



Modelo de Servicio de Apoyo a Familias

2ª Edición Revisada y ampliada





Modelo de Servicio de Apoyo a Familias

(2ª edición revisada y ampliada)

Edita: FEAPS. Confederación Española
de Organizaciones en favor de las
Personas con Discapacidad Intelectual
Avda. General Perón, 32
28020 Madrid
Tlfs. 91 556 74 53
91 556 74 13
Fax 91 597 41 05
e-mail: feaps@feaps.org
www.feaps.org

Depósito Legal: SS-1450/09
Imprime: IPACSA

ÍNDICE

1ª PARTE. FUNDAMENTOS DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS

INTRODUCCIÓN	7
1. FUNDAMENTACIÓN DEL SERVICIO	9
1.1. Misión del Servicio de Apoyo a Familias	9
1.2. Valores del Servicio de Apoyo a Familias	9
1.3. Visión de la Familia en el Servicio de Apoyo a Familias	9
1.4. Visión de futuro del Servicio de Apoyo a Familias	10
1.5. Qué no es un Servicio de Apoyo a Familias	10
1.6. Objetivos del Servicio de Apoyo a Familias	10
2. MODELO DE CALIDAD DE VIDA FAMILIAR	12
3. CLIENTES DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS	14
3.1. Definición del sistema clientes	14
3.2. La familia como cliente	14
3.3. Derechos y deberes de las familias	15
4. PRODUCTOS Y APOYOS	17
5. METODOLOGÍA	19
6. RECURSOS	20
6.1. Equipo Humano	20
6.2. Recursos Materiales	20
6.3. Recursos Económicos: financiación	21
7. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL	22
8. TRABAJO EN RED: INTERNA Y EXTERNA	23
9. EVALUACIÓN	24

2ª PARTE. PROCESOS DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS

INTRODUCCIÓN	27
10. PRESENTACIÓN	30
11. MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS	31
12. IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS	33
13. DESPLIEGUE DE LOS PROCESOS CLAVE DEL PLAN DE APOYO A LA FAMILIA	35
Proceso de acogida	37
Plan de Apoyo a la Familia	37
Proceso 1. Valoración de la demanda	43
Proceso 2. Diseño del Plan Apoyo a la Familia	48
Proceso 3. Movilización de Apoyos externos e internos	54
Proceso 4. Evaluación de resultados	54
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS: Otros documentos de la UDS de Familias	65
• Encuesta de autoevaluación del Servicio de Apoyo a Familias para profesionales	66
• Encuesta de autoevaluación del Servicio de Apoyo a Familias para juntas directivas	71
• Cuadro resumen de registros del Servicio de Apoyo a la Familia.	75



1ª Parte. Fundamentos del Servicio de
Apoyo a Familias

Un hombre se acercó en cierta ocasión al Lama para pedirle ayuda.

- Maestro - le dijo -, he oído hablar de tu sabiduría y me presento ante ti para pedirte algo.

- Dime, pues, en qué puedo ayudarte, contestó el Lama.

- Maestro, quiero ser el mejor marido y el mejor padre. Quiero ser sabio y honrado. Me gustaría que mis negocios prosperasen y que al final de mis días pueda morir tranquilo y feliz, sin tener que preocuparme por el futuro de los míos.

El Lama se quedó mirando en silencio a aquel hombre; luego bajó la cabeza, tomó un papel y una pluma y escribió unas letras. Después, sin mediar palabra, se levantó y se fue, dejando sobre la mesa el escrito.

El hombre lo cogió y lo leyó. Sólo había una frase escrita:

“Aquí no vendemos frutos, sólo vendemos semillas”.

INTRODUCCIÓN

FEAPS es un movimiento asociativo que inició su andadura hace más de cuarenta años, promovido por un grupo de asociaciones de distintos lugares de España, formadas por familiares de personas con discapacidad intelectual.

Aunque este hecho refleja que las familias han estado implicadas desde el principio, no presupone que siempre hayan recibido la orientación y atención que necesitaban.

El movimiento asociativo FEAPS es muy amplio y variado y comprende realidades y experiencias muy distintas, tanto en la atención a personas con discapacidad intelectual como a sus familias. Sin embargo podemos decir que, en términos generales, las asociaciones de FEAPS centraron sus esfuerzos durante muchos años en la atención a las personas con discapacidad dejando en un segundo término a las familias.

Cuando FEAPS definió su misión como “la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias” estaba constatando que la atención a la persona con discapacidad no podía estar dissociada de una atención a su entorno familiar.

Para potenciar el trabajo con familias, en el año 1994 se puso en marcha a nivel estatal el Programa de Integración y Apoyo Familiar (denominado Programa de Apoyo Familiar en la actualidad) que supuso una puesta en común del trabajo realizado con familias en las distintas comunidades, una reflexión sobre qué demandas y necesidades tenían, la elaboración de líneas de trabajo comunes y, en definitiva, la potenciación de programas y actividades dirigidos a ellas.

A lo largo de estos casi quince años de trabajo, han sido muchas las actividades realizadas con y para las familias, entendidas éstas en un sentido amplio (hermanos, abuelos...), en muchas partes de España.

Sin embargo muchos profesionales y familias han echado en falta en sus entidades, un servicio estructurado que aglutinara esa gran cantidad de actividades que se realizaban y que diera respuesta a lo largo del tiempo y en distintas circunstancias a las necesidades que se les iban planteando.

En el I Congreso Nacional de Familias celebrado en Barcelona en febrero de 2000 se demandó un servicio estable, estructurado y de calidad que tuviera a la familia como cliente principal. Tres años más tarde en Extremadura, en el II Congreso Nacional y tras la presentación de las líneas generales del Servicio de Apoyo a Familias, se concluyó con la necesidad de potenciar este tipo de recursos.

Desde principios de 2002 la UDS¹ de Familia estatal (formada por familiares y profesionales de distintas comunidades autónomas) estuvo trabajando en la elaboración de una propuesta de Modelo de Servicio de Apoyo a Familias. El equipo estaba formado por:

M ^a Angeles Torrijo	FEAPS Aragón)
Aida Díez	(FEAPS Ppdo. Asturias)
Victoria Fullana	(AMADIP- FEAPS Baleares)
Juan Martínez	(ASPRONA - FEAPS Castilla La Mancha)
Gregorio Camarero	(SPANIAS - FEAPS Castilla y León)
Oscar Tena	(APROSUBA 9 - FEAPS Extremadura)
Rubén Asorey	(FADEMGA FEAPS Galicia)
Flor Barrado	(ASPIMIP - FEAPS Madrid)

1 UDS: Unidad de Desarrollo Sectorial (Nota de la Ed.)

Modelo de Servicio de Apoyo a Familias

José Antonio Sánchez	(APADUAM - FEAPS Madrid)
Presentación Molina	(ASTRAPACE - FEAPS R. Murcia)
Teresa Asensio	(FEAPS La Rioja)
Beatriz Vega	(FEAPS)

La UDS contó, además, con la colaboración de Juan José Lacasta, director técnico de la Confederación.

El borrador del Modelo del Servicio se envió a las federaciones para que las UDS autonómicas lo valoraran y pudieran hacer aportaciones: se recibieron más de 70 sugerencias.

Finalmente el 23 de marzo de 2004 se celebraron unas Jornadas en las que participaron 53 personas (profesionales y familiares) de 16 comunidades autónomas en las que se consensuó un Modelo de Servicio que se presenta en la primera parte de este documento. Los asistentes a esas Jornadas solicitaron que se desarrollaran procesos e indicadores de evaluación para el mejor desarrollo de los Servicios de Apoyo a Familias (SAF). La UDS estatal asumió el reto de desarrollar el mapa de procesos del Servicio de Apoyo a Familias, con el fin de unificar y clarificar la actuación de estos servicios y comenzó con los procesos que componen el plan de apoyo a la familia, cuya propuesta se recoge en la segunda parte de este documento y que ha sido elaborada por:

Isabel Fons	(APROSCOM - FEAPS Baleares)
Pilar del Cerro	(Fundación Madre de la Esperanza-FEAPS Castilla La Mancha)
Gregorio Camarero	(ASPANIAS - FEAPS Castilla y León)
Oscar Tena	(APROSUBA 9 - FEAPS Extremadura)
Mar García	Fundación Síndrome de Down - FEAPS Madrid)
Flor Barrado Timón	(ASPIMIP - FEAPS Madrid)
Begoña Barberá	(ASSIDO – FEAPS R. Murcia)
M ^a Dolores Albaladejo	(ASTUS – FEAPS R. Murcia)
Jimmy Brosa	(GAUTENA - FEVAS)
Beatriz Vega	(FEAPS)

Y colaboraron en la revisión de la propuesta:

Natascha García	(ADEPSI - FEAPS Canarias)
Paola de la Mano	(FEAPS Castilla La Mancha)
Juan Martínez	(ASPRONA - FEAPS Castilla La Mancha)
Asunción Cordón	(APPS)
Joana Mas	(APPS)
Laura Castro	(AFANDEM - FEAPS Madrid)
Mitxel Lakunza	(ATZEGI - FEVAS)
Javier Tamarit	(FEAPS)

■ 1. FUNDAMENTACIÓN DEL SERVICIO

1.1. MISIÓN DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS

Acompañar a las familias de personas con discapacidad intelectual en su proyecto de vida, partiendo de sus propios recursos y fortalezas, atendiendo a sus necesidades y demandas y facilitando los apoyos necesarios para mejorar su calidad de vida y el bienestar de cada uno de sus miembros.

Las necesidades y demandas de las familias a las que se pretende dar respuesta son las derivadas de tener un miembro con discapacidad intelectual.

1.2. VALORES DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS

- **Calidez:** el servicio ha de ser percibido como cercano y accesible, promoviendo la empatía entre la familia y el personal del Servicio de Apoyo a Familias.
- **Flexibilidad:** el servicio ha de saber adaptarse a las necesidades de cada familia que cambian conforme a su evolución y que hay que evaluar con ellas.
- **Participación:** un servicio de calidad debe facilitar y potenciar la participación de las familias en la identificación de sus necesidades y en la elaboración de las soluciones.
- **Multiprofesionalidad:** los apoyos que facilita el servicio han de prestarse desde distintos ámbitos profesionales que trabajan de manera coordinada, para apoyar a la familia en su globalidad.
- **Orientación positiva:** el Servicio de Apoyo a Familias centra sus esfuerzos en la búsqueda de la mejora de la calidad de vida de las familias, partiendo de las capacidades y recursos de cada una de ellas, determinando la forma de intervención.
- **Individualización y respeto:** el Servicio de Apoyo a Familias ha de prestar apoyos individualizados, capaces de resolver las necesidades reales contando con la participación de las familias, respetando las características y el proyecto vital de cada una de ellas, sus necesidades y decisiones.
- **Calidad:** el servicio está comprometido con la mejora permanente de todos sus procesos.

1.3. VISIÓN DE LA FAMILIA EN EL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS

Concebimos la familia como:

- **Un sistema de relaciones entre sus miembros,** que a la vez está en relación dinámica con sistemas más amplios. Para intervenir de manera adecuada es necesario contar con una visión de conjunto y comprender su estructura y relaciones, tanto internas como con el entorno.
- **Principal recurso:** la familia no es sólo un grupo pasivo demandante y receptor de apoyos y de recur-

sos. La familia también constituye el principal recurso para responder a las necesidades de todos sus miembros.

- **Apoyo de otras familias:** la familia es activa socialmente. Presta apoyos a otras familias que lo precisan y se constituye en elemento esencial de un movimiento de ayuda mutua.

1.4. VISIÓN DE FUTURO DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS

- Reconocido por el movimiento asociativo como un servicio fundamental, estructurado e independiente para la mejora de la calidad de vida de las familias.
- Coordinador del trabajo de diferentes centros, servicios, profesionales..., que trabajan o intervienen con una misma familia.
- Centralizador de información sobre los recursos para familias de la entidad, del sector, de la comunidad..., con capacidad de respuesta o derivación y legitimado por la Administración.
- Observatorio de las necesidades de las familias con el fin de darles respuesta de manera constante.
- Con una planificación periódica y un diseño de estrategias de intervención pensadas con y para la familia y anticipando sus necesidades emergentes y futuras.
- Con personal con dedicación específica al Servicio de Apoyo a Familias y con una formación especializada que garantice la calidad de su desempeño.
- Facilitador de cauces de participación de las familias.

1.5. ¿QUÉ NO ES UN SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS?

- No es un servicio que trabaja sólo **para** la familia, sino **con** la familia.
- 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.
- No es **sólo un centro de información**.
- 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.

1.6. OBJETIVOS DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS

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

- Facilitar la identificación de necesidades y recursos por parte de las familias.
- Implicar directamente a las familias en la elaboración, desarrollo y evaluación de su plan individual.
- Proveer de apoyos directamente o a través de una gestión eficaz del entorno.
- Orientar y apoyar a la familia en la toma de decisiones durante el ciclo vital.
- Movilizar recursos de información, formación, orientación y apoyo en función de las necesidades de las familias.
- Contribuir a la normalización de la vida de las familias de personas con discapacidad intelectual.

■ 2. MODELO DE CALIDAD DE VIDA FAMILIAR

FEAPS ha asumido en su filosofía de apoyo a familias el Modelo de Calidad de Vida Familiar de Poston y colaboradores, del *Beach Center on Disability* de Kansas. Este modelo parte de que la familia incluye a las personas que se consideran parte de la misma, ya estén relacionadas con ella por lazos de sangre o matrimonio, o no, y que apoyan y se preocupan por los demás de forma habitual.

Las familias experimentan mayor calidad de vida cuando:

- Se satisfacen las necesidades familiares.
- Los miembros de la familia disfrutan de la vida en familia.
- Los miembros de la familia tienen oportunidades de buscar y lograr objetivos que son significativos para ellos.

Este modelo se centra en la familia: en su conjunto y en cada uno de sus miembros, contemplando el hecho de que éstos se influyen unos a otros. No existe una calidad de vida estándar, cambia según cada familia y según la experiencia de sus miembros.

Los investigadores del *Beach Center* trabajaron para identificar qué dimensiones constituyen la calidad de vida y cómo se pueden mejorar: proponen una estructura de cuatro dimensiones no relacionadas directamente con la discapacidad y una quinta que abarca cuestiones relacionadas con la discapacidad.



BIENESTAR FÍSICO / MATERIAL: se refiere a los recursos que la familia tiene a su alcance para satisfacer las necesidades de sus miembros. Por ejemplo:

- Los miembros de mi familia se sienten seguros en casa, en el trabajo y en el vecindario.
- Los miembros de mi familia reciben los beneficios del Estado a los que tienen derecho.
- Los miembros de mi familia tienen medios de transporte para ir a los lugares que precisan.

BIENESTAR EMOCIONAL: se refiere al sentimiento positivo relativo a la vida familiar, por parte de los miembros de la familia. Por ejemplo:

- Los miembros de mi familia tienen amigos o personas que les proporcionan apoyo.
- Los miembros de mi familia tienen apoyo para reducir el estrés.
- Los miembros de mi familia disponen de tiempo para desarrollar sus propios intereses.

SER PADRES: se refiere a las actividades que los padres llevan a cabo para contribuir al desarrollo de sus hijos e hijas. Por ejemplo:

- Los padres y madres enseñan a sus hijos e hijas a tomar decisiones adecuadas.
- Los padres y madres ayudan a sus hijos e hijas a aprender a ser independientes.
- Los padres y madres tienen tiempo para cuidar de las necesidades de cada uno de sus hijos e hijas.

INTERACCIÓN FAMILIAR: se centra en las relaciones entre los miembros de la familia. Por ejemplo:

- Los miembros de mi familia demuestran que se quieren y se preocupan los unos por los otros.
- Mi familia disfruta de su tiempo junta.
- Los miembros de mi familia hablan abiertamente entre ellos.

APOYO RELACIONADO CON LA DISCAPACIDAD: se centra en los apoyos que recibe la familia de los profesionales y amigos, y se proporciona para beneficiar al familiar con discapacidad. Por ejemplo:

- El miembro de mi familia con necesidades especiales tiene apoyos para lograr objetivos en su lugar de trabajo.
- El miembro de mi familia con necesidades especiales tiene apoyos para lograr objetivos en casa.
- Mi familia tiene una buena relación con las personas que proporcionan apoyos y servicios al miembro de nuestra familia con discapacidad.

