidad para encontrar, analizar y utilizar correctamente la información necesaria para las funciones y responsabilidades asignadas al puesto de trabajo.
- 11. Innovación:** Capacidad de poner en práctica métodos, objetos e ideas útiles para realizar tareas de maneras nuevas o distintas con la intención de satisfacer un propósito.



- 12. Comunicación:** Capacidad de intercambiar información dentro de un proceso de escucha activa, que permita tanto al emisor como al receptor verificar los mensajes.
- 13. Capacitación:** Capacidad de reconocer y promover el empoderamiento de las familias.

Competencias Éticas

- 1. Trato digno:** Capacidad de reconocer y respetar el valor de cada persona y cada familia, permitiéndole desarrollar satisfactoriamente sus capacidades y derechos.
- 2. Respeto a la diversidad:** Capacidad de reconocer y respetar la diversidad cultural, las potencialidades, las diferentes formas de afrontar las situaciones y las peculiaridades dentro de las familias y de unas a otras.
- 3. Trato justo:** Capacidad de tratar a cada uno como corresponda con la finalidad de disminuir las situaciones de desigualdad.
- 4. Compromiso social:** Sensibilidad y capacidad para comprender la dimensión social de todos los hechos humanos y como todas las actuaciones profesionales deben tener como objetivo la justicia social.

Competencias Organizativas

- 1. Coordinación de equipos:** Capacidad para facilitar y potenciar la participación de todos y cada uno de los miembros de un equipo de trabajo, creando sinergias y aglutinando los esfuerzos y capacidades individuales hacia unos fines determinados.
- 2. Gestión del tiempo propio:** Capacidad y voluntad para controlar el trabajo propio, haciendo un uso óptimo de su tiempo y consiguiendo los resultados deseados. Supone priorizar los objetivos que la organización le ha marcado, planificar sus actividades y ejecutarlas en los plazos establecidos.
- 3. Liderazgo:** Capacidad para transmitir la misión y visión del servicio, motivando a los demás haciendo que las actividades o proyectos resulten atractivos.
- 4. Planificación y organización:** Capacidad para determinar los criterios, prioridades y posibles riesgos que permitan conseguir los objetivos en el plazo establecido, dirigiendo las actividades de otros. Supone desarrollar planes detallados que clarifiquen los pasos a seguir, por quién, cuándo y con qué recursos, así como anticiparse a contingencias, analizando los posibles riesgos y consiguiendo los objetivos dentro de plazo.



5. **Toma de decisiones:** Capacidad para analizar una situación compleja o imprevista, utilizando la información precisa y optando por la solución más adecuada, en sintonía con los principios y valores de la organización, y asumiendo la responsabilidad de los resultados obtenidos.
6. **Visión/Pensamiento estratégico:** Capacidad para reconocer tendencias y situaciones fuera del servicio que pueden afectar al rendimiento del mismo, diseñar proyectos estratégicos concretos para aprovechar las oportunidades y hacer frente a las amenazas.

Graduación de las competencias profesionales grupales

El objetivo de presentar una graduación es diferenciar el grado de competencia que deben tener los distintos profesionales, estableciéndose unos mínimos.

Pretende garantizar que todos los profesionales tengan las competencias adecuadas, facilitando así el trabajo en equipo y una atención de calidad a las familias.

Grado 1.- Estar informado y conocer el concepto de la competencia en cuestión, así como los procesos, recursos y materiales necesarios para el desarrollo personal de la misma en su puesto de trabajo.

Grado 2.- Comprender el concepto y definición de la competencia en cuestión, y saber manejar con algún apoyo los procesos, recursos y materiales necesarios para el desempeño de la misma en su puesto de trabajo.

Grado 3.- Ser operativo de manera autónoma; ser capaz de poner en práctica la competencia requerida para el correcto desempeño de sus funciones.

Grado 4.- Además de ser capaz de poner en práctica en su trabajo diario la competencia requerida, es a su vez capaz de transmitirla y enseñarla a otras personas, tanto a nivel conceptual como a nivel operativo en cuanto a las mejores maneras de desarrollarla y llevarla a la práctica.

Grado 5.- Ser capaz de establecer relaciones entre las diferentes competencias, procesos y recursos necesarios para su correcto desempeño. Evolucionar la disciplina, aportar ideas novedosas.

Es importante tener presente lo que conlleva cada grado de competencia al hacer la lectura de los distintos perfiles profesionales.



3

Perfil y funciones de los/las profesionales del SAF

Tal y como se recoge en el modelo del servicio de apoyo a familias, el equipo humano debe responder a un determinado perfil profesional en aspectos tales como formación, valores, actitudes...

El S.A.F. debe contar con un mínimo de dos profesionales que reúna el máximo de competencias básicas definidas para el servicio.

3.1 Funciones y tareas de equipo

El servicio de apoyo a familias está formado por profesionales de diferentes perfiles profesionales que hacen un trabajo multidisciplinar, por lo que existen algunas funciones y tareas que son compartidas, atendiendo al objetivo de las mismas y al perfil profesional que se refleja en las competencias profesionales señaladas en cada uno de ellos.

Por ejemplo, varios profesionales tienen como tarea elaborar informes: el/la directora/a hará informes sobre el servicio, el/la psicólogo/a hará informes psicológicos y el/la trabajador/a social, informes sociales.

3.2 Director/a del servicio

1. Funciones

- Garantizar que el servicio de apoyo a familias esté alineado con la misión, valores, y cultura de la entidad.
- Dirigir y coordinar el equipo.
- Gestionar los recursos (humanos, económicos...) del servicio.
- Evaluar necesidades y oportunidades de servicio.



Con las familias

- Información general del servicio (misión, visión valores...).
- Participación en la elaboración e implementación de los protocolos del Servicio y autorización de los mismos.
- Visión general de la realidad de las familias de las personas con discapacidad.
- Canalización de los recursos económicos y materiales para facilitar el desarrollo de actuaciones que satisfagan las prioridades de las familias.
- Organización del plan de formación dirigido a familias.
- Impulso de estrategias que faciliten la participación de las familias en el servicio.

En el servicio

- Elaboración de informes, memorias, proyectos... del servicio.
- Participación en la planificación y evaluación del trabajo del SAF.
- Conocimiento de normativa relacionada con familias y con el servicio de apoyo a familias
- Coordinación del trabajo en equipo.
- Información y orientación hacia el equipo de trabajo.
- Distribución de tareas y responsabilidades.
- Organización del plan de formación dirigido a profesionales del Servicio.
- Coordinación y supervisión del personal y del servicio.
- Detección y gestión de nuevas necesidades sobre el desarrollo del servicio.
- Impulso y colaboración en estudios e investigaciones sobre familias.



En la entidad

- Información general del servicio (filosofía, metodología, objetivos...).
- Coordinación con otras áreas y servicios de la entidad.
- Detección de nuevas necesidades del servicio.
- Participación en las comisiones en las que se le reclame.
- Apoyo a las actividades asociativas.
- Participación en el diseño del Plan de formación sobre familias dirigida a profesionales de otros servicios.

En el entorno

- Información, sensibilización y difusión en el entorno.
- Coordinación con otras organizaciones.
- Colaboración en la formación sobre familias dirigida a profesionales de otras organizaciones.
- Participación en la organización y diseño de acciones de apoyo a familias con otras organizaciones.
- Asesoramiento a entidades de Plena inclusión y otras organizaciones públicas y privadas.
- Representación en foros locales, regionales y estatales.
- Promoción de alianzas, acuerdos y presencia en el entorno.



3. Competencias y grado

De las competencias asignadas al director/a, el grado asignado es:

Competencias	Grado
▶ Competencias técnicas	
CT 1.- Identificación con la organización	5
CT 2.- Enfocado al cliente	4
CT 3.- Trabajo en equipo	4
CT 4.- Flexibilidad	4
CT 5.- Autocontrol emocional	3
CT 6.- Conocimiento y experiencia	4
CT 7.- Empatía	3
CT 8.- Gestión de conflictos	4
CT 9.- Trabajo en red	4
CT 10.- Manejo de información	4
CT 11.- Innovación	4
CT 12.- Comunicación	3
CT 13.- Capacitación	4
▶ Competencias éticas	
CE 1.- Trato digno	4
CE 2.- Respeto a la diversidad	4
CE 3.- Trato justo	4
CE 4.- Compromiso social	4
▶ Competencias organizativas	
CO 1.- Coordinación de equipos	4
CO 2.- Liderazgo	5
CO 3.- Planificación y organización	4
CO 4.- Toma de decisiones	5
CO 5.- Visión/pensamiento estratégico	4

4. Formación

Perfil profesional:

Titulación superior, diplomatura o grado de ámbito social.

Formación complementaria:

- Discapacidad y familias.
- Enfoque centrado en familia.
- Ética.
- Conocimientos sobre modelo sistémico.



- Manejo de equipos de trabajo y motivación.
- Temas de calidad.
- Diseño, planificación y evaluación de proyectos
- Gestión de servicios.
- Recursos humanos.
- Formación básica en gestión económica.
- Conocimientos en gestión por procesos.
- Protección de datos.