3. CLIENTES DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS

3.1. DEFINICIÓN DEL SISTEMA CLIENTES

Para planificar y gestionar servicios de calidad es fundamental la orientación al cliente y, en consecuencia, la clara identificación de los clientes y de sus necesidades, demandas y expectativas.

En los Servicios de Apoyo a Familias podemos distinguir:

- a) CLIENTE FINAL:** cualquier familia de una persona con discapacidad intelectual que solicita el apoyo del servicio y que tiene la oportunidad de participar en su elaboración, expresar su grado de satisfacción e influir en la mejora del mismo.

La familia como cliente desarrolla un doble papel:

- como **cliente final**: el servicio debe proporcionar apoyos para responder a las necesidades propias de las familias y no de las personas con discapacidad intelectual (programas padre a padre, respiro, terapia familiar...).
- como **proveedora de apoyos** a la persona con discapacidad intelectual, ya que es el recurso natural de apoyo (información y orientación sobre recursos, apoyos...).

Considerar a la familia como cliente final con necesidades propias, aunque derivadas del hecho de contar con un miembro con discapacidad intelectual, supone poner a la organización en disposición de estar atenta a sus expectativas, demandas y necesidades.

El valor central del Servicio de Apoyo a Familias (SAF) es prestar a la familia el mejor servicio posible, siendo tratada en todo el proceso de prestación de apoyos, con el respeto, amabilidad y eficacia inherentes a un servicio orientado a la familia.

- b) CLIENTES INTERNOS:** profesionales, equipos, centros..., de la propia organización a los que el SAF suministra algún servicio o producto para realizar correctamente su tarea. Es el caso de otros profesionales que tienen relación con los familiares de las personas con discapacidad (maestros de taller, cuidadores...).
- c) CLIENTES EXTERNOS:** otras personas y organizaciones del entorno (administración, entidades ciudadanas, servicios a familias...) a los que la organización presta algún servicio (información, formación...), en función de su implicación directa o indirecta en el apoyo a familias de personas con discapacidad intelectual.

3.2. LA FAMILIA COMO CLIENTE

En esta orientación al cliente es importante que el Servicio de Apoyo a Familias tenga presente que:

- La familia con un miembro con discapacidad intelectual no es sinónimo de familia patológica o infeliz.

- El trabajo con familias ha de partir de las necesidades que éstas plantean para mejorar su calidad de vida. No de las que los profesionales presuponen.
- Las necesidades son las que orientan el proceso de prestación del servicio y pueden cambiar y evolucionar del mismo modo que lo hacen las familias. El Servicio habrá de adaptarse a la realidad cambiante que le presenta la familia.
- En consecuencia el servicio, viendo los cambios en la sociedad y en las familias, ha de trabajar para poder detectar posibles necesidades futuras.

En definitiva, la orientación al cliente significa que la organización del servicio: los apoyos, la estructura, los procedimientos, las normas, las relaciones entre profesionales, equipos, etc., deben adaptarse a las necesidades y expectativas de las familias.

3.3. DERECHOS Y DEBERES DE LAS FAMILIAS

Planificar las actividades del servicio basándolas en las necesidades reales de las familias y aceptando que tienen que participar en el proceso, presupone tener claros cuáles son sus derechos y deberes como clientes finales del servicio.

En el Manual de Buenas Prácticas de Apoyo a Familias se recogen los siguientes:

DERECHOS:

- Derecho a un trato cálido y acogedor.
- Derecho a una valoración profesional, coyuntural y evolutiva, de las necesidades del sistema familiar por el hecho de contar con un miembro con discapacidad intelectual.
- Derecho a un Programa de Intervención Familiar.
- Derecho a que la familia sea coprotagonista de la elaboración del Programa.
- Derecho a un servicio de apoyo individualizado.
- Derecho a estar suficientemente informada de las ofertas y las alternativas de las actividades y servicios y de las condiciones para su acceso.
- Derecho a pedir información sobre la calidad de los servicios.
- Derecho a proponer cambios y a hacer sugerencias.
- Derecho a elevar reclamaciones.
- Derecho a que se le facilite la presentación de sugerencias y reclamaciones.
- Derecho a participar, no sólo en la recepción de los servicios, sino también en su suministro.
- Derecho a participar en actividades de apoyo mutuo.
- Derecho al respeto de valores, cultura e ideología de la propia familia.
- Derecho a la confidencialidad.

DEBERES:

- Deber de participar positivamente en la mejora de su propia calidad de vida.
- Deber de facilitar que los apoyos se suministren a las otras familias.
- Deber de respetar las normas básicas del servicio.
- Deber de pagar las cuotas del servicio que estén establecidas.

Cada servicio deberá recoger por escrito su **carta de derechos y deberes** y hacérsela llegar a las familias.

4. PRODUCTOS Y APOYOS

La calidad de un servicio depende en buena medida de la actuación de las personas que trabajan de forma directa con las familias: la valoración que éstas hacen sobre la calidad de los servicios está muy influida por la actitud de los profesionales. Por ello, es fundamental que a la hora de prestar cualquier apoyo el profesional demuestre **capacidad de escucha, empatía y calidez**.

Los productos y apoyos que se ofrecen desde el Servicio de Apoyo a Familias son:

a) ATENCIÓN DIRECTA A LAS FAMILIAS:

- **Información:** se facilita a las familias, información concerniente a todos los recursos y medios disponibles, en pro de un mejor aprovechamiento de los programas de intervención, servicios organizados y ayudas existentes.
- **Orientación:** se acompaña a la familia ofreciendo asesoramiento para la toma de decisiones, resolución de conflictos y la movilización de los recursos propios y del entorno, así como en su propio proceso de planificación de apoyos.
- **Formación:** proporciona el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a proporcionar a las familias el desarrollo de sus capacidades, el fortalecimiento de los vínculos del sistema familiar y una formación básica para conseguir que su dinámica individual y familiar sea sana, creativa, eficaz y enriquecedora.
- **Apoyo:** personal y emocional², que se ofrece de manera formal e informal, de ayuda mutua, terapia familiar, padres acogedores...
- **Respiro**³: se facilita apoyo de forma temporal a la familia en la atención a la persona con discapacidad intelectual, ofreciendo la oportunidad de desarrollar una vida familiar y social satisfactoria. Por ejemplo: estancias cortas, apoyo por horas...
- **Plan de apoyo a la familia:** se ofrece la posibilidad de que aquellas familias que lo deseen puedan demandar apoyo de forma más específica e individual; para ello se elabora un Plan de Apoyo entre los profesionales del servicio y la propia familia a partir de la valoración conjunta de las necesidades de ésta.

b) MOVIMIENTO ASOCIATIVO:

- **Asesoramiento a otros servicios:** facilitando recursos para la mejora de la calidad de la atención a las familias en el resto de servicios de asociaciones y entidades.
- **Implicación en la dinamización asociativa:** el Servicio de Apoyo a Familias puede contribuir a la dinamización asociativa de forma indirecta:
 - Favoreciendo la participación y la dinamización de las familias desde un servicio diferente al que atiende a su familiar con discapacidad.

² FEAPS ha publicado tres Cuadernos de Buenas Prácticas en los que recoge la metodología de tres modalidades de apoyo emocional con padres, hermanos y abuelos, cuya referencia se recoge en la bibliografía.

³ FEAPS ha publicado también un Cuaderno de Buenas Prácticas sobre Servicios de Respiro, recogido en la bibliografía.

Modelo de Servicio de Apoyo a Familias

- Facilitando a las familias información acerca de las asociaciones, la federación y el movimiento asociativo que participan en el servicio.
- Canalizando la información que desde el movimiento asociativo se estime oportuno hacer llegar al colectivo de familias.

Es importante destacar que la responsabilidad de la dinamización asociativa no puede recaer en el Servicio de Apoyo a Familias, aunque lo fomente de manera indirecta.

c) ENTORNO (COMUNIDAD):

- **Coordinación con recursos comunitarios:** poniendo en contacto a las familias con los recursos existentes en la comunidad que pueden ser un apoyo útil.
- **Trabajo en red:** coordinando y planificando con otras entidades (públicas y privadas) estrategias y acciones de apoyo a las familias.
- **Pactos y alianzas con el entorno:** buscando acuerdos con otras organizaciones que permitan mejorar la calidad de vida de las familias.
- **Observatorio:** llevando a cabo acciones para anticiparse a las necesidades y demandas de las familias de personas con discapacidad intelectual.
- **Seguimiento:** acompañando a las familias durante todo el proceso independientemente de que se preste o no el apoyo directamente.

El Servicio de Apoyo a Familias ha de garantizar estos productos a través de una cartera de servicios propios y teniendo en cuenta también la disponibilidad de recursos de la red comunitaria.

5. METODOLOGÍA

Desde un planteamiento en el que el Servicio de Apoyo a Familias forma parte de una organización orientada a la Calidad, la metodología tiene que ver con cómo ése se organiza para realizar una buena gestión de los procesos productivos, organizativos y de soporte. A partir de este principio general cada Servicio de Apoyo a Familias debe articular y concretar sus propios procesos metodológicos.

El servicio articula sus respuestas a las necesidades de las familias a través de dos vías posibles que no son excluyentes, sino que se complementan:

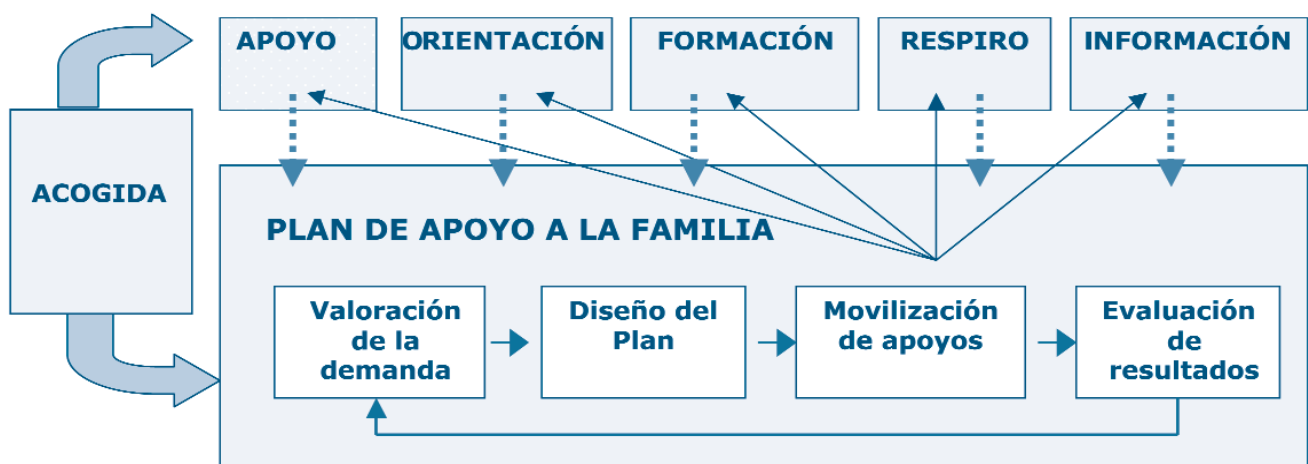
1. A través del mantenimiento de una **Cartera de servicios y programas** en los que las familias pueden participar de forma puntual e individual (por ejemplo, asistiendo a una conferencia sobre tutela o solicitando un servicio de apoyo por horas) o implicándose en procesos grupales (por ejemplo, incorporándose a un grupo de formación de padres).

Corresponde a cada Servicio de Apoyo a Familias, en función de sus necesidades y posibilidades, diseñar y mantener actividades, programas y servicios que ofertará a las familias.

2. A través de la elaboración y desarrollo de un **Plan de Apoyo a la Familia**, elaborado entre la propia familia y los profesionales del servicio a partir de la demanda de la propia familia y de una posterior valoración conjunta de las necesidades de ésta. El Plan de Apoyo debe centrarse en las fortalezas de la familia y movilizar su red de apoyos naturales y sus propios recursos, así como los recursos del servicio y del entorno, para dar respuesta a los objetivos planteados en dicho Plan.

Este Plan de Apoyo a la Familia no equivale a la Planificación Centrada en la Familia: es más concreto porque responde a una demanda específica, y no pretende abarcar ámbitos o situaciones más allá de los que la propia familia plantea.

Siendo conscientes de que es necesario potenciar la Planificación Centrada en la Familia para contribuir a que las familias puedan desarrollar sus sueños y construir su proyecto de vida de acuerdo a sus deseos, creemos que en la actualidad la mayoría de los SAF no tienen capacidad para garantizar esta práctica



6. RECURSOS

6.1. EQUIPO HUMANO

El equipo humano debe responder a un determinado perfil profesional en aspectos tales como formación, valores, actitudes, disponibilidad horaria, posibilidad de desplazamientos, etc. Las funciones que debe desempeñar corresponden a las siguientes competencias profesionales:

- Intervención social
- Intervención psicológica
- Terapia familiar
- Legal y jurídica
- Educación y formación

Esto no quiere decir que cada una de estas competencias tenga que estar necesariamente representada con uno o varios profesionales propios del servicio. Se pueden establecer vínculos con profesionales de otras instituciones o entidades de la comunidad mediante la vía de prestación de servicios.

El Servicio de Apoyo a Familias debe contar con un mínimo de dos profesionales que reúnan el máximo de competencias básicas definidas para el servicio, tanto para los procesos productivos como para los organizativos⁴.

La formación y titulación de los profesionales no garantizan por sí solas el adecuado desarrollo de las competencias profesionales expuestas. En la elección de los profesionales del SAF debe atenderse a las habilidades personales y la formación específica, sin olvidar un aspecto básico como es la ética profesional.

La diferenciación de funciones no debe ser un obstáculo para el trabajo en equipo por parte de los profesionales del Servicio de Apoyo a Familias.

En el caso de los procesos de soporte, el servicio debe tener personal propio adecuado, debiéndose asegurar las funciones de administración, limpieza y mantenimiento adecuadas a las dimensiones del mismo.

6.2. RECURSOS MATERIALES

El Servicio de Apoyo a Familias ha de contar con un espacio propio e independiente. Es fundamental que no se le identifique con un servicio concreto de una entidad, para que todas las familias sepan que pueden acudir a él al margen de en qué servicio esté atendido su familiar.

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...).

⁴ Véase el mapa de procesos de SAF (Capítulo 11)

6.3. RECURSOS ECONÓMICOS: FINANCIACIÓN

El Servicio de Apoyo a Familias es una herramienta fundamental para trabajar en pro de la Misión del movimiento asociativo (“mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual **y la de sus familias**”) y debe tener garantizada una financiación estable y propia, que permita la realización de las actividades del servicio, así como del personal para llevarlas a cabo.

Dada la importancia del servicio y la no existencia de fuentes estables de financiación hasta la fecha en la mayor parte de las comunidades autónomas, es importante que el movimiento asociativo se implique en la reivindicación de una financiación pública estable, entendiendo que el Servicio de Apoyo a Familias es un servicio básico, incluido en la Cartera de Servicios de FEAPS. De hecho algunas federaciones autonómicas han conseguido financiación estable para este tipo de servicios. También se puede plantear la cofinanciación de las familias de determinadas actividades y apoyos, así como la financiación de entidades privadas.

7. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

La estructura del Servicio de Apoyo a Familias ha de ser flexible y adaptarse a diversas realidades, pudiéndose crear distintos modelos de servicio:

- **Asociativo:** gestionado por una única entidad.
- **Interasociativo:** gestionado por varias asociaciones de un mismo territorio o provincia. Este tipo de servicio es interesante para entidades muy pequeñas o cercanas, ya que garantiza el trabajo en red y que esté bien dotado con la estructura adecuada para cumplir sus funciones, de manera eficiente y coordinada.
- **Federativo:** gestionado por una federación.