3.3 Trabajador/a social

1. Funciones

- Ser nexo entre el servicio, la entidad, la familia y el entorno.
- Contribuir a identificar prioridades y potencialidades de las familias.
- Apoyar a las familias para que movilicen recursos que den respuesta a sus prioridades.
- Ser facilitador del plan de apoyo a la familia, a elección de ésta.
- Acompañar a las familias a lo largo del proceso de apoyo.

2. Tareas

Con las familias

- ➔ Información, orientación y asesoramiento sobre apoyos, recursos, funcionamiento del servicio, ...
- ➔ Participación en programación, diseño ejecución y evaluación de planes de apoyo a familias.
- ➔ Participación en la elaboración e implementación de los protocolos del Servicio.
- ➔ Participación en programación de actividades que contribuyan a los proyectos de vida de la familia y de cada uno de sus miembros.
- ➔ Conocimiento de la realidad de cada familia que acude al servicio desde el punto de vista social.
- ➔ Emisión de informes sociales.
- ➔ Adaptación y/o elaboración de materiales accesibles y específicos de su ámbito de trabajo para cada familiar o familia.



Con las familias

-  Detección de prioridades y potenciación de competencias y habilidades que contribuyan a superarlas.
-  Dinamización de grupos.
-  Contribución a la prevención de situaciones de riesgo en las familias.
-  Impulso y facilitación de la participación de las familias en el servicio y en el entorno.

En el servicio

-  Gestión de expedientes familiares.
-  Participación en la planificación y evaluación del trabajo del SAF.
-  Conocimiento de normativa y legislación relacionada con familias.
-  Coordinación con el resto de profesionales del equipo.

En la entidad

-  Información y asesoramiento a otros servicios.
-  Conocimiento de los recursos de la entidad.
-  Detección de nuevas preocupaciones relacionadas con familias por parte de otros profesionales y servicios de la entidad.
-  Participación en las comisiones en las que se le reclame.
-  Apoyo técnico a las actividades asociativas.
-  Contribución a la puesta en marcha de vías de participación de las familias dentro y fuera del servicio.



En el entorno

- Conocimiento de los recursos del entorno.
- Coordinación con otros profesionales y agentes del entorno.
- Participación en la puesta en marcha de acciones de apoyo a familias con otras organizaciones.
- Participación en comisiones técnicas.
- Detección de nuevas necesidades sociales en colaboración con los entornos.
- Coordinación y trabajo en red con los recursos comunitarios.
- Sensibilización comunitaria para la inclusión y participación de las familias

3. Competencias y grado

De las competencias asignadas al trabajador/a social el grado asignado es:

Competencias	Grado
▶ Competencias técnicas	
CT 1.- Identificación con la organización	4
CT 2.- Enfocado al cliente	4
CT 3.- Trabajo en equipo	4
CT 4.- Flexibilidad:	4
CT 5.- Autocontrol emocional	4
CT 6.- Conocimiento y experiencia	3
CT 7.- Empatía	4
CT 8.- Gestión de conflictos	4
CT 9.- Trabajo en red	4
CT 10.- Manejo de información	4
CT 11.- Innovación	3
CT 12.- Comunicación	4
CT13.- Capacitación	4
▶ Competencias éticas	
CE 1.- Trato digno	4
CE 2.- Respeto a la diversidad	4
CE 3.- Trato justo	4
CE 4.- Compromiso social	4
▶ Competencias organizativas	
CO 1.- Coordinación de equipos	3
CO 2.- Liderazgo	3
CO 3.- Planificación y organización	4
CO 4.- Toma de decisiones	4
CO 5.- Visión/pensamiento estratégico	2



4. Formación

Perfil profesional:

Diplomatura/Grado en Trabajo Social.

Formación complementaria:

- Discapacidad y familias.
- Enfoque centrado en familia.
- Ética.
- Conocimientos sobre modelo sistémico y mediación familiar.
- Conocimientos sobre dinamización de grupos.
- Diseño, planificación y elaboración de proyectos.
- Conocimiento de la red Comunitaria, de su organización y funcionamiento.
- Conocimientos en gestión por procesos.
- Protección de datos.

3.4 Psicólogo/a

1. Funciones

- Contribuir a identificar prioridades psicoafectivas y potencialidades de las familias.
- Apoyar a las familias para que movilicen recursos que den respuesta a sus prioridades.
- Ser facilitador del plan de apoyo a la familia, a elección de ésta.
- Acompañar a las familias a lo largo del proceso de apoyo.
- Facilitar apoyo emocional a las familias.
- Prevenir y apoyar en situaciones de crisis familiar.

2. Tareas

Con las familias

- Asesoramiento a familias sobre aspectos psicológicos.
- Atención, orientación y apoyo psicológico y emocional.
- Participación en programación, diseño ejecución y evaluación de planes de apoyo a familias.
- Participación en la elaboración e implementación de los protocolos del Servicio.
- Participación en programación de actividades que contribuyan a los proyectos de vida de la familia y de cada uno de sus miembros.



Con las familias

- Conocimiento de la realidad de cada familia que acude al servicio desde el punto de vista psicológico.
- Emisión de informes psicológicos.
- Adaptación y/o elaboración de materiales accesibles y específicos de su ámbito para cada familiar o familia.
- Detección de prioridades y potenciación de habilidades y competencias que contribuyan a superarlas.
- Dinamización de grupos.
- Contribución a la prevención de situaciones de riesgo en las familias.

En el servicio

- Gestión de expedientes familiares.
- Participación en la planificación y evaluación del trabajo del SAF.
- Asesoramiento a profesionales sobre aspectos psicológicos
- Coordinación con el resto de profesionales del equipo.

En la entidad

- Información y asesoramiento a otros servicios sobre aspectos psicológicos relativos a las familias.
- Conocimiento de los recursos de la entidad.
- Detección de nuevas prioridades psicológicas relacionadas con familias por parte de otros profesionales y servicios de la entidad.
- Participación en las comisiones en las que se le reclame.
- Apoyo técnico a las actividades asociativas.



En el entorno

-  Coordinación con otros profesionales y agentes del entorno (salud mental...).
-  Participación en la puesta en marcha de acciones de apoyo a familias con otras organizaciones.
-  Participación en comisiones técnicas.

3. Competencias y grado

De las competencias asignadas al psicólogo/a, el grado asignado es:

Competencias	Grado
▶ Competencias técnicas	
CT 1.- Identificación con la organización	4
CT 2.- Enfocado al cliente	4
CT 3.- Trabajo en equipo	4
CT 4.- Flexibilidad	4
CT 5.- Autocontrol emocional	4
CT 6.- Conocimiento y experiencia	3
CT 7.- Empatía	4
CT 8.- Gestión de conflictos	4
CT 9.- Trabajo en red	3
CT 10.- Manejo de información	4
CT 11.- Innovación	3
CT 12.- Comunicación	4
CT13.- Capacitación	4
▶ Competencias éticas	
CE 1.- Trato digno	4
CE 2.- Respeto a la diversidad	4
CE 3.- Trato justo	4
CE 4.- Compromiso social	4
▶ Competencias organizativas	
CO 1.- Coordinación de equipos	3
CO 2.- Liderazgo	3
CO 3.- Planificación y organización	4
CO 4.- Toma de decisiones	4
CO 5.- Visión/pensamiento estratégico	2



4. Formación

Perfil profesional:

Licenciatura/Grado en Psicología.

Formación complementaria:

- Discapacidad y familias.
- Enfoque centrado en familia.
- Ética.
- Conocimientos sobre modelo sistémico y mediación familiar.
- Conocimientos sobre dinamización de grupos.
- Conocimiento de la red comunitaria, de su organización y funcionamiento.
- Conocimientos en gestión por procesos.
- Protección de datos.

3.5 Educador/a social

1. Funciones

- Ser nexo entre el SAF, la entidad, la familia y el entorno.
- Contribuir a identificar prioridades y potencialidades de las familias.
- Ser facilitador del plan de apoyo a la familia, a elección de ésta.
- Apoyar a las familias para que movilicen recursos que den respuesta a sus prioridades.
- Ser mediador entre familia y entorno.

2. Tareas

Con las familias

- Atención, orientación y apoyo socioeducativo.
- Participación en programación, diseño ejecución y evaluación de planes de apoyo a familias.
- Participación en la elaboración e implementación de los protocolos del servicio.
- Participación en programación de actividades que contribuyan a los proyectos de vida de la familia y de cada uno de sus miembros



Con las familias

-  Conocimiento de la realidad de cada familia que acude al servicio desde el punto de vista socioeducativo.
-  Emisión de informes socioeducativos.
-  Adaptación y/o elaboración de materiales de su ámbito accesibles y específicos para cada familiar o familia.
-  Detección de prioridades socioeducativas y potenciación de competencias y habilidades que contribuyan a superarlas.
-  Contribución a la prevención de situaciones de riesgo en las familias.
-  Apoyo y trabajo con la familia para la capacitación y aplicación de estrategias propias.

En el servicio

-  Gestión de expedientes familiares.
-  Participación en la planificación y evaluación del trabajo del SAF.
-  Coordinación con los otros profesionales del equipo.

En la entidad

-  Coordinación con los profesionales de otros servicios que apoyan a las personas con discapacidad.
-  Conocimiento de los recursos de la entidad.
-  Detección de nuevas prioridades socioeducativas relacionadas con familias por parte de otros profesionales y servicios de la entidad.
-  Participación en las comisiones en las que se le reclame.