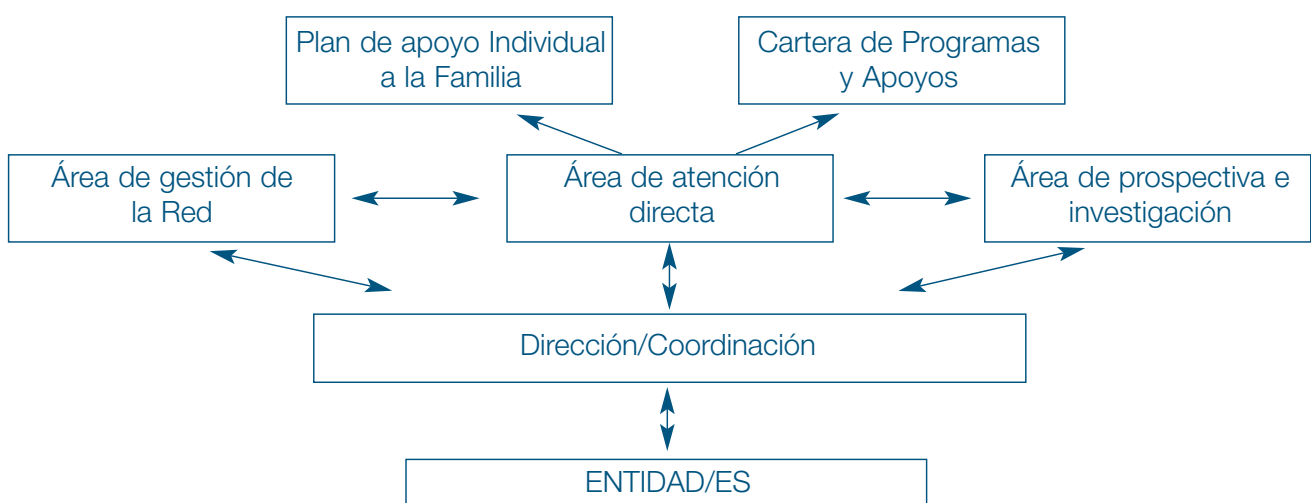
En zonas rurales se puede establecer un equipo itinerante, en función del número de habitantes y de la dispersión geográfica de las poblaciones que serían objeto de atención.

La flexibilidad del servicio no puede comprometer nunca ninguno de los siguientes aspectos, que deben respetarse en cualquier caso (independientemente del tamaño del servicio y del número de clientes potenciales):

- Los **productos y apoyos** del servicio.
- La necesidad de que los profesionales que lo integran sean de **dedicación exclusiva** al servicio.
- La **identidad propia** del servicio y su funcionamiento independiente del resto de servicios de la entidad o entidades a que se vincula.

La estructura debe ser funcional y flexible y ha de permitir una gestión eficaz de los procesos y la orientación a la familia como cliente.

Este podría ser un organigrama funcional del Servicio de Apoyo a Familias:



■ 8. TRABAJO EN RED: INTERNA Y EXTERNA

Ya se ha comentado anteriormente que el Servicio de Apoyo a Familias no es un servicio aislado que tiene todas las respuestas, sino que necesita del trabajo en red, tanto a nivel interno como externo.

INTERNO: es importante que el servicio sea un apoyo para los profesionales y servicios de las entidades que tienen relación o interactúan con familias, marcando una línea clara de trabajo con este colectivo, así como para las familias que prestan apoyo a otras (grupos de apoyo mutuo).

EXTERNO: el Servicio de Apoyo a Familias debe tener relaciones con otros profesionales y servicios del entorno cercano (otras asociaciones, otros servicios de familia, servicios sociales...), ya que tiene que trabajar conjuntamente con ellos en la prestación de apoyos a las familias. El establecimiento de pactos y alianzas que concreten la complementariedad de tareas con otros agentes y dispositivos del entorno es un elemento fundamental del trabajo en red.

No obstante también se puede trabajar por contratación de prestación de servicios o por mera derivación. Es muy importante que cuando se produzca una derivación a un servicio externo se realice desde el Servicio de Apoyo a Familias un acompañamiento de la familia durante todo el proceso y un seguimiento de los resultados de la derivación. Debe, por tanto, existir un protocolo de derivación claramente definido que marque los criterios de actuación.

Es necesario definir en cada caso, en función de los recursos disponibles en el entorno de referencia de cada Servicio de Apoyo a Familias, qué competencias asumirán directamente los profesionales del servicio y qué prestaciones se deben exigir a la red pública de servicios.

Algunos de los apoyos que se podrían trabajar en red son:

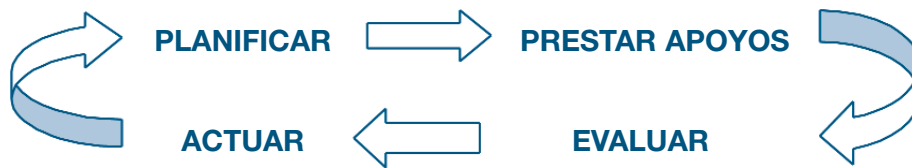
- Asesoría legal (temas fiscales, incapacitación legal y tutela, responsabilidad penal...). En temas legales se deben aprovechar los recursos de las Fundaciones Tutelares existentes en las distintas comunidades autónomas.
- Terapia familiar y apoyo psicológico especializado.

Hay una serie de apoyos o recursos que claramente no pueden ser asumidos desde el Servicio de Apoyo a Familias y que, en caso de no existir, deben exigirse a la Administración. Se trata de:

- Atención domiciliaria.
- Servicios de orientación y apoyos durante la etapa escolar.
- Servicios de atención a la mujer.
- Recursos en caso de malos tratos.

■ 9. EVALUACIÓN

Tan importante como intervenir de forma adecuada con la familia es proceder a evaluar los efectos que la intervención tiene en el sistema familiar, y el grado de consecución de los objetivos.



La evaluación es la garantía de que el servicio se ajusta a las necesidades de las familias y a las demandas del entorno y es la base para conocer y comprobar el grado de satisfacción de los clientes.

Es muy importante que la evaluación sea continua y cuente con indicadores permanentes que permitan corregir la dirección de la intervención si las circunstancias lo aconsejan.

Todas las personas que intervienen en el servicio deben participar activamente en la evaluación, de ahí que sea importante llevar a cabo una evaluación con los profesionales y con los distintos clientes del servicio:

- Clientes finales: la familia (grado de satisfacción e incremento de calidad de vida).
- Clientes internos: otros profesionales y personas de la organización (coordinación, calidad de la información recibida...).
- Clientes externos: otras entidades y organizaciones, coordinación, asesoramiento...



2ª Parte. Procesos del Servicio de Apoyo a Familias

Había una vez un hombre que cada día cogía el autobús para ir a su trabajo. En la siguiente parada se subía una anciana que siempre se sentaba junto a la ventana. La anciana abría una bolsa y durante todo el trayecto iba tirando algo por la ventana.

Todos los días hacía lo mismo y un día el hombre, intrigado, le preguntó qué era lo que tiraba por la ventana.

-¡Son semillas!, respondió sonriendo la anciana

-¿Semillas? ¿Semillas de qué?

-De flores. Es que miro afuera y está todo tan vacío. Me gustaría poder viajar viendo flores durante todo el camino. ¿Verdad que sería bonito?

-Pero las semillas caen encima del asfalto, las aplastan los coches, se las comen los pájaros...

¿Cree que sus semillas germinarán al lado del camino?

-Seguro que sí. Aunque algunas se pierdan, otras terminarán en la cuneta y, con el tiempo germinarán.

-Pero tardarán en crecer, necesitarán agua...

-Yo hago lo que puedo hacer. ¡Ya vendrán los días de lluvia!

La anciana siguió con su tarea... Y el hombre bajó del autobús para ir a trabajar, pensando que la anciana había perdido un poco la cabeza.

Unos meses después, yendo al trabajo como solía el hombre miró por la ventana del autobús y... ¡Vio todo el camino lleno de flores! ¡Todo era un colorido y florido paisaje!

Se acordó de la anciana, porque hacía días que no la veía y preguntó al conductor:

-¿Y la anciana de las semillas?

-Pues..., hace ya un mes que murió.

El hombre volvió a su asiento y siguió mirando el paisaje.

-Las flores han brotado, se dijo, pero ¿de qué le ha servido su trabajo?

No ha podido ver su obra.

De repente oyó la risa de un niño pequeño. Una niña señalaba entusiasmada las flores...

-¡Mira papá! ¡Mira cuantas flores! ¡Qué bonitas!

Dicen que desde aquel día el hombre hacía el viaje de casa al trabajo con una bolsa llena de semillas que...

Dedicado a todos aquellos profesionales que no pueden ver el futuro de sus semillas.

INTRODUCCIÓN

Esta segunda parte del documento recoge una primera aproximación al apoyo individual a la familia a través del Plan de Apoyo, siendo conscientes de que posteriormente es necesario desarrollar los distintos protocolos que en él se mencionan.

Está estructurada en cinco partes: una primera de **Presentación**, en la que se expone brevemente la relación de los Servicios de Apoyo a Familias con los servicios de atención a personas con discapacidad; a continuación se presenta el **Mapa de Procesos del Servicio**, con algunas correcciones respecto al recogido en la primera versión del “Modelo de Servicio de Apoyo a Familias”; se ofrecen también algunas pistas y reflexiones para la **implementación de los SAF**; y en el último capítulo, el más extenso, se concreta qué es un Plan de Apoyo a la Familia y el **despliegue de los distintos procesos** para elaborarlo.

La información de este capítulo se presenta a través de fichas, que persiguen la mejora continua del SAF y ser una herramienta para promover su buen funcionamiento. Tienen dos tipos de apartados. Unos están desarrollados y describen los procesos a través de:

- **Planificación estratégica:** se recoge el sentido, el por qué y el para qué del proceso, reflejando su misión y objetivos, cuáles son los clientes y sus posibles expectativas, concretando indicadores de resultados que nos permitan medir si el objetivo principal del proceso se ha cumplido y en qué grado y señalando, también, algunos puntos críticos.

PROCESO DE... Planificación Estratégica Sentido: el por qué y el para qué del proceso			
Descripción Proceso.	1. MISIÓN		
	2. OBJETIVOS		
Responsable			
Otros Agentes			
Clientes.			
Expectativas y necesidades de los clientes			
Indicadores			
Indicador	Estándar	Frecuencia de medida	Período de Análisis

- **Planificación de la acción:** expone cómo se van a desarrollar las acciones concretas del proceso, con qué recursos y apoyos, y quienes son los responsables, entre otras cuestiones.

Planificación de la Acción (Cómo se va a hacer) Se acompaña de un diagrama de flujo	
Recursos del proceso	
Recursos materiales y técnicos	
Encargados de realizarlo	
Descripción de las actividades del proceso	
Nombre	Descripción
Inicio	
Fin	
Apoyos al proceso	
Vínculos	
Registros	
Gestión del Conocimiento	Buenas y malas prácticas, bibliografía y documentos vinculados

Tras estos apartados se incluye un ejemplo que pretende ilustrar cómo se pueden desarrollar cada uno de estos procesos.

Otros apartados ofrecen indicaciones a los profesionales del SAF para que puedan recoger información que les permita hacer el seguimiento y valoración del desarrollo del proceso:

- **Acción:** debe recoger cómo se han desarrollado las acciones planificadas y qué incidencias ha habido.

Acción Este apartado es para hacer el seguimiento del proceso					
Actividad	Descripción de los hechos	Incidencias	Fecha	Responsable	Otros
Inicio					
Fin					

- **Evaluación:** debe registrar la opinión de los clientes, las quejas e incidencias, y también si el resultado se ha cumplido o no.

	Evaluación
Opinión Clientes	
Opinión Agentes	
Fallos, quejas e incidencias	
Resultado	

- **Mejora:** tras realizar la evaluación y analizar los datos debe decidir y reflejar qué cambios y/o mejoras se van a llevar a cabo.

Mejora			
	Descripción	Responsable	Plazo
Cambios en el proceso			
Mejoras en el proceso			
Acciones preventivas			

- **Difusión** de lo llevado a cabo.

Difusión	
Difusión	

■ 10. PRESENTACIÓN

La Cartera de Servicios Sociales del Movimiento FEAPS recoge el conjunto de servicios sociales especializados que necesitan las personas con discapacidad intelectual y sus familias para mejorar su calidad de vida. A los doce servicios que se proponen dirigidos a las personas con discapacidad intelectual, se suma el Servicio de Apoyo a Familias, servicio destinado a atender las necesidades de las familias de personas con discapacidad intelectual.

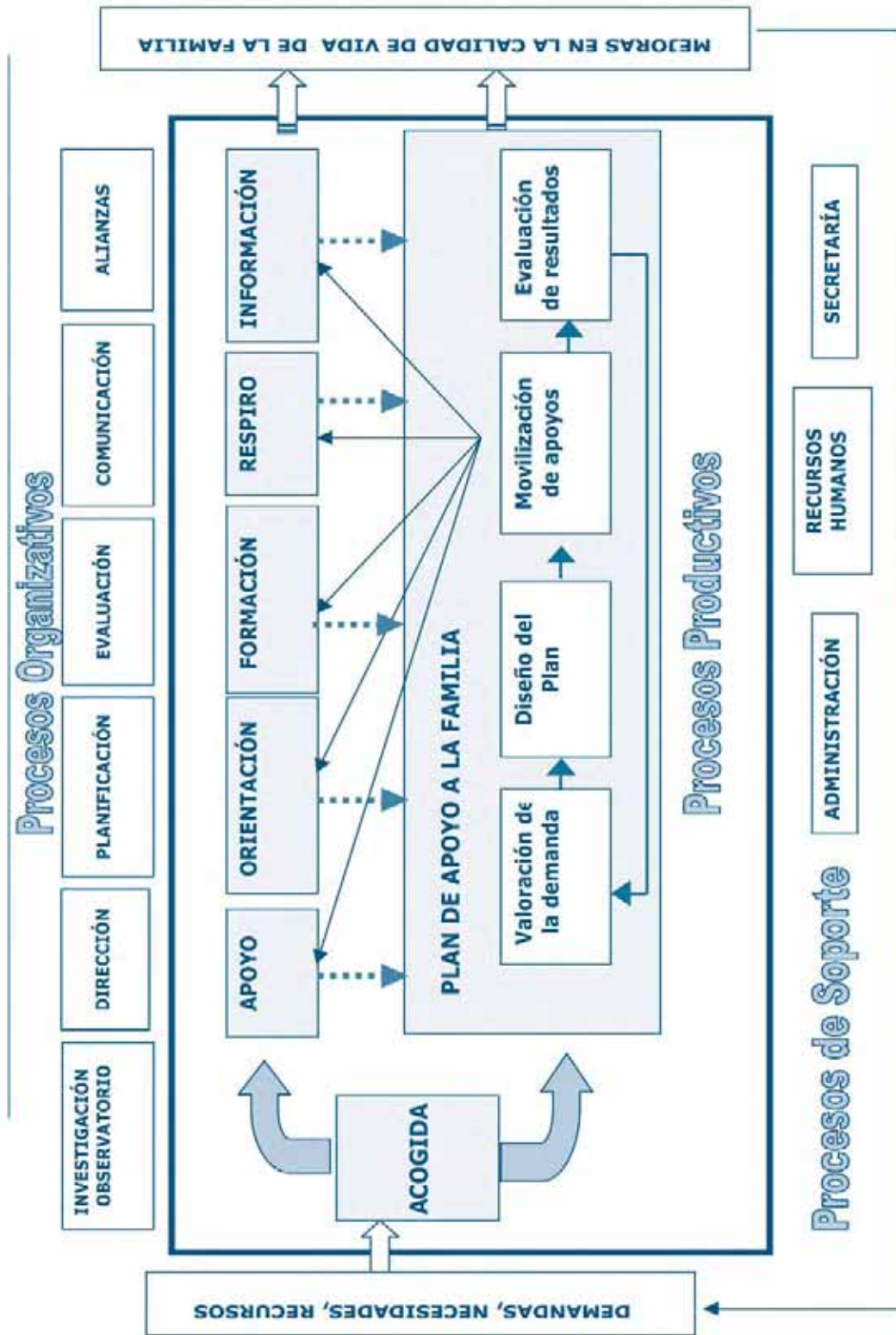
La familia debe estar presente en el servicio de Atención Temprana, en el de Atención de Día, en el Ocupacional..., en cualquiera de los servicios que trabajen con personas con discapacidad intelectual. La familia es parte fundamental del entorno más cercano de la persona y como tal deberá ser tenida en cuenta, pero sin olvidar que el cliente de estos servicios es la persona con discapacidad intelectual. De igual manera el Servicio de Apoyo a Familias (SAF) deberá tener en cuenta a la persona con discapacidad como miembro de la familia, pero sin perder de vista que en su caso el cliente es la familia.