En el entorno

- Detección y valoración de apoyos y recursos comunitarios para proponer su utilización en los planes de apoyo a familias.
- Coordinación con profesionales y agentes del entorno implicados en la intervención socioeducativa de familias.
- Participación en la puesta en marcha de acciones de apoyo a familias con otras organizaciones.
- Participación en comisiones técnicas.

3. Competencias y grado

De las competencias asignadas al Educador/a Social, el grado asignado es:

Competencias	Grado
▶ Competencias técnicas	
CT 1.- Identificación con la organización	4
CT 2.- Enfocado al cliente	4
CT 3.- Trabajo en equipo	4
CT 4.- Flexibilidad	4
CT 5.- Autocontrol emocional	4
CT 6.- Conocimiento y experiencia	3
CT 7.- Empatía	4
CT 8.- Gestión de conflictos	4
CT 9.- Trabajo en red	4
CT 10.- Manejo de información	3
CT 11.- Innovación	3
CT 12.- Comunicación	4
CT 13.- Capacitación	4
▶ Competencias éticas	
CE 1.- Trato digno	4
CE 2.- Respeto a la diversidad	4
CE 3.- Trato justo	4
CE 4.- Compromiso social	4
▶ Competencias organizativas	
CO 1.- Coordinación de equipos	3
CO 2.- Liderazgo	3
CO 3.- Planificación y organización	3
CO 4.- Toma de decisiones	3
CO 5.- Visión/pensamiento estratégico	2



4. Formación

Perfil profesional:

Diplomatura/Grado en Educación Social.

Formación complementaria:

- Discapacidad y familia.
- Enfoque centrado en familia.
- Ética.
- Conocimientos sobre modelo sistémico y mediación familiar.
- Conocimientos sobre dinamización de grupos.
- Conocimientos en gestión por procesos.
- Conocimiento de la red comunitaria, de su organización y funcionamiento.
- Protección de datos.

3.6 Administrativo/a

1. Funciones

Apoyar la organización y funcionamiento del Servicio.

2. Tareas

Con las familias

-  Información general y básica acerca del Servicio: horarios, profesionales...
-  Canalización de demandas de las familias a los profesionales correspondientes

En el servicio

-  Recepción de necesidades y gestión de la compra del material de oficina
-  Comunicación y gestión de incidencias relacionadas con el mantenimiento, acceso y uso de espacios.
-  Coordinación con el resto de profesionales del equipo
-  Gestión comunicación (redacción de circulares, mailing, publicaciones, web...)
-  Gestión de la agenda (espacios y materiales)



En el servicio

- ➔ Gestión de la información (correo postal y electrónico, archivo de documentos, bases de datos...)
- ➔ Gestión de la información sobre la protección de datos

En la entidad

- ➔ Apoyo a la justificación económica del servicio ante la entidad

En el entorno

- ➔ Información general sobre el servicio: horarios, profesionales...





3. Competencias y grado

De las competencias asignadas al administrativo/a, el grado asignado es:

Competencias	Grado
▶ Competencias técnicas	
CT 1.- Identificación con la organización	3
CT 2.- Enfocado al cliente	3
CT 3.- Trabajo en equipo	3
CT 4.- Flexibilidad	3
CT 5.- Autocontrol emocional	2
CT 6.- Conocimiento y experiencia	3
CT 7.- Empatía	2
CT 8.- Gestión de conflictos	3
CT 9.- Trabajo en red	1
CT 10.- Manejo de información	3
CT 11.- Innovación	2
CT 12.- Comunicación	3
CT13.- Capacitación	2
▶ Competencias éticas	
CE 1.- Trato digno	3
CE 2.- Respeto a la diversidad	3
CE 3.- Trato justo	3
CE 4.- Compromiso Social	3
▶ Competencias organizativas	
CO 1.- Coordinación de equipos	2
CO 2.- Liderazgo	1
CO 3.- Planificación y organización	3
CO 4.- Toma de decisiones	3
CO 5.- Visión/pensamiento estratégico	2

4. Formación

Perfil Profesional:

Ciclo medio de formación profesional, rama administrativo

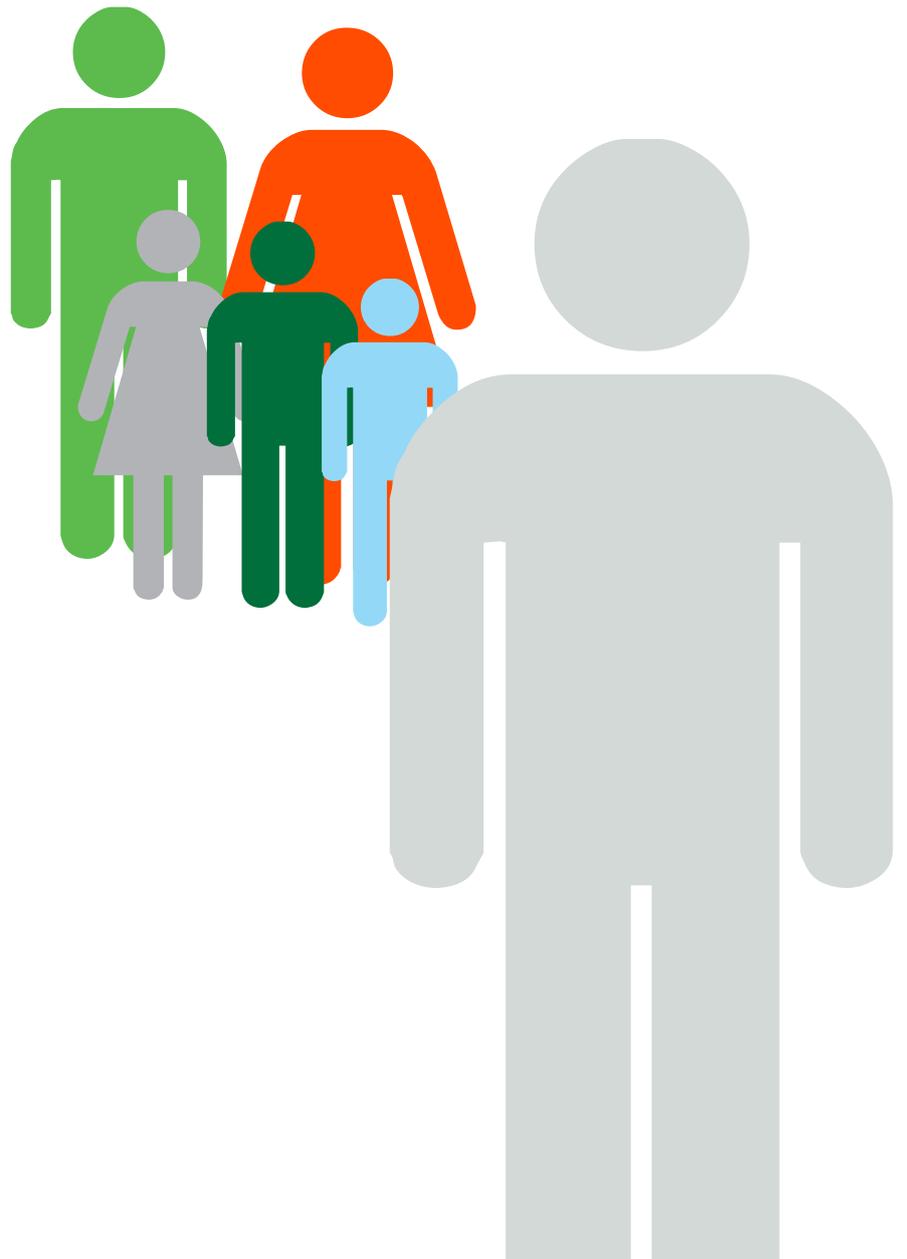
Formación complementaria

- Atención al cliente
- Protección de datos
- Comunicación relacionada con el sector (Familia y Discapacidad)
- Ética
- Conocimientos avanzados en informática



4

Tareas de los/las profesionales del SAF





Con las familias

Director/a	Trabajador/a social	Psicólogo/a	Educador/a social	Administrativo/a
Información general del servicio (misión, visión, valores... del servicio)	Información, orientación y asesoramiento sobre apoyos, recursos, funcionamiento del servicio...	Asesoramiento a familias sobre aspectos psicológicos		Información general y básica sobre el Servicio: horarios, profesionales...
		Atención, orientación y apoyo psicológico y emocional	Atención, orientación y apoyo socioeducativo	Canalización de las demandas de las familias a los profesionales correspondientes
	Participación en programación, diseño ejecución y evaluación de planes de apoyo a familias	Participación en programación, diseño ejecución y evaluación de planes de apoyo a familias	Participación en programación, diseño ejecución y evaluación de planes de apoyo a familias	
Participación en la elaboración e implementación de los protocolos del Servicio y autorización de los mismos	Participación en la elaboración e implementación de los protocolos del Servicio	Participación en la elaboración e implementación de los protocolos del Servicio	Participación en la elaboración e implementación de los protocolos del Servicio	
	Participación en programación de actividades que contribuyan a los proyectos de vida de la familia y de cada uno de sus miembros	Participación en programación de actividades que contribuyan a los proyectos de vida de la familia y de cada uno de sus miembros	Participación en programación de actividades que contribuyan a los proyectos de vida de la familia y de cada uno de sus miembros	
Conocimiento general de la realidad de las familias de las personas con discapacidad	Conocimiento de la realidad de las familias de las personas con discapacidad	Conocimiento de la realidad de las familias de las personas con discapacidad desde el punto de vista psicosocial	Conocimiento de la realidad de las familias de las personas con discapacidad	