Los SAF no nacen para sustituir a los servicios destinados a personas con discapacidad intelectual, nacen buscando dar respuesta a las necesidades de la familia. Si se diera la situación de que una familia acude al SAF en busca de recursos para la persona con discapacidad, será derivada al Servicio Multiprofesional de Diagnóstico, Seguimiento, Evaluación, Planificación y Coordinación para que sea allí donde se valoren los apoyos que la persona necesita y se movilicen los recursos adecuados. De igual manera, si los profesionales que trabajan con la persona con discapacidad intelectual detectan necesidades o reciben demandas por parte de su familia, la derivarán al SAF, servicio encargado de facilitar la identificación de necesidades de las familias, movilizar los recursos que en función de dichas necesidades preisen y proveer de apoyos directamente o a través de una gestión eficaz del entorno.

El modelo de SAF presenta como elementos fundamentales a la hora de planificar la actuación de los servicios, la relación y coordinación con otros profesionales y servicios del entorno cercano. Sin duda, esta relación debe ser especialmente cercana con las asociaciones y entidades que trabajen con las personas con discapacidad intelectual.

Será necesario que los profesionales de los SAF y los profesionales de los servicios destinados a personas con discapacidad intelectual seamos capaces de coordinar nuestras actuaciones para así poder garantizar la mejor calidad en los servicios que ofrecemos tanto a las personas con discapacidad intelectual como a sus familias.

11. MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS



1. **PROCESOS PRODUCTIVOS**, pretenden dar respuesta a las necesidades de las familias. Tras la acogida (momento esencial) la familia puede recibir apoyos por dos vías:
 - a) A través de una cartera de servicios y programas (apoyo, orientación, formación, respiro...) en la que pueden participar de forma puntual, ya sea a nivel individual o grupal.
 - b) A través de un plan de apoyo a la familia, elaborado conjuntamente entre ésta y los profesionales del servicio.

Los dos tipos de apoyo están estrechamente relacionados y las familias pueden acceder a uno desde el otro.
2. **PROCESOS DE SOPORTE**, que sostienen y contribuyen al mantenimiento del servicio y al desarrollo de los apoyos que las familias requieren, y que funcionan con personal.
3. **PROCESOS ORGANIZATIVOS**, son procesos estratégicos para asegurar el buen funcionamiento del servicio y la mejora continua: la planificación y evaluación del servicio, la comunicación interna y externa, la gestión del entorno y las alianzas...

12. IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS

Generalmente las primeras personas que se dan cuenta de la necesidad de un Servicio de Apoyo a Familias son los profesionales que trabajan directamente con ellas y que en el día a día ven cuáles son sus necesidades. Pueden ser los primeros porque:

- dedican tiempo a reflexionar sobre las familias,
- son capaces de objetivar las necesidades y demandas que hacen las familias,
- ven que los apoyos son insuficientes,
- tienen una visión global de este colectivo.

Las familias también demandan este servicio, aunque tal vez no de manera explícita y no saben que eso que necesitan es precisamente un Servicio de Apoyo a Familias. Pero sí demandan apoyo emocional, que no les hagan peregrinar por distintos servicios, que informen a los hermanos...

Es importante tener en cuenta que, aunque la primera motivación o empuje pueda surgir de los profesionales y de las familias, la creación de un servicio es algo estratégico que tiene que estar legitimado por la junta directiva de la entidad.

Para implementar el servicio es necesario que, previamente, la entidad realice dos tareas, con la aprobación y participación de la junta directiva:

- 1. Estudio de necesidades de las familias**, tanto de la entidad como del entorno cercano. Es necesario recoger de manera objetiva y rigurosa qué necesidades, implícitas y explícitas, tienen las familias. La recogida de información debe realizarse con técnicas que permitan el diálogo y que las familias puedan sentirse escuchadas y motivadas (entrevistas, grupos de discusión....).
- 2. Análisis de qué apoyos se están dando a las familias desde la entidad y si son adecuados.** La UDS de Familia elaboró el "Soporte de Aproximación al Manual de Buenas Prácticas de Apoyo a Familias" (SAM), que recoge una propuesta de cómo realizar un análisis del trabajo que se desarrolla con familias en cualquier organización. Es esencial que en este análisis participen personas de todos los grupos que conforman la organización (familias, directivos, profesionales...).

Una vez hecho el estudio de necesidades y el análisis de los apoyos que se prestan a las familias, se debe realizar una sesión de trabajo en la que se pueda comparar:

- cuáles son las necesidades,
- qué apoyos se prestan y
- cuáles son los que se deberían prestar para cumplir la misión de mejorar la calidad de vida de las familias.

En este momento es importante que todas las personas que participan en el proceso de reflexión, la junta directiva y el/la gerente conozcan en profundidad el Modelo de Servicio de Apoyo a Familia consensuado a nivel estatal y tengan una idea clara de qué es y qué no es un SAF (la UDS estatal de Familias elaboró un cuestionario para trabajarlo).

Modelo de Servicio de Apoyo a Familias

Una vez que la junta directiva está convencida de que hay que prestar más apoyos a las familias se pasaría a la fase de diseño del servicio, concretando:

- **FUNDAMENTACIÓN:** se trata de reflexionar por qué la entidad ha decidido crear un Servicio de Apoyo a Familias, qué hechos ha tenido en cuenta...
- **DENOMINACIÓN:** nombre del Servicio.
- **OBJETIVOS:** para qué se crea, a qué necesidades concretas se pretende dar respuesta y qué resultados pretende obtener.
- **DESTINATARIOS:** a quién va dirigido y qué personas pueden acceder al servicio, definiendo el sistema de clientes (familia, entidad y otros recursos).
- **METODOLOGÍA:** qué principios van a guiar el servicio (servicio centrado en la familia y visión positiva de la familia, por ejemplo), cómo se va a organizar el servicio, qué apoyos va a prestar, qué actividades concretas debe diseñar.
- **TEMPORALIZACIÓN:** cuándo se va a poner en marcha, qué calendario y horario va a tener, si va a ser flexible o no...
- **LOCALIZACIÓN:** dónde se va a ubicar, cual es el ámbito de actuación (asociativo, interasociativo, federativo...), si todos los apoyos se van a prestar en la sede, en qué espacios se va a realizar la acogida y las entrevistas...
- **RECURSOS HUMANOS:** con qué profesionales se van a desarrollar los apoyos, qué perfil y funciones deben tener, cuántos son necesarios para prestar apoyos adecuados a la población "diana".
- **RECURSOS MATERIALES Y ECONÓMICOS:** qué recursos son necesarios, con cuáles se cuenta...
- **EVALUACIÓN:** cómo se va a desarrollar la evaluación de resultados y la del propio servicio.

Este diseño debe ser realizado por los profesionales contando con la opinión de las familias y presentado y aprobado por junta directiva.

Para todo este proceso las entidades deben contar con el apoyo de su federación y de la Confederación.

■ 13. DESPLIEGUE DE LOS PROCESOS CLAVE DEL PLAN DE APOYO A LA FAMILIA

13.1 CONTEXTUALIZACIÓN

- FEAPS asume como Misión “la mejora de la calidad de vida de la personas con discapacidad intelectual **y la de sus familias**”. Se plantea trabajar con la familia como cliente, por ello crea Servicios de Apoyo a Familias (SAF).
- En general, el apoyo más novedoso del SAF es el Plan de Apoyo a la Familia, es decir, la atención individualizada a las necesidades de la familia.

13.2 DESCRIPCIÓN

MISIÓN

Acompañar a las familias de personas con discapacidad intelectual en su proyecto de vida, partiendo de sus propios recursos y fortalezas, atendiendo a sus necesidades y demandas y facilitando los apoyos necesarios para mejorar su calidad de vida y el bienestar de cada uno de sus miembros.

OBJETIVOS

- Que la familia identifique sus necesidades y recursos propios.
- Que la familia participe en el desarrollo y evaluación de su plan individual.
- Que la familia, bien directamente o a través de una gestión eficaz del entorno, cuente con los apoyos que precisa.
- Que la familia cuente con orientación y apoyo profesional en la toma de decisiones durante el ciclo vital.
- Que los apoyos del SAF contribuyan a la normalización de la vida de las familias de personas con discapacidad intelectual.

PRINCIPIOS VINCULADOS

Concebimos la familia como:

- Un **sistema de relaciones** entre sus miembros que a su vez está en relación dinámica con sistemas más amplios. Para intervenir de manera adecuada es necesario contar con una visión de conjunto y comprender su estructura y relaciones, tanto internas como con el entorno.

Modelo de Servicio de Apoyo a Familias

- El **principal recurso**: La familia no es sólo un grupo pasivo demandante y receptor de apoyos y recursos. La familia también constituye el principal recurso para responder a las necesidades de todos sus miembros.
- **Apoyo de otras familias**: la familia es activa socialmente. Presta apoyos a otras familias que lo precisan y se constituye en elemento esencial de un movimiento de ayuda mutua.

PROCESOS

Proceso Inicial del SAF: Acogida.
Plan de Apoyo a la Familia:
Proceso 1) Valoración de la demanda.
Proceso 2) Diseño del Plan Apoyo a la Familia.
Proceso 3) Movilización de Apoyos externos e internos.
Proceso 4) Evaluación de resultados.

Despliegue de los procesos clave del plan de apoyo a la familia

PROCESO DE ACOGIDA			
Planificación Estratégica (Sentido: el por qué y el para qué)			
Descripción proceso	<p>Este es el primer proceso del Servicio de Apoyo a Familias, independientemente de si la familia va a utilizar un apoyo o servicio puntual o de si va a elaborar un plan de apoyo individual.</p> <p>1. MISIÓN Acoger a la familia que acude al SAF en un ambiente cálido y respetuoso con su realidad individual, proporcionando una serie de información sobre los apoyos que presta el servicio.</p> <p>2. OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que cada cliente que recurra al SAF sea atendido en un plazo breve. - Que la familia se haga usuaria del SAF. 		
Responsable	Trabajador/a Social		
Otros agentes	Personal administrativo		
Clientes	Finales: Familia		
Expectativas y necesidades de los clientes	<p>Familiares:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ser bien atendidos, en un clima de confianza, privacidad y confidencialidad. - Tener respuesta a su demanda. 		
Indicadores			
Indicador	Estándar	Frecuencia de medida	Período de Análisis
Satisfacción de las familias con el trato recibido	80% de la familias sitúa su satisfacción entre mucha y bastante	Cuestionario realizado tras la reunión inicial	Revisión anual del servicio
Tiempo transcurrido desde que la familia llama hasta que se le atiende	80% de las familias sea atendida en el plazo máximo de una semana	Anual	Revisión anual del servicio
Tiempo transcurrido desde que el profesional que deriva a la familia se pone en contacto con el SAF hasta que se le contesta	80% de los profesionales tenga respuesta en el plazo máximo de dos semanas	Anual	Revisión anual del servicio
Puntos críticos	<ul style="list-style-type: none"> - La familia finalmente no acude al servicio. - Asegurar que el profesional tiene empatía con los familiares. - Asegurar que se respeta la confidencialidad de la información y datos que aporta la familia. 		

Planificación de la Acción (Cómo se va a hacer) Se acompaña de un diagrama de flujo	
Recursos del proceso	
Recursos materiales: <ul style="list-style-type: none"> - Equipo informático - Teléfono - Vehículo - Espacio propio, específico y cálido, desvinculado de cualquier área de la asociación. Recursos técnicos: <ul style="list-style-type: none"> - Folleto 	
Encargados de realizarlo	
Trabajador social Personal administrativo	
Descripción de las actividades del proceso	
Nombre	Descripción
Inicio	Demanda de la familia al profesional del SAF
Recepción de la demanda	El cliente se pone en contacto, por cualquier medio (teléfono, carta, personalmente...), con el SAF.
Concertación de cita	El profesional responsable de la acogida y el cliente acuerdan una fecha y lugar, para un primer encuentro.
Concreción de necesidad	El profesional escucha la demanda de la familia y ambos concretan y definen la /s necesidad/es. Se valora si la familia necesita un apoyo puntual o un plan de apoyo individual.
Información sobre otros recursos	Si la necesidad no puede ser cubierta desde el SAF, el profesional aporta información sobre otros recursos
Información sobre el SAF	Si la necesidad puede ser cubierta desde el SAF, el profesional aporta información, oral y escrita (folleto), sobre el SAF y aclara dudas que puedan surgir.
Solicitud del Servicio	Si la familia acepta ser cliente del S.A.F., cumplimenta la solicitud del servicio, que incluye la autorización para poder manejar los datos de la familia.
Orientación	Si la familia demanda un programa o actividad concreta, el profesional le orienta a ésta; si demanda apoyo para una necesidad más amplia o imprecisa se le deriva hacia un Plan de Apoyo.
Recogida de datos para valoración	Posteriormente, se cumplimenta la ficha de datos básicos familiares (composición familiar).
Recogida de datos para información	Si la necesidad no puede ser cubierta desde el SAF y la familia está interesada en recibir información del servicio, se recogen datos básicos para el envío periódico de la información.
Fin	Concertación de cita para la valoración de la demanda.

Despliegue de los procesos clave del plan de apoyo a la familia

Apoyos al proceso	
Vínculos	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios puntuales - Plan de Apoyo a la Familia - Procesos de soporte (administración y secretaría)
Registros	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de demanda - Registro de la entrevista - Solicitud del servicio (con cláusula de protección de datos y derechos y deberes) - Ficha de datos familiares - Solicitud de información - Registro de familias no susceptibles del SAF
Gestión del conocimiento	<p>Malas Prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El director o un miembro de junta directiva acoge a la familia. - No tener un espacio privado para la acogida y tiempo exclusivo (no recibir llamadas). - Profesional que no escucha. - Esperar a que las familias demanden lo que necesitan, cuando muchas veces éstas, aunque saben que no están bien, no saben qué necesitan y otras veces no saben cómo pedirlo. <p>Buenas Prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los profesionales del SAF se adaptan a las necesidades familiares: horario de atención, lugar de encuentro y día. - La mejor forma de legitimar el trabajo sistemático “con y para” las familias es prestarle una atención óptima a las que son inicialmente clientes del SAF, ya que éstas, a través del contacto directo con otras familias, van a servir al servicio como cauce indirecto de captación de nuevas familias. <p>Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “La acogida”. Ficha de formación nº 1 Serie Roja, temas transversales. Compañía Hijas de la Caridad. - Ley de protección de datos. - Manual de Buenas Prácticas de Apoyo a Familias. - Calidad de vida familiar. - Código deontológico de los Diplomados en Trabajo Social. - Código Ético de FEAPS. - Libro verde del trabajador social. - Cuestionario para valorar la satisfacción de las familias.

Planificación de la Acción					
Este apartado es para hacer el seguimiento del proceso					
Actividad	Descripción de los hechos	Incidencias	Fecha	Responsable	Otros
Inicio					
Recepción de la demanda					
Concertación de cita					
Concreción de necesidad					
Información sobre otros recursos					
Información sobre el SAF					

Modelo de Servicio de Apoyo a Familias

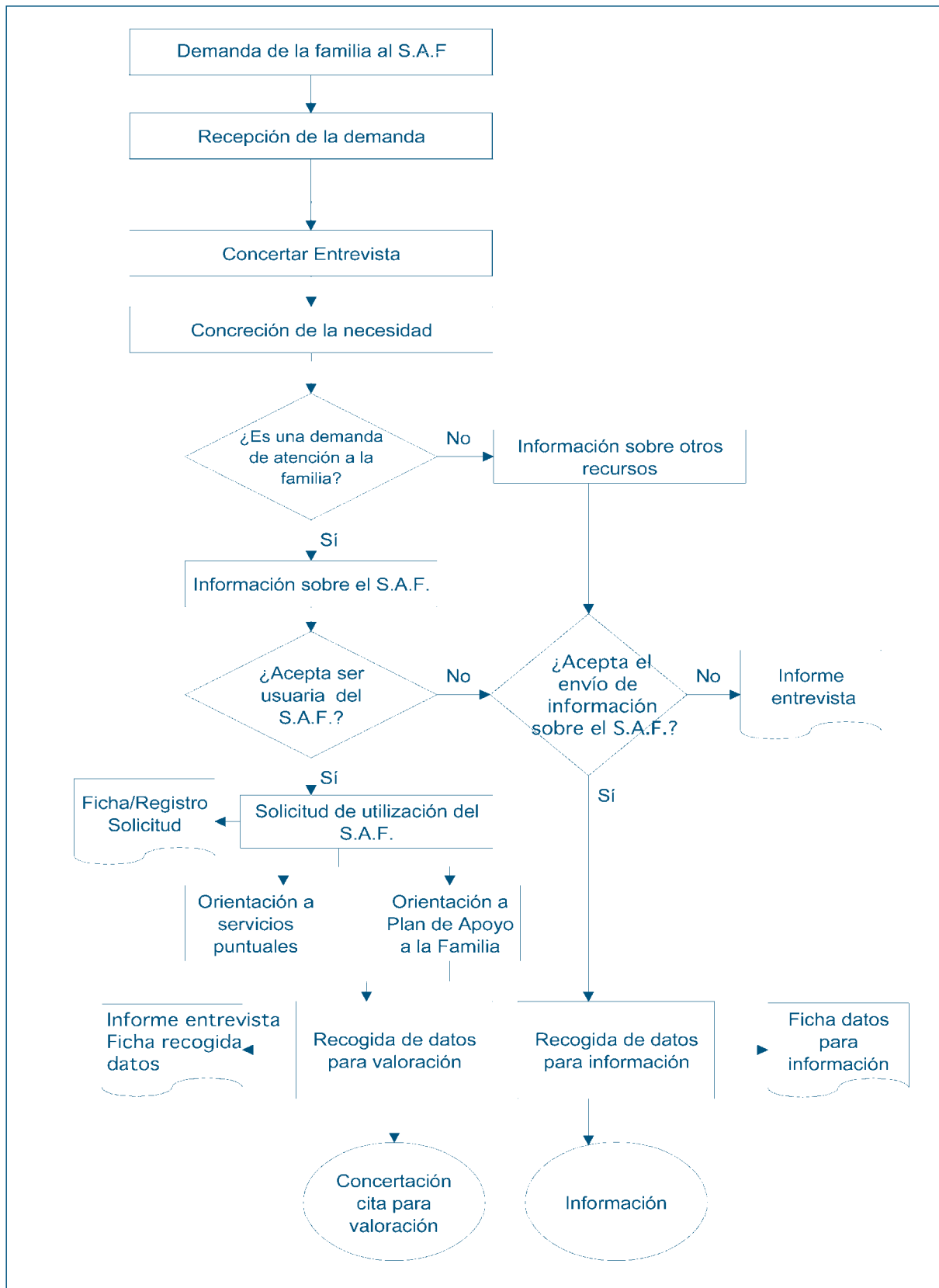
Solicitud del Servicio					
Orientación					
Recogida de datos para intervención					
Recogida de datos para información					
Fin					

Evaluación	
Opinión clientes	
Opinión agentes	
Fallos, quejas e incidencias	
Resultado	

Mejora			
	Descripción	Responsable	Plazo
Cambios en el proceso			
Mejoras en el proceso			
Acciones preventivas			

PROCESO DE ACOGIDA	
Difusión	
Difusión	

MAPA DE PROCESO DE ACOGIDA



EJEMPLO DE ACOGIDA

Jorge es un joven de 16 años con discapacidad intelectual que está escolarizado en un centro de educación especial. Vive con su padre, Julián de 46 años, con su madre Carmen de 43 y su hermana Marta de 14 años.

Los padres trabajan fuera de casa y Jorge pasa las tardes con Melisa, su cuidadora, y con Faustina, su abuela. Marta acude todas las tardes a actividades extraescolares y mantiene buena relación con su hermano.

Jorge ha agredido a la profesora y cuando el colegio ha informado a la madre, ésta comenta que el chico también agrede a la cuidadora, a la abuela y a los padres, nunca a la hermana.

Los padres están pasando una crisis de pareja, con discusiones continuas en presencia de los hijos.

La madre de Jorge contacta con el SAF por sugerencia del trabajador social del centro, que detecta que hay una situación familiar que puede estar influyendo directamente en el comportamiento del joven. La madre deja el recado en centralita y a los tres días, Fátima, trabajadora social del SAF, se pone en contacto con ella y fijan una entrevista con los padres.

En la entrevista se crea un clima de confianza, privacidad y confidencialidad.

El profesional escucha la demanda de los padres y conjuntamente con ellos acuerda que la familia necesita apoyo. Como la necesidad puede ser cubierta desde el SAF, Fátima aporta información oral y escrita (folleto) sobre el servicio y aclara las dudas que van surgiendo.

Los padres aceptan el apoyo del SAF y cumplimentan la ficha de solicitud del servicio, que incluye la autorización para poder manejar los datos de la familia.

La trabajadora social recoge información básica de la familia (dirección, composición, horarios...) y se concierta una cita para el diagnóstico la semana siguiente a la que se pide acuda toda la familia.

Una vez informada la familia, Fátima se pone en contacto con el trabajador social del colegio de Jorge para comunicarle que la familia ha acudido al SAF y se va a trabajar con ella.

Despliegue de los procesos clave del plan de apoyo a la familia

PROCESO 1. VALORACIÓN DE LA DEMANDA			
Planificación Estratégica			
Descripción proceso	<p>1. MISIÓN Conocer y analizar junto con la familia la situación sobre la que se va a trabajar, identificando aquellas áreas que necesitan algún apoyo.</p> <p>2. OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que el/los profesional/es elaboren una propuesta de valoración de la demanda en un plazo de tiempo limitado. - Que la familia y el profesional consensuen la valoración. 		
Responsable	El profesional que el servicio de apoyo a familias determine.		
Otros agentes	Otros profesionales del Servicio.		
Clientes	Familia.		
Expectativas y necesidades de los clientes	Familia: <ul style="list-style-type: none"> - Sentirse escuchada y ayudada a identificar sus propias necesidades. - Tener una respuesta inmediata a su necesidad. 		
Indicadores			
Indicador	Estándar	Frecuencia de medida	Período de Análisis
Tiempo transcurrido desde la entrevista hasta la propuesta de valoración	80% de las familias tengan la propuesta de valoración en el plazo máximo de diez días.	Anual	Revisión anual del Servicio
Número de valoraciones consensuadas	90% de las familias validen la propuesta de valoración	Anual	Revisión anual del Servicio
Puntos críticos	<ul style="list-style-type: none"> - El tiempo que implica llevar a cabo el proceso del Plan frente a la respuesta inmediata que espera la familia. - La posibilidad de que la familia, consciente o inconscientemente, oculte información o se muestre distante. - Grado de implicación de algunos miembros de la familia 		

Planificación de la Acción
Recursos del proceso
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> - Despacho (espacio propio y específico) - Teléfono - Vehículo - Equipo informático
Encargados de realizarlo
Trabajador social Otros profesionales del servicio

Descripción de las actividades del proceso	
Nombre	Descripción
Inicio	Concertar la entrevista
Entrevista	La realiza el trabajador social (puede ser individual o familiar, en despacho o domicilio...) El trabajador social valorará si son necesarias más entrevistas y/o con otros profesionales del servicio (psicólogo...)
Elaboración de propuesta de valoración de la demanda	Los profesionales que hayan intervenido en las entrevistas elaborarán una propuesta de valoración de la demanda.
Devolución y contraste de propuesta de valoración	El/los profesional/es presenta/n la propuesta a la familia y previo debate, manifiestan su acuerdo o se rectifica la propuesta hasta llegar a un consenso.
Aceptación de la valoración	Se recoge por escrito la valoración de la demanda y se incorpora al expediente familiar como punto de partida del plan de apoyo individual.
Fin	Diseño del Plan de Apoyo a la Familia.
Apoyos al proceso	
Vínculos	<ul style="list-style-type: none"> - Acogida: con la recogida de datos - Diseño del Plan de Apoyo a la Familia
Registros	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha social (puede ser la primera parte de la historia social) - Historia social - Valoración de la demanda consensuado
Gestión del conocimiento	<p>Malas Prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El profesional propone el diagnóstico sin escuchar a la familia. - Obligar a la familia a aceptar la valoración de la demanda. - Entender la relación entre familia y profesionales de una forma asimétrica y no en términos de colaboración. - El profesional atiende la <i>demand</i>a sin valorar la <i>necesidad</i>. <p>Buenas prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El profesional tiene en cuenta la disponibilidad y la opinión de diferentes miembros de la familia. - El profesional no se identifica, ni se alía con ninguno de los miembros de la familia. <p>Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escala de calidad de vida familiar - Beach Center - Código deontológico de los distintos profesionales - Escala de clima familiar - R.H. Moss - Guía de conversación - Beach Center - Código Ético de FEAPS - Escalas para determinar la importancia/satisfacción de las familias

Despliegue de los procesos clave del plan de apoyo a la familia

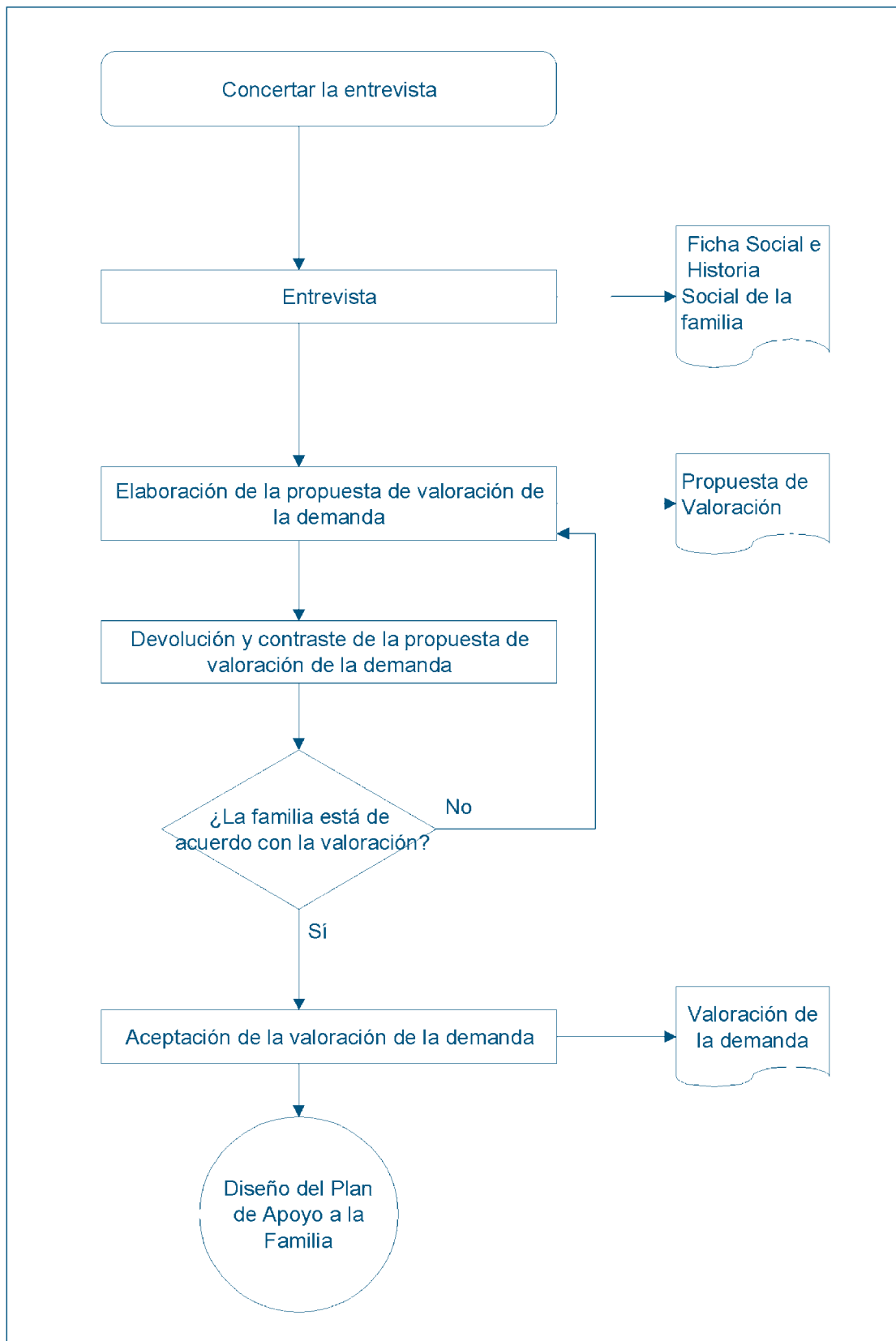
Acción					
Este apartado es para hacer el seguimiento del proceso					
Actividad	Descripción de los hechos	Incidencias	Fecha	Responsable	Otros
Inicio					
Entrevista					
Elaboración de propuesta de diagnóstico					
Devolución y contraste de la propuesta de diagnóstico					
Aceptación del diagnóstico					
Fin					

Evaluación	
Opinión clientes	
Opinión agentes	
Fallos, quejas e incidencias	
Resultado	

Mejora			
	Descripción	Responsable	Plazo
Cambios en el proceso			
Mejoras en el proceso			
Acciones preventivas			

PROCESO DE DIAGNÓSTICO / EVALUACIÓN	
Difusión	
Difusión	

PROCESO DE VALORACIÓN DE LA DEMANDA



EJEMPLO DE VALORACIÓN DE LA DEMANDA

A la entrevista con la trabajadora social acuden los padres de Jorge. A la pregunta de Fátima de por qué no han venido sus hijos, comentan que tenían otras actividades.

La trabajadora social va formulando preguntas y completando el informe social.

Durante la entrevista Fátima, la trabajadora social, intuye que la abuela está jugando un papel importante en las relaciones familiares así que comenta al matrimonio la posibilidad de mantener una entrevista con ella, a lo que la pareja accede sin poner ningún impedimento.

A los pocos días la psicóloga del Servicio de Apoyo a Familias se reúne con Faustina, la abuela. Ésta no se muestra muy colaboradora y culpabiliza del mal comportamiento de Jorge a su padre.

La psicóloga y la trabajadora social se reúnen para elaborar la propuesta de valoración de la demanda.

Unos días después la trabajadora social vuelve a convocar al matrimonio para comentar con ellos su valoración que se fundamenta en:

- Una crisis de pareja.
- La abuela que, teniendo un protagonismo importante, no admite la discapacidad de su nieto y boicotea la autoridad del padre de Jorge y de Melisa, la cuidadora.
- Falta de estrategias por parte de Melisa para gestionar los problemas de comportamiento de Jorge.

En la reunión también está la psicóloga del SAF ya que una de las posibles áreas de apoyo puede ser la terapia de pareja y así el matrimonio va conociendo a la psicóloga.

El matrimonio se muestra de acuerdo con la valoración propuesta por el equipo del SAF, sobre todo en lo referente a la abuela, estando conforme con los otros aspectos destacados.

La valoración de la demanda queda consensuada por escrito en un documento que se incorpora al expediente familiar.

PROCESO 2. DISEÑO DEL PLAN DE APOYO A LA FAMILIA			
Planificación Estratégica			
Descripción proceso.	<p>1. MISIÓN Diseñar, entre familia y profesionales, un conjunto de acciones encaminadas a dar respuesta a las necesidades consensuadas previamente.</p> <p>2. OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que todo Plan de Apoyo a la Familia tenga un profesional de referencia. - Que la familia y el profesional lleguen a un acuerdo sobre los apoyos que se van a prestar en un plazo limitado. - Que en el diseño del plan participe más de un miembro de la familia. - Que el plan sea el que determine el proceso de intervención posterior. - Que el plan se realice, en la medida de lo posible, de forma interdisciplinar. - Que sea considerado como guía del proceso, con la debida flexibilidad, ya que no debe considerarse como algo estático, sino dinámico. 		
Responsable	El profesional que el servicio de apoyo a familias determine.		
Otros agentes	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajador/a social - Profesionales de referencia de los planes de apoyo individual - Otros profesionales 		
Clientes	Familia		
Expectativas y necesidades de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Que el Plan propuesto cubra sus necesidades. - Que se haga rápido. - Que mejore su calidad de vida. - Que no sean alternativas que les compliquen la vida - Que el profesional de referencia de su plan tenga un profundo conocimiento de todos los servicios y recursos con los que cuenta la organización y la comunidad. 		
Indicadores			
Indicador	Estándar	Frecuencia de medida	Período de Análisis
Nº de planes que tienen asignado un profesional de referencia	100% de los planes tenga asignado un profesional de referencia	Anual	Revisión anual del Servicio
Tiempo transcurrido desde el acuerdo sobre la valoración de la demanda hasta la firma del Plan de Apoyo	80% de las familias firmen el plan en un plazo máximo de dos semanas	Anual	Revisión anual del Servicio
Diferencia entre el nº de familias que han iniciado el proceso del Plan de Apoyo a la familia y el nº de familias que lo firman	80% de las familias que inician el proceso lleguen a firmar el Plan	Anual	Revisión anual del Servicio
Nº de planes en los que ha participado más de un miembro de la familia	60% del diseño de los planes de apoyo estén elaborados por más de un miembro de la familia	Anual	Revisión anual del Servicio

Despliegue de los procesos clave del plan de apoyo a la familia

Puntos críticos	<ul style="list-style-type: none"> - La familia se cansa y se marcha: porque el proceso es lento, porque no está motivada, sus expectativas son otras o porque no se respeta su ritmo. - El profesional de referencia no tiene tiempo porque está saturado de casos. - La familia tiene que ser consciente del esfuerzo que va a tener que hacer ante el diseño de un plan de apoyo ideal. - No conseguir la participación de todos los miembros de la familia en la elaboración del Plan. - No tener en cuenta la realidad de los apoyos existentes para el diseño del Plan. - El profesional tiene que contrastar aquello que las familias necesitan, tanto lo que hacen explícito, como otro tipo de demandas que pueden estar detrás. - El Plan genera un conflicto de intereses entre la persona con discapacidad intelectual y su familia, ante lo cual el profesional de referencia tiene un papel de mediador, con el fin de buscar un equilibrio entre las necesidades de uno y las demandas o expectativas de la otra, coordinando su actuación con todos los profesionales que intervengan en el tema.
------------------------	--

Planificación de la Acción	
Recursos del proceso	
<ul style="list-style-type: none"> - Despacho (espacio propio e independiente) - Vehículo - Teléfono - Materiales inventariables (equipo informático...) - Materiales técnicos (protocolos, ideario, reglamento de régimen interno, memorias...) - Guía de actividades - Guía de recursos 	
Encargados de realizarlo	
<ul style="list-style-type: none"> - Profesional de referencia - Equipo del SAF - Familia - Otros profesionales de la entidad de la que dependa el SAF 	
Descripción de las actividades del proceso	
Nombre	Descripción
Inicio	Valoración de la demanda consensuada.
Propuesta de acciones	<ul style="list-style-type: none"> - Propuesta de acciones a incluir en el plan (equipo de profesionales del SAF), identificando el profesional de referencia. - Propuesta de acciones de la familia.
Reunión con la familia	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión con la familia (las que sean necesarias) donde el trabajador social presenta al profesional de referencia y se ponen en común las alternativas de ambas partes. - Se negocian las acciones a incluir en el Plan, una vez que a través del diálogo se ha contrastado con la familia que lo percibido es lo que realmente le preocupa o desea.
Plan consensuado	<ul style="list-style-type: none"> - Redacción del Plan: que la intervención se planifique partiendo de las necesidades planteadas por la familia. - Compromiso de movilización de apoyos por ambas partes - Fijar indicadores de evaluación continua, siendo la familia la fuente principal (no la única) de evaluación de la intervención realizada y de los resultados conseguidos. - Elaborar los protocolos de intervención básicos con las familias, en los que se incluya lo que es fundamental hacer en todos los casos.
Fin	Plan redactado y firmado por ambas partes.

Apoyos al proceso	
Vínculos	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la demanda - Movilización de apoyos - Evaluación
Registros	<ul style="list-style-type: none"> - Propuestas de acciones la familia - Propuestas de acciones de los profesionales del SAF - Plan
Gestión del conocimiento	<p>Malas prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A la reunión con la familia asiste solo el profesional de referencia y no es presentado por el trabajador social. - El profesional impone sus alternativas. - Los profesionales interpretan las necesidades y deseos de las familias y deciden por ellas, sobre la base de sus propias creencias y valores. - Esperar a que las familias demanden lo que necesitan, cuando muchas veces éstas, aunque saben que no están bien, no saben qué necesitan y otras veces no saben cómo pedirlo. - Falta de formación específica en intervención familiar con familias de personas con discapacidad intelectual. <p>Buenas prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escuchar primero las alternativas de la familia y considerar que todas sus alternativas son legítimas de entrada. - En el diseño del plan ha de contemplarse una duración determinada, que se le comunicará a la familia, debiendo el equipo respetar la temporalización establecida. - Es aconsejable mantener el mayor número de entrevistas posible con ambos padres, y si se puede, al menos una con toda la unidad familiar. En el caso de personas tuteladas el contacto se mantendrá con las personas designadas como tutores. - Los profesionales deben preguntar e informarse sobre el ámbito familiar para la obtención de la información destinada al diseño del plan, pero nunca más allá de lo estrictamente necesario, y respetando los límites que la familia ponga al respecto. - Es importante que en el momento de presentar el plan a la familia éste se explique con un lenguaje claro, sin tecnicismos, adaptado al nivel cultural de la familia y teniendo presentes los principios de una comunicación asertiva. <p>Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Buenas Prácticas de Apoyo a Familias - Valores Feaps. Cuaderno divulgativo - Código Ético de FEAPS - Código deontológico de los distintos profesionales - Libro Verde del Trabajo Social: instrumentos de documentación técnica. - Guía Apoyando a las Familias - Cuestionario para evaluar la satisfacción de las familias.

Despliegue de los procesos clave del plan de apoyo a la familia

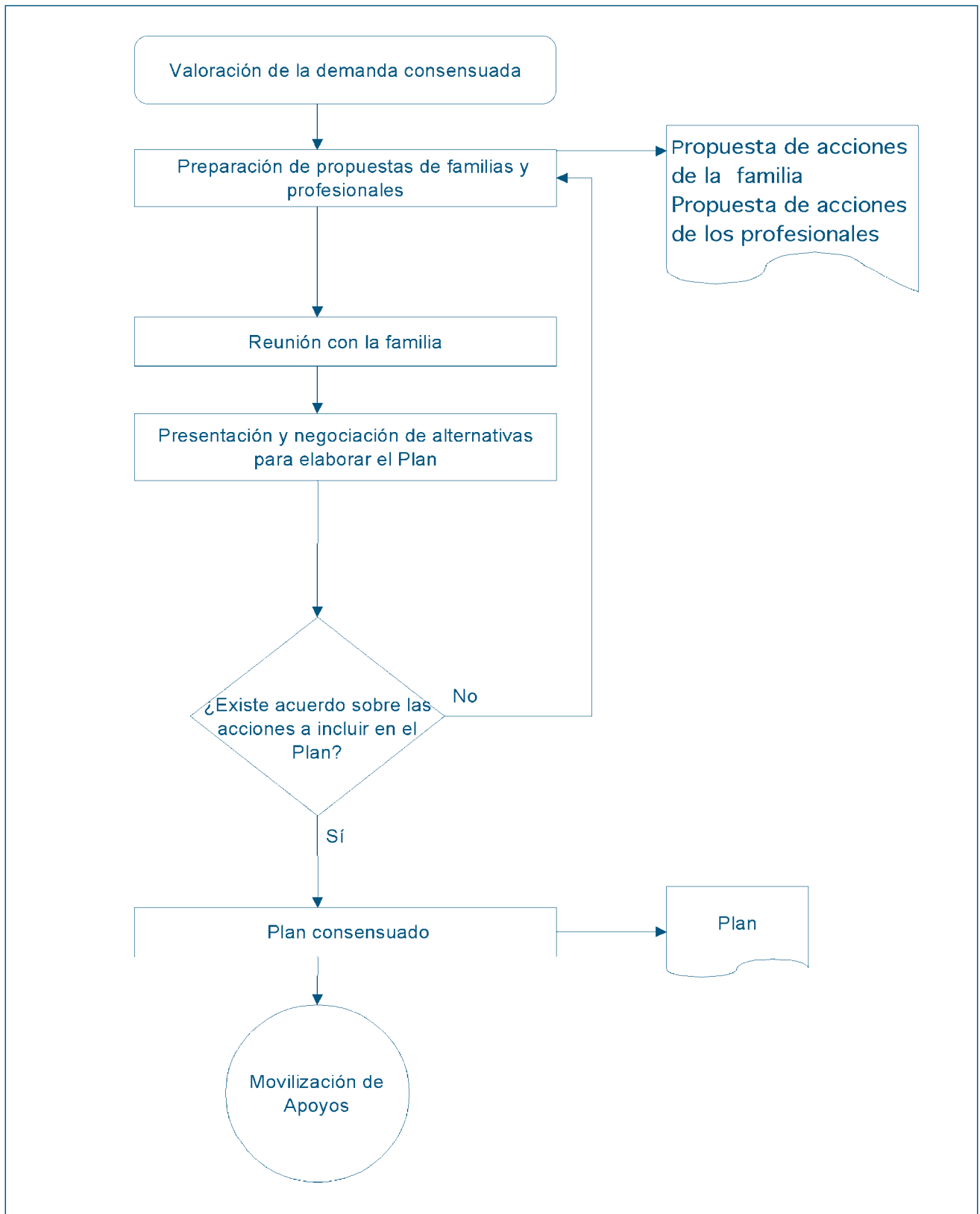
Acción					
Este apartado es para hacer el seguimiento del proceso					
Actividad	Descripción de los hechos	Incidencias	Fecha	Responsable	Otros
Inicio					
Propuesta de acciones					
Reunión con la familia					
Plan Consensuado					
Fin					

Evaluación	
Opinión clientes	
Opinión agentes	
Fallos, quejas e incidencias	
Resultado	

Mejora			
	Descripción	Responsable	Plazo
Cambios en el proceso			
Mejoras en el proceso			
Acciones preventivas			

PROCESO DE DISEÑO DEL PLAN DE APOYO A LA FAMILIA	
Difusión	
Difusión	

MAPA DEL PROCESO DE DISEÑO DEL PLAN DE APOYO A LA FAMILIA



EJEMPLO DE DISEÑO DEL PLAN DE APOYO A LA FAMILIA

El equipo del SAF (trabajadora social y psicóloga) prepara una serie de propuestas que pueden incluirse en el Plan. Estas propuestas son principalmente:

- Terapia de pareja para el matrimonio con la ayuda de la psicóloga del SAF.
- Participación de la abuela en un taller de abuelos que la asociación está preparando y que se va a desarrollar durante el próximo trimestre.
- Asesoramiento y formación para la cuidadora a través de un grupo de formación que la asociación tiene para voluntarios y colaboradores.

Se convoca a la familia (al matrimonio, la abuela y la cuidadora) a una reunión a la que se les pide acudan con ideas de cuestiones que les gustaría trabajar.

En la reunión, el matrimonio en concreto propone que Jorge debería participar en actividades de ocio, la abuela no está muy de acuerdo, pero accede.

La psicóloga, que va a ser la coordinadora de apoyos, tal y como han acordado entre todos, recoge la petición estando de acuerdo con lo propuesto. Así mismo, expone sus propuestas.

Cada participante expone sus opiniones llegando a un consenso. La cuidadora pregunta sobre la hermana, si se ha pensado hacer algo con ella. Entre todos deciden que mejor será dejar la intervención con la hermana (si es que la necesita) para más adelante.

Tras la reunión, la psicóloga del SAF elabora el PLAN DE APOYO A LA FAMILIA, recogiendo todo lo comentado en la reunión. En el Plan se identifican las acciones que se van a realizar y los plazos en los que se prevé desarrollarlas, así como los indicadores de evaluación.

La psicóloga se reúne con Jorge y le explica con información adaptada a su nivel de comprensión, cuál va a ser el plan que se va a seguir.

PROCESO 3. MOVILIZACIÓN DE APOYOS EXTERNOS E INTERNOS			
Planificación Estratégica			
Descripción proceso	<p>1. MISIÓN Movilizar los apoyos necesarios para la consecución del plan de apoyo individual familiar.</p> <p>2. OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que la familia haga uso de los recursos y apoyos propios acordados. - Que la familia y el SAF movilicen apoyos externos que se hayan identificado como necesarios. - Que el SAF movilice los apoyos internos que se hayan identificado como necesarios. 		
Responsable	El profesional que el servicio de apoyo a familias determine.		
Otros agentes	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionales del SAF - Profesionales de otros recursos comunitarios - Otros profesionales de la entidad - Miembros de la familia 		
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Familia (interno) - Centros o servicios propios de la entidad que presten recursos (interno) - Organismos e instituciones que facilitan recursos (externo) 		
Expectativas y necesidades de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Que los apoyos seleccionados se adecuen a sus necesidades. - Que los apoyos que se movilicen sean eficientes y eficaces. - Que puedan acceder a los apoyos (por disponibilidad de plazas, económicamente...). 		
Indicadores			
Indicador	Estándar	Frecuencia de medida	Período de Análisis
Nº de recursos externos utilizados respecto a los propuestos	El 90% de los recursos externos propuestos hayan sido utilizados	Anual	Revisión anual del Servicio
Nº de recursos internos utilizados respecto a los propuestos	El 90% de los recursos externos propuestos hayan sido utilizados	Anual	Revisión anual del Servicio
Nº de recursos propios de la familia utilizados respecto a los propuestos	El 90% de los recursos externos propuestos hayan sido utilizados	Anual	Revisión anual del Servicio
Puntos críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Que los recursos seleccionados no estén disponibles - Dificultades económicas de la familia - Falta de implicación de algún miembro de la familia 		

Despliegue de los procesos clave del plan de apoyo a la familia

Planificación de la Acción	
Recursos del proceso	
<ul style="list-style-type: none"> - Externos: servicios sociales, sanitarios, educativos,... - Internos (entidad y familia) 	
Encargados de realizarlo	
<ul style="list-style-type: none"> - Profesional de referencia - Equipo del SAF - Familia 	
Descripción de las actividades del proceso	
Nombre	Descripción
Inicio	Plan de Apoyo a la Familia
Selección de recursos concretos	Revisión de los recursos disponibles y selección de los más adecuados, estableciendo los contactos necesario.
Derivación externa	Cumplimentación del documento de derivación y envío al recurso correspondiente.
Derivación interna	
Intervención sobre los recursos y apoyos de la familia	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo por parte del SAF para que la familia se implique en la movilización de sus propios recursos. - Dinamización de los recursos propios de la familia.
Seguimiento de la movilización de apoyos	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del funcionamiento de los apoyos y subsanación incidencias o modificación de los apoyos, si es necesario. - Coordinación con los profesionales de los recursos que prestan los apoyos para ver si se están cubriendo las necesidades de la familia.
Fin	Evaluación de resultados
Apoyos al proceso	
Vínculos	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño del Plan - Evaluación de resultados - Procesos de la entidad o de otros recursos externo
Registros	<ul style="list-style-type: none"> - Relación de recursos externos, internos y familiares seleccionados para el plan - Documento de derivación (interno y externo) - Documento de seguimiento
Gestión del conocimiento	<p>Malas prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de comunicación interna o externa. - La familia delega toda su responsabilidad en los profesionales. - Centrarse sólo en los recursos externos a la familia. <p>Buenas Prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en red con los recursos externos del entorno. - Trabajo en equipo con los recursos internos de la entidad. - Implicar a la familia en la movilización de sus recursos propios. <p>Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guías de recursos del entorno. - Material de difusión de las distintas actividades - Cuestionario final para la valoración de los apoyos - Guía Apoyando a las Familias.

Modelo de Servicio de Apoyo a Familias

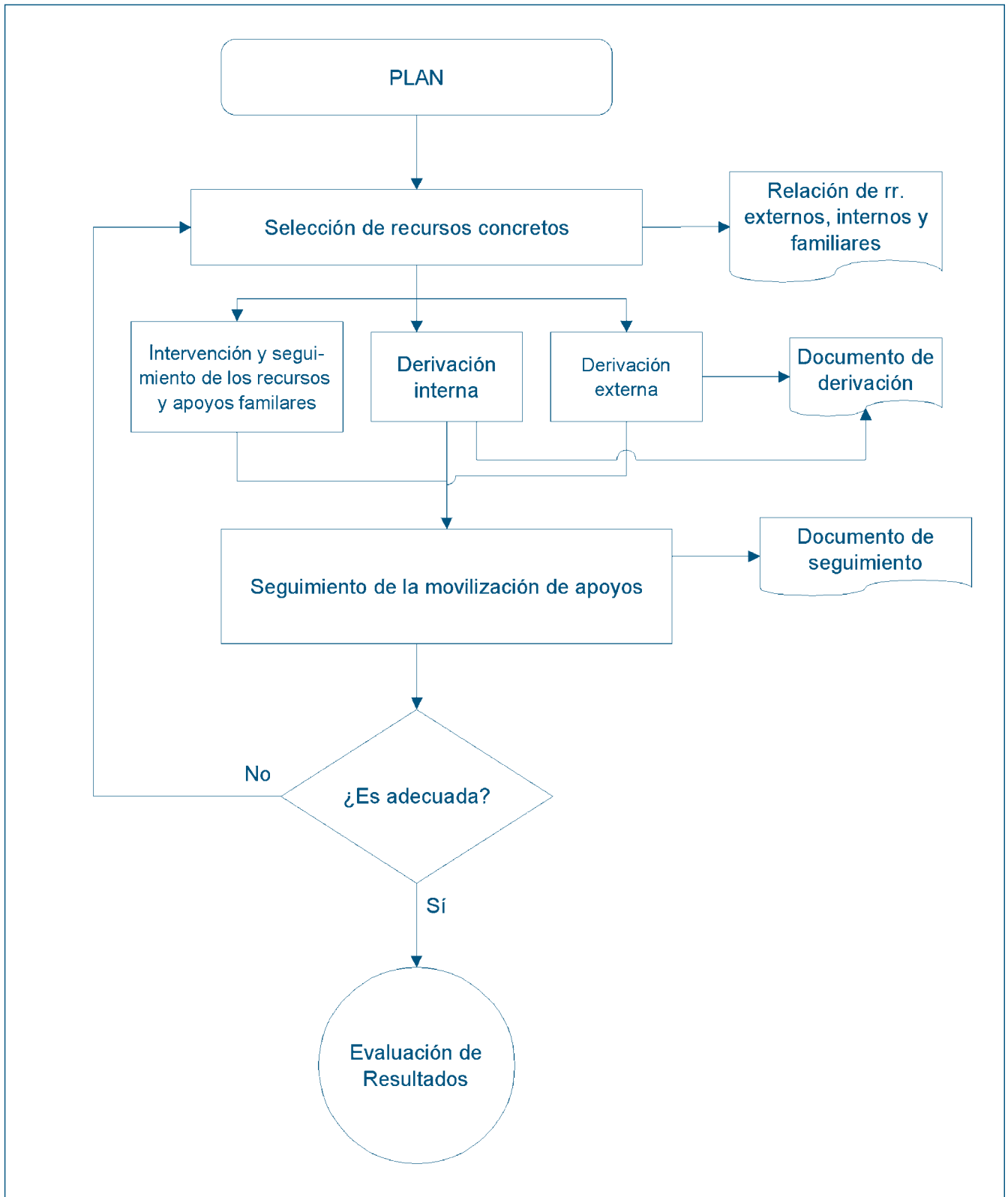
Acción					
Este apartado es para hacer el seguimiento del proceso					
Actividad	Descripción de los hechos	Incidencias	Fecha	Responsable	Otros
Inicio					
Selección de recursos concretos					
Derivación externa					
Derivación interna					
Intervención sobre los recursos y apoyos de la familia					
Seguimiento de la movilización de apoyos					
Fin					

Evaluación	
Opinión clientes	
Opinión agentes	
Fallos, quejas e incidencias	
Resultado	

Mejora			
	Descripción	Responsable	Plazo
Cambios en el proceso			
Mejoras en el proceso			
Acciones preventivas			

PROCESO DE MOVILIZACIÓN DE APOYOS EXTERNOS E INTERNOS	
Difusión	
Difusión	

MAPA DE PROCESO DE MOVILIZACIÓN DE APOYOS INTERNOS Y EXTERNOS



EJEMPLO DE MOVILIZACION DE APOYOS INTERNOS Y EXTERNOS

La familia propone apoyos que puede necesitar y la psicóloga expone qué recursos son los que mejor se ajustan a las necesidades detectadas (aunque muchos de esos recursos ya han sido comentados durante el proceso) y los consensua con la familia.

- El matrimonio comienza con terapia de pareja con la psicóloga del SAF.
- La cuidadora acude a las reuniones formativas de la asociación destinadas para voluntarios y colaboradores.
- La abuela participará en un taller de abuelos.
- Se deriva a la familia a una entidad que ofrece actividades de ocio para personas con discapacidad. La psicóloga por su parte (comentándoselo a la familia) también se pone en contacto con esa entidad situándoles en el caso.
- Conjuntamente con la familia, la psicóloga diseña un calendario de quién y en qué momento se realiza el apoyo a Jorge. Se estima que, más que movilizar los recursos de la propia familia, lo que hay que hacer es ponerlos en orden.

Estos apoyos se desarrollan durante todo un año, realizándose reuniones periódicas con todos y cada uno de los miembros de la familia.

Así mismo, durante este año se van cumplimentando diferentes registros que recogen las acciones realizadas.

Despliegue de los procesos clave del plan de apoyo a la familia

PROCESO 4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS			
Planificación Estratégica			
Descripción proceso	<p>1. MISIÓN Evaluar, conjuntamente con la familia, los resultados obtenidos con el Plan.</p> <p>2. OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que la familia y los profesionales comprueben si la metodología seguida ha dado lugar a resultados satisfactorios para ella. - Que la familia y los profesionales constaten si se han cumplido los objetivos recogidos en el plan. - Que la familia perciba si ha mejorado su calidad de vida familiar. 		
Responsable	El profesional que determine el servicio de apoyo a familias.		
Otros agentes	Profesional de referencia Otros profesionales del servicio Profesionales externos		
Clientes	Familia Profesionales que han intervenido		
Expectativas y necesidades de los clientes	<p>Familia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Devolución de los resultados - Si los resultados no son los esperados, poder contar con más apoyo - Miedo de que si la cosa ha ido bien, se le quiten algunos apoyos <p>Profesionales que han intervenido</p> <ul style="list-style-type: none"> - Devolución de resultados de la encuesta - La labor/servicio que han realizado haya servido para algo; que la familia perciba una mejora en su vida. 		
Indicadores			
Indicador	Estándar	Frecuencia de medida	Período de Análisis
Grado de cumplimiento de los objetivos del plan por parte de los profesionales	80% de los planes han cubierto al menos el 80% de los objetivos propuestos (medidos a través de los indicadores)	Transcurridos tres meses desde la finalización del Plan	Revisión anual del Servicio
Grado de cumplimiento de los objetivos del plan por parte de los familiares	80% de los planes han cubierto al menos el 80% de los objetivos propuestos (medidos a través de los indicadores)	Transcurridos tres meses desde la finalización del Plan	Revisión anual del Servicio
Grado de percepción de la familia de que su calidad de vida ha aumentado	80% de las familias perciban que su calidad de vida ha mejorado	Transcurridos tres meses desde la finalización del Plan	Revisión anual del Servicio
Grado de percepción de los profesionales implicados sobre el impacto del plan en la vida de la familia	80% de los profesionales perciben que el plan ha sido muy o bastante importante para la familia	Transcurridos tres meses desde la finalización del Plan	Revisión anual del Servicio
Puntos críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Puede haber profesionales que tienen expectativas de información sobre la familia que no pueden y no deben ser cubiertas, si la familia no se las comunica directamente. - La situación ha mejorado en casa y la familia deja de asistir sin finalizar ni evaluar el Plan de Apoyos - No contar con herramientas adecuadas para la evaluación. 		

Planificación de la Acción	
Recursos del proceso	
<ul style="list-style-type: none"> - Despacho - Teléfono - Equipo informático 	
Encargados de realizarlo	
<ul style="list-style-type: none"> - Profesional de referencia - Equipo del SAF - Familia - Otros profesionales que han participado 	
Descripción de las actividades del proceso	
Nombre	Descripción
Inicio	Seguimiento movilización de apoyos
Encuesta de evaluación y satisfacción a familiares	Se pasa a todos los miembros de la familia que han participado una encuesta de evaluación de resultados del plan y de satisfacción con la prestación de servicio.
Encuesta de evaluación a profesionales	Se pasa a todos los profesionales que han participado en el proceso del Plan de Apoyo una encuesta de evaluación de eficacia y eficiencia del trabajo en red y del propio servicio, realizado durante el proceso
Elaboración del informe para la familia	Se recogen los resultados de las encuestas y el grado de cumplimiento de los indicadores del plan de apoyo a la familia.
Entrevista con la familia	Entrevista con la familia para presentar el informe, de forma oral y por escrito, y toma de decisión final. En caso de no haberse cumplido los objetivos o no estar satisfecho con los resultados, se volvería a plantear la posibilidad de elaborar un nuevo Plan de Apoyo, a partir de una nueva valoración de la demanda.
Elaboración del informe para los profesionales	Recoge los resultados del trabajo en red y del propio servicio.
Envío de informe a los profesionales	Se envía el informe a todos los profesionales que han participado en el Plan.
Fin	Finalización del Plan
Apoyos al proceso	
Vínculos	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la demanda - Plan de Apoyo a la familia - Movilización de apoyos - Finalización del Plan
Registros	<ul style="list-style-type: none"> - Informe cumplimiento de indicadores de evaluación - Encuesta de satisfacción para familias - Encuesta de satisfacción para profesionales
Gestión del conocimiento	<p>Malas Prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los profesionales evalúan el proceso sin la familia - El proceso finaliza sin evaluar <p>Buenas Prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se reúne la familia y los profesionales para revisar la batería de indicadores del Plan de Apoyo a la Familia <p>Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de evaluación y satisfacción a familias - Entrevistas

Despliegue de los procesos clave del plan de apoyo a la familia

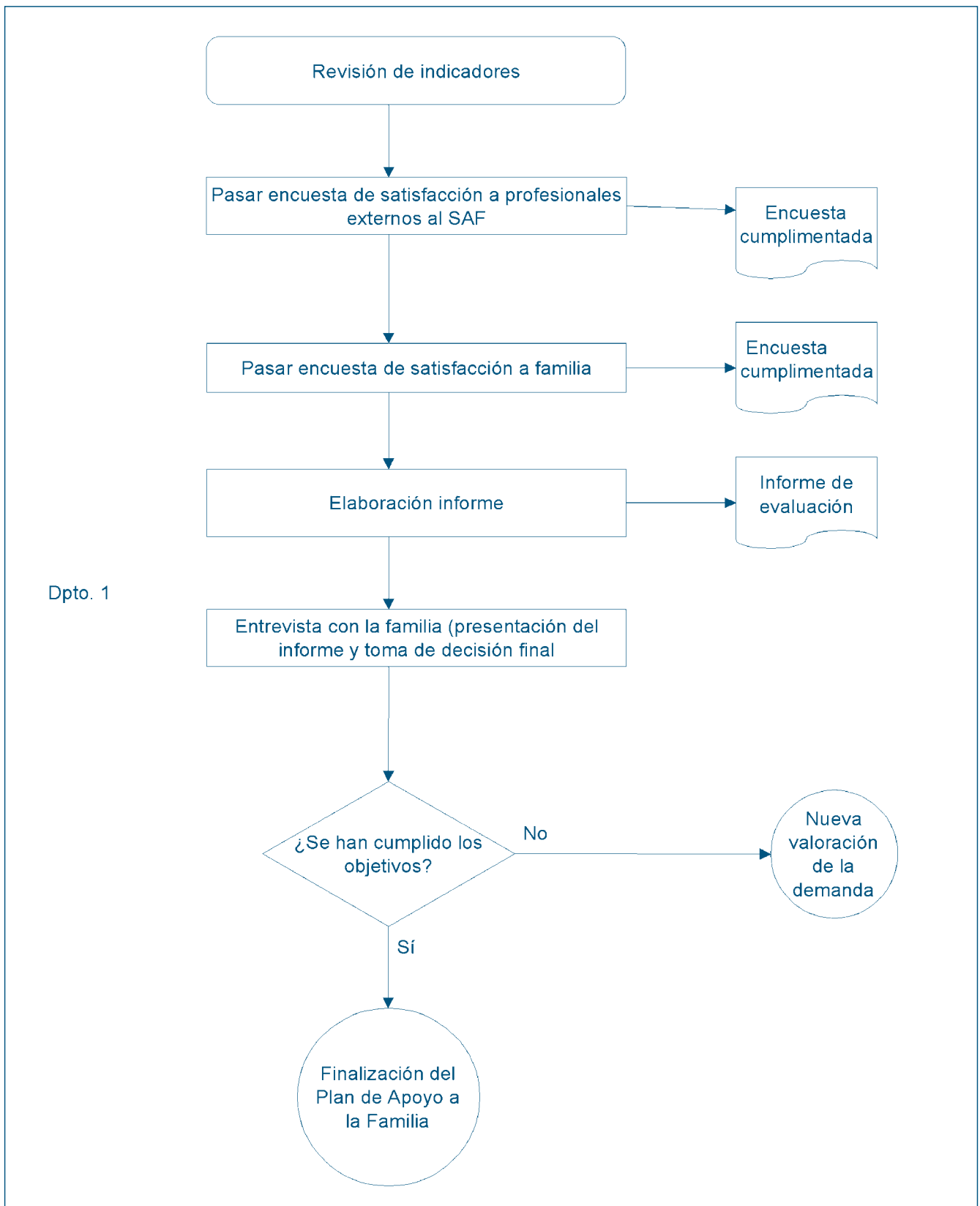
Acción					
Este apartado es para hacer el seguimiento del proceso					
Actividad	Descripción de los hechos	Incidencias	Fecha	Responsable	Otros
Inicio					
Encuesta de evaluación y satisfacción a familiares					
Encuesta de evaluación a profesionales					
Elaboración del informe para la familia					
Entrevista con la familia					
Elaboración del informe para los profesionales					
Envío de informe a los profesionales					
Fin					

Evaluación	
Opinión clientes	
Opinión agentes	
Fallos, quejas e incidencias	
Resultado	

Mejora			
	Descripción	Responsable	Plazo
Cambios en el proceso			
Mejoras en el proceso			
Acciones preventivas			

PROCESO DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS	
Difusión	
Difusión	

MAPA DE PROCESO DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS



EJEMPLO DE EVALUACION DE RESULTADOS

Se evaluará si se han cumplido los objetivos que se había marcado al diseñar el Plan de Apoyo a la Familia, si cada uno de los miembros de la familia ha cumplido el compromiso que había asumido (los padres han seguido la terapia de pareja, la abuela ha asistido al taller de abuelos, la cuidadora ha recibido la formación prevista, Jorge está participando en actividades de ocio) y cómo esto ha repercutido en los problemas de comportamiento de Jorge.

Se pasan cuestionarios a todos los profesionales externos al SAF que han participado y a todos los miembros de la familia.

La psicóloga hace un informe de evaluación recogiendo toda esa información y la comparte con la familia en una reunión que realizan.

Una vez consensuada esa evaluación, se hace llegar a los profesionales que han participado.

BIBLIOGRAFÍA

Beach Center (2001). *Escala de Calidad de Vida Familiar (ECVF)*. Kansas: Beach Center on Disability (www.beachcenter.org), University of Kansas.

Beach Center (2003). *Family Quality of Life Conversation Guide* (2003). Beach Center on Disability University of Kansas.

Colom Masfrets, D. (2005). *Libro Verde del Trabajo Social: Instrumentos de Documentación Técnica*. Madrid: Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

FEAPS (2006). *Libro de ponencias, III Congreso Nacional de Familias de Personas con Discapacidad Intelectual*. Zaragoza 29-30 abril y 1 de mayo de 2006.

FEAPS (2006). *Código ético*. Madrid: FEAPS.

FEAPS (1996). *Valores*. Cuaderno Divulgativo. Madrid: FEAPS

Moss, R.H. y Moss, B.S. (1987). *Escalas de Clima Familiar*. Madrid: TEA Ediciones.

Ponce Ribas, A. (2007). *Talleres de hermanos. Tres propuestas de intervención con hermanos de personas con discapacidad*. Madrid: FEAPS, Cuadernos de Buenas Prácticas.

Ponce Ribas, A. y Vega Sagredo, B. (2007). *Talleres de abuelos. Cómo organizar talleres para abuelos de niños con discapacidad*. Madrid: FEAPS, Cuadernos de Buenas Prácticas.

Ponce Ribas, A. (2008). *De Padres a Padres*. Madrid: FEAPS, Cuadernos de Buenas Prácticas.

W.AA. (2008). *Servicios de Respiro Familiar*. Madrid: FEAPS, Cuadernos de Buenas Prácticas.

W.AA. (2001) *Apoyo a Familias de personas con retraso mental*. Madrid: FEAPS. Manuales de Buena Práctica.

W.AA (2005). *Apoyando a las familias. Guía para mejorar la calidad de vida de las familias de personas con discapacidad intelectual*. Madrid: FEAPS.

W.AA (2004). *Modelo de Servicio de Apoyo a Familias*. Madrid: FEAPS.

■ ANEXOS: Otros documentos de la UDS de Familia

Desde su creación la UDS de Familia Estatal ha estado trabajando en los Servicios de Apoyo a Familias y ha elaborado distintos documentos:

- **SAM Familias** (Soportes para la Aproximación al Manual de Buena Práctica de Apoyo a Familias): una herramienta de trabajo, cuyo fin es ayudar a los distintos servicios y profesionales de atención a familias, a contextualizar lo que supone un proceso de cambio y de implantación de buenas prácticas.

Este material no se incluye en este documento, debido a que es muy extenso y además ya se distribuyó en el año 2002 a todas las federaciones en soporte electrónico.

- **Encuestas de autoevaluación del Servicio de Apoyo a Familias**, dirigidas a profesionales y familias: estos materiales pretenden ayudar a las organizaciones a reflexionar sobre si tienen un Servicio de Familias o un Programa de Apoyo Familiar.
- **Cuadro resumen de registros**: que recoge los documentos necesarios para un buen desarrollo y seguimiento del Plan de Apoyo a la Familia.

ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS

(Materiales para profesionales)

UDS DE FAMILIA ESTATAL

Enero 2005

El Servicio de Apoyo a Familias ha sido demandado por las familias durante años y forma parte de la Cartera de Servicios de FEAPS.

Este Servicio tiene vital importancia en nuestras organizaciones y es esencial para poder cumplir la misión del movimiento asociativo, ya que su fin último es prestar apoyos para mejorar la calidad de vida de las familias de las personas con discapacidad intelectual.

Aunque han sido muchas las entidades que han realizado actividades con y para las familias, muy pocas disponen de un servicio estructurado que dé respuesta a las demandas que van planteando a lo largo de su ciclo vital.

La UDS de Familia os propone que el Modelo de Servicio de Apoyo a Familias se difunda a todas las entidades del movimiento asociativo, acompañado de un proceso de reflexión, que permita identificar a las entidades si disponen de este tipo de servicio.

Para ello, os hacemos llegar:

1. La edición del Modelo de Servicio de Apoyo a Familias, para que se pueda conocer las condiciones y requisitos que debe tener este servicio.
2. Un cuestionario para facilitar la autoevaluación en las entidades de manera que puedan analizar si disponen de un Servicio de Apoyo a Familias o simplemente un programa de actividades para familias.
3. Una propuesta metodológica para utilizar los cuestionarios con los miembros de la Junta Directiva y los profesionales de familia de las entidades.

Los ítems clave del cuestionario que permiten diferenciar un Servicio de Apoyo a Familias de otro tipo de programas o acciones son: 4, 9, 10, 13, 15, 16, 19, 21 y 22.

PROPUESTA METODOLÓGICA

- La reflexión sobre el Modelo de Servicio de Apoyo a Familias ha de ser grupal, ya que afecta a la Misión de nuestras entidades.
- Se proponen dos tipos de sesiones de trabajo con profesionales:
 1. En las asociaciones: profesionales de la misma entidad que trabajan o tienen relación con familias.
 2. En las federaciones: los profesionales que trabajan con familias.
- Estos dos grupos de trabajo son complementarios, ya que permiten tener una visión de la realidad concreta de la entidad y de los servicios de apoyo a familias que existen en la propia federación.
- Estos grupos habrán de estar liderados por una persona que conozca bien el Servicio de Apoyo a Familias y que convoque y coordine la/s sesión/es de trabajo.
- Los pasos a desarrollar podrían ser los siguientes:
 1. Envío del Modelo de Servicio a los profesionales y convocatoria a una sesión de trabajo. En la convocatoria se especificará cuál es el objetivo de la misma y la necesidad de la lectura previa del documento.
 2. Se inicia la sesión con una presentación del coordinador:
 - Recordatorio de los objetivos.
 - Proceso del servicio: de dónde surge la necesidad, proceso de elaboración (se puede consultar el capítulo 1 del documento).
 - Breve presentación del Servicio de Apoyo a Familias: el coordinador hará un recordatorio del Modelo, aclarando posibles términos que el grupo no tenga claros.
 3. Se reparte el cuestionario de autoevaluación, indicando que es una herramienta para reflexionar de forma conjunta sobre el servicio.

Más importante que el resultado concreto del cuestionario es el PROCESO de reflexión, individual y grupal, que se va a generar al cumplimentarlo y ponerlo en común. Las respuestas son cerradas para generar debate y consenso.

- a. Se cumplimenta individualmente.
- b. En grupo se revisa cada respuesta. El coordinador deberá hacer preguntas, en caso necesario, para llegar a un acuerdo o consenso sobre la respuesta.
- c. Una vez revisadas todas las cuestiones, el coordinador indicará cuáles son los ítems clave que no se pueden responder negativamente, para poder concluir que se tiene un Servicio de Familia. Estos ítems aparecen en la hoja anterior.
- d. Finalmente el grupo podrá valorar qué puntos fuertes y débiles existen para tener un Servicio de Apoyo a Familias, y ver qué pasos se deben dar.

Nota: Nos sería de mucha utilidad que nos hicierais llegar una valoración del material, así como sugerencias sobre el mismo o sobre futuras herramientas de trabajo.

SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS

MISIÓN Y OBJETIVOS

	SI	NO
1) El Servicio de Apoyo a Familias tiene una misión y objetivos específicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Las familias y los profesionales conocen esta misión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Los objetivos del Servicio están centrados en la familia y no en la persona con discapacidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CLIENTES

4) Se ve a la familia como cliente interno y no a través de la persona con discapacidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) El Servicio tiene recogido por escrito los derechos y deberes de las familias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) La familia tiene la posibilidad de evaluar la atención recibida en el Servicio de Apoyo a Familias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Está abierto a familias cuyo hijo o familiar con discapacidad no reciba ningún servicio de la entidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRODUCTOS Y APOYOS

8) Existe un inventario de recursos específico para familias (y no centrado en la persona con discapacidad) actualizado de la Comunidad, del Ayuntamiento, de FEAPS, de otras entidades... Por ejemplo: terapia familiar, grupos de formación...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------

METODOLOGÍA

9) Se establece un plan de apoyo individual con cada familia que acude al Servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) La familia participa en el diseño de los objetivos de su plan individual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Ambas partes revisan periódicamente el plan de apoyo, independientemente de que existan o no incidencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Existen protocolos por escrito de:		
a. acogida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. diagnóstico de necesidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. evaluación de actividades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | SI | NO |
|--|--------------------------|--------------------------|
| d. seguimiento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. derivación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13) Cada familia tiene un expediente propio, independiente del que tiene la persona con discapacidad. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14) Existe una metodología definida basada en el trabajo en equipo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

RECURSOS

Equipo Humano

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 15) Los profesionales del Servicio de Apoyo a Familias, tienen dedicación exclusiva a éste. Por tanto, no desarrollan otras funciones dirigidas a la atención de la persona con discapacidad o a la propia asociación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16) Hay dos o más profesionales dedicados en exclusiva al Servicio de Apoyo a Familias. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17) Están definidas las competencias y funciones de cada profesional. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18) Existe un plan de formación continua para los profesionales del Servicio. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Recursos materiales

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 19) El Servicio tiene un local propio e independiente, que no se confunde con otros servicios de la entidad. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20) Cuenta con los medios materiales adecuados para desarrollar su trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Recursos económicos

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 21) El Servicio cuenta con presupuesto propio y estable. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---|--------------------------|--------------------------|

ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 22) El Servicio de Apoyo a Familias figura en el organigrama de la entidad. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23) El horario del Servicio es compatible con el horario de las familias. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24) El Servicio se acerca a las familias que tienen dificultades específicas para acceder a él (viven en zonas rurales, con enfermedades crónicas...). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

TRABAJO EN RED

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 25) El equipo del Servicio propone líneas de actuación a otros profesionales de la entidad que se relacionan con familias. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---|--------------------------|--------------------------|

	SI	NO
26) Tiene relación con otros servicios dirigidos a familias, tanto públicos como privados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27) El Servicio de Apoyo a Familia está reconocido y forma parte de la red de servicios sociales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EVALUACIÓN

28) El Servicio evalúa la actuación realizada con cada familia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29) Existen indicadores de evaluación del Servicio de Apoyo a Familias que se renuevan al menos anualmente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30) Existe un plan de mejora permanente del Servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS

(Materiales para juntas directivas)

UDS DE FAMILIA ESTATAL

Enero 2005

El Servicio de Apoyo a Familias ha sido demandado por las familias durante años y forma parte de la Cartera de Servicios de FEAPS.

Este Servicio tiene vital importancia en nuestras organizaciones y es esencial para poder cumplir la misión del movimiento asociativo, ya que su fin último es prestar apoyos para mejorar la calidad de vida de las familias de las personas con discapacidad intelectual.

Aunque han sido muchas las entidades que han realizado actividades con y para las familias, muy pocas disponen de un servicio estructurado que dé respuesta a las demandas que van planteando a lo largo de su ciclo vital.

La UDS de Familia os propone que el Modelo de Servicio de Apoyo a Familias se difunda a todas las entidades del movimiento asociativo, acompañado de un proceso de reflexión, que permita identificar a las entidades si disponen de este tipo de Servicio.

Para ello, os hacemos llegar:

1. La edición del Modelo de Servicio de Apoyo a Familias, para que se pueda conocer las condiciones y requisitos que debe tener este Servicio.
2. Un cuestionario para facilitar la autoevaluación en las entidades de manera que puedan analizar si disponen de un Servicio de Apoyo a Familias o simplemente un programa de actividades para familias.
3. Una propuesta metodológica para utilizar los cuestionarios con los miembros de la Junta Directiva y los profesionales de familia de las entidades.

Los ítems clave del cuestionario que permiten diferenciar un Servicio de Apoyo a Familias de otro tipo de programas o acciones son: 4, 8, 9, 11, 12, 13, 15 y 16.

PROPUESTA METODOLÓGICA

- La reflexión sobre el Modelo de Servicio de Apoyo a Familias ha de ser grupal, ya que afecta a la Misión de nuestras entidades.
- Se propone que se aborde en una sesión monográfica a la que asistan todos los miembros de la Junta Directiva junto al gerente, dada la relevancia del tema.
- La sesión de Junta Directiva habrá de estar liderada por una persona que conozca bien el Servicio de Apoyo a Familias y que convoque y coordine la sesión de trabajo.
- Los pasos a desarrollar podrían ser los siguientes:
 1. Envío del Modelo de Servicio a los miembros de la Junta junto a la convocatoria a una sesión de trabajo. En la convocatoria se especificará cuál es el objetivo de la misma y la necesidad de la lectura previa del documento.
 2. Se inicia la sesión con una presentación del coordinador:
 - Recordatorio de los objetivos.
 - Proceso el Servicio: de dónde surge la necesidad, proceso de elaboración (se puede consultar el capítulo 1 del documento).
 - Breve presentación del Servicio de Apoyo a Familias: el coordinador hará un recordatorio del Modelo, aclarando posibles términos que el grupo no tenga claros.
 3. Se reparte el cuestionario de autoevaluación, indicando que es una herramienta para reflexionar de forma conjunta sobre el Servicio.
 4. Más importante que el resultado concreto del cuestionario es el PROCESO de reflexión, individual y grupal, que se va a generar al cumplimentarlo y ponerlo en común. Las respuestas son cerradas para generar debate y consenso.
 5. Se cumplimenta individualmente.
 6. En grupo se revisan las respuestas ítem a ítem. El coordinador deberá hacer preguntas, en caso necesario, para llegar a un acuerdo o consenso sobre la respuesta.
 7. Una vez revisadas todas las cuestiones, el coordinador indicará cuales son los ítems claves que no se pueden responder negativamente, para poder concluir que se tiene un Servicio de Familia. Estos ítems aparecen en la hoja anterior.
 8. Finalmente el grupo podrá valorar qué puntos fuertes y débiles existen para tener un Servicio de Apoyo a Familias, y ver qué pasos se deben dar.

Nota: Nos sería de mucha utilidad que nos hicierais llegar una valoración del material, así como sugerencias sobre el mismo o sobre futuras herramientas de trabajo.

SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS

MISIÓN Y OBJETIVOS

- | | SI | NO |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1) El Servicio tiene una misión (una razón de ser clara) y objetivos específicos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) Las familias y los profesionales conocen esta misión. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) Los objetivos del Servicio están centrados en la familia y no en la persona con discapacidad. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

CLIENTES

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 4) Se ve a la familia como cliente directo y no a través de la persona con discapacidad. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5) El Servicio tiene recogido por escrito los derechos y deberes de las familias. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6) A las familias se les pregunta su opinión sobre la atención recibida en el Servicio. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7) Al Servicio puede acudir cualquier familia, aunque su hijo o familiar no esté atendido en la entidad. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

METODOLOGÍA

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 8) El Servicio recoge las necesidades y propuestas de cada familia que acude al mismo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9) El Servicio y la familia participan conjuntamente en el diseño de un plan de trabajo para cubrir esas necesidades. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10) Ambas partes revisan periódicamente el plan de apoyo, independientemente de que existan o no incidencias. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

RECURSOS

Equipo Humano

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 11) Los profesionales del Servicio de Apoyo a Familias, tienen dedicación exclusiva a éste. Por tanto, no desarrollan otras funciones dirigidas a la atención de la persona con discapacidad o la propia asociación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---|--------------------------|--------------------------|

	SI	NO
12) Hay dos o más profesionales dedicados en exclusiva al Servicio de Apoyo a Familias.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Recursos materiales

13) El Servicio tiene un local propio e independiente, que no se confunde con otros servicios de la entidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------

14) Cuenta con los medios materiales adecuados para desarrollar su trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

Recursos económicos

15) El Servicio cuenta con presupuesto propio y estable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------

ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

16) El Servicio de Apoyo a Familias figura en el organigrama de la entidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

17) El horario del Servicio es compatible con el horario de las familias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

18) El Servicio se acerca a las familias que tienen dificultades específicas para acceder a él (viven en zonas rurales, tienen enfermedades crónicas...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

TRABAJO EN RED

19) El Servicio de Apoyo a Familias está reconocido y forma parte de la red de Servicios Sociales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------

CUADRO RESUMEN DE REGISTROS DEL PLAN DE APOYO A LA FAMILIA

Al ir desarrollando los procesos del Plan de Apoyo a la Familia, ha ido surgiendo la necesidad de distintos soportes que faciliten el desarrollo y seguimiento del Plan de manera adecuada.

A continuación se presenta un cuadro-resumen con los documentos necesarios y que forman el expediente de la familia; éste se puede ampliar con otra información.

PROCESO	FAMILIA	PROFESIONAL
ACOGIDA	ENTREVISTA <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud del servicio (cláusula de protección de datos y derechos y deberes). - Solicitud de información 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de demanda - Registro de la entrevista. - Ficha datos familiares - Registro de familias no susceptibles del SAF.
VALORACIÓN DE LA DEMANDA	ENTREVISTA (1 ó más)	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha social (puede ser la primera parte de la historia social) - Historia social - Propuesta de valoración de la demanda - Valoración de la demanda consensuada
DISEÑO DEL PLAN DE APOYO FAMILIAR	REUNIÓN CON LA FAMILIA <ul style="list-style-type: none"> - Propuestas de las familias 	<ul style="list-style-type: none"> - Propuestas de los profesionales - Plan
MOVILIZACIÓN DE APOYOS EXTERNOS E INTERNOS	REUNIONES DE SEGUIMIENTO DE MOVILIZACIÓN DE APOYOS	<ul style="list-style-type: none"> - Relación de recursos externos, internos y familiares seleccionados para el plan - Documento de derivación - Documento de Seguimiento
EVALUACIÓN DE RESULTADOS	ENTREVISTA <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de satisfacción para familias 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de evaluación - Encuesta de satisfacción para profesionales externos al SAF

Los procesos recogen distintos momentos en los que familia y profesionales se reúnen, pero es importante señalar que el número de entrevistas dependerá de cada familia y de cada realidad: hay situaciones que requerirán mucho trabajo conjunto y seguimiento y otras en las que una sola entrevista puede dar respuesta a necesidades recogidas en más de un proceso (acogida y valoración de la demanda).