 Con las familias				
Director/a	Trabajador/a social	Psicólogo/a	Educador/a social	Administrativo/a
	Emisión de informes sociales	Emisión de informes psicológicos	Emisión de informes	
	Adaptación y/o elaboración de materiales accesibles y específicos de su ámbito para cada familiar o familia	Adaptación y/o elaboración de materiales accesibles y específicos de su ámbito para cada familiar o familia	Adaptación y/o elaboración de materiales accesibles y específicos de su ámbito para cada familiar o familia	Adaptación y/o elaboración de materiales accesibles y específicos de su ámbito para cada familiar o familia
Canalización de los recursos económicos y materiales para facilitar el desarrollo de actuaciones que satisfagan las prioridades de las familias	Detección de prioridades sociales y potenciación de competencias	Detección de prioridades psicológicas y potenciación de competencias	Detección de prioridades socioeducativas y potenciación de competencias	
Organización del Plan de formación dirigida a familias	Dinamización de grupos	Dinamización de grupos		
	Contribución a la prevención de situaciones de riesgo en las familias	Contribución a la prevención de situaciones de riesgo en las familias	Contribución a la prevención de situaciones de riesgo en las familias	
Impulso de estrategias que faciliten la participación de las familias en el servicio	Impulso y facilitación de la participación de las familias		Apoyo y trabajo con la familia para el aprendizaje y aplicación de estrategias propias	



En el servicio

Director/a	Trabajador/a social	Psicólogo/a	Educador/a social	Administrativo/a
Elaboración de informes, memorias, proyectos... del servicio	Gestión de expedientes familiares	Gestión de expedientes familiares	Gestión de expedientes familiares	
Coordinación del trabajo en equipo	Coordinación con el resto de profesionales del equipo	Coordinación con el resto de profesionales del equipo	Coordinación con el resto de profesionales del equipo	Coordinación con el resto de profesionales del equipo
Participación en la planificación y evaluación del trabajo del SAF	Planificación y evaluación del trabajo del SAF	Planificación y evaluación del trabajo del SAF	Planificación y evaluación del trabajo del SAF	Recepción de necesidades y gestión de la compra del material de oficina
Conocimiento de normativa y legislación relacionada con familias y servicio	Conocimiento de normativa y legislación relacionada con familias	Asesoramiento a profesionales sobre aspectos psicológicos		Comunicación y gestión de incidencias relacionadas con el mantenimiento y el acceso y uso de espacios.
Información y orientación hacia el equipo de trabajo				Gestión de comunicación (redacción de circulares, mailing, publicaciones, web...)
Detección y gestión de nuevas necesidades sobre el desarrollo del servicio				Gestión de información (correo postal y electrónico, archivo de documentos, bases de datos...)
Distribución de tareas y responsabilidad				Gestión de la agenda (espacios y materiales)
Organización del Plan de formación dirigida a profesionales del servicio				Gestión de la información sobre protección de datos
Impulso y colaboración en estudios dirigidos a conocer los aspectos relativos a las familias. (investigación)				
Coordinación y supervisión del personal y del servicio				





 En la entidad				
Director/a	Trabajador/a social	Psicólogo/a	Educador/a social	Administrativo/a
Información general del servicio (filosofía, metodología, objetivos...)	Información y asesoramiento a otros servicios	Información y asesoramiento a otros servicios sobre aspectos psicológicos relativos a familias	Coordinación con los profesionales de otros servicios que apoyan a las personas con discapacidad	Apoyo a la justificación económica del Servicio ante la entidad
Coordinación con otras áreas y servicios de la entidad	Conocimiento de los recursos de la entidad	Conocimiento de los recursos de la entidad	Conocimiento de los recursos de la entidad	Conocimiento de los recursos de la entidad
Detección de nuevas necesidades del servicio	Detección de nuevas prioridades relacionadas con familias por parte de otros profesionales y servicios de la entidad	Detección de nuevas preocupaciones psicológicas relacionadas con familias por parte de otros profesionales y servicios de la entidad	Detección de nuevas preocupaciones socioeducativas relacionadas con familias por parte de otros profesionales y servicios de la entidad	
Participación en las comisiones en las que se le reclame	Participación en las comisiones en las que se le reclame	Participación en las comisiones en las que se le reclame	Participación en las comisiones en las que se le reclame	
Apoyo a las actividades asociativas	Apoyo técnico a las actividades asociativas	Apoyo técnico a las actividades asociativas		
Participación en el diseño del Plan de formación sobre familias dirigida a profesionales de otros servicios	Contribución a la puesta en marcha de vías de participación de las familias dentro y fuera del servicio			



En el entorno

Director/a	Trabajador/a social	Psicólogo/a	Educador/a social	Administrativo/a
Coordinación con otras entidades	Coordinación con otros profesionales y agentes del entorno	Coordinación con otros profesionales y agentes del entorno (salud mental...)	Coordinación con profesionales y agentes implicados en la intervención socioeducativa con familias	Información general sobre el Servicio: horarios, profesionales...
Colaboración en la formación sobre familias dirigida a profesionales de otras organizaciones	Participación en la puesta en marcha de acciones de apoyo a familias con otras organizaciones	Participación en la puesta en marcha de acciones de apoyo a familias con otras organizaciones	Participación en la puesta en marcha de acciones de apoyo a familias con otras organizaciones	
Participación en programación y diseño de acciones de apoyo a familias con otras organizaciones	Participación en comisiones técnicas	Participación en comisiones técnicas	Participación en comisiones técnicas	
Información, sensibilización y difusión en el entorno	Conocimiento de los recursos del entorno		Detección y valoración de apoyos y recursos comunitarios para proponer su utilización en los planes de apoyo a familias	Información general acerca del Servicio: horarios, profesionales...
Asesoramiento a entidades de Plena inclusión y otras entidades públicas y privadas	Detección de nuevas necesidades sociales en colaboración con los entornos			
Representación en foros locales, regionales y estatales	Coordinación y trabajo en red con los recursos comunitarios			
Promoción de alianzas, acuerdos y presentación	Sensibilización comunitaria para la inclusión y participación de las familias			





5

Competencias de los/as profesionales del SAF



Volvemos a recordar que es importante tener presente qué implica cada grado de competencia antes de hacer una lectura de la graduación propuesta a cada profesional.

Grado 1

Estar informado y conocer el concepto de la competencia en cuestión, así como los procesos, recursos y materiales necesarios para el desarrollo personal de la misma en su puesto de trabajo.

Grado 2

Comprender el concepto y definición de la competencia en cuestión, y saber manejar con algún apoyo los procesos, recursos y materiales necesarios para el desempeño de la misma en su puesto de trabajo.

Grado 3

Ser operativo de manera autónoma; ser capaz de poner en práctica la competencia requerida para el correcto desempeño de sus funciones.

Grado 4

Además de ser capaz de poner en práctica en su trabajo diario la competencia requerida, es a su vez capaz de transmitirla y enseñarla a otras personas, tanto a nivel conceptual como a nivel operativo en cuanto a las mejores maneras de desarrollarla y llevarla a la práctica.

Grado 5

Ser capaz de establecer relaciones entre las diferentes competencias, procesos y recursos necesarios para su correcto desempeño. Evolucionar la disciplina, aportar ideas novedosas.

Competencias	Director/a	T. Social	Psicólogo/a	E. Social	Administ.
	Grado	Grado	Grado	Grado	Grado
▶ Competencias técnicas					
CT 1.- Identificación con la organización	5	4	4	4	3
CT 2.- Enfocado al cliente	4	4	4	4	3
CT 3.- Trabajo en equipo	4	4	4	4	3
CT 4.- Flexibilidad	4	4	4	4	3
CT 5.- Autocontrol emocional	3	4	4	4	2
CT 6.- Conocimiento y experiencia	4	3	3	3	3
CT 7.- Empatía	3	4	4	4	2
CT 8.- Gestión de conflictos	4	4	4	4	3
CT 9.- Trabajo en red	4	4	3	4	1
CT 10.- Manejo de información	4	4	4	3	3
CT 11.- Innovación	4	3	3	3	2
CT 12.- Comunicación	3	4	4	4	3
CT 13.- Capacitación	4	4	4	4	2
▶ Competencias éticas					
CE 1.- Trato digno	4	4	4	4	3
CE 2.- Respeto a la diversidad	4	4	4	4	3
CE 3.- Trato justo	4	4	4	4	3
CE 4.- Compromiso social	4	4	4	4	3
▶ Competencias organizativas					
CO1.- Coordinación de equipos	4	3	3	3	2
CO3.- Liderazgo	5	3	3	3	1
CO4.- Planificación y organización	4	4	4	3	3
CO5.- Toma de decisiones	5	4	4	3	3
CO6.- Visión/pensamiento estratégico	4	2	2	2	2





Financiado por:

