

FEAPS
ARAGON

Compendio de **BUENAS PRÁCTICAS**





Compendio de **BUENAS PRÁCTICAS**

Autor:  [feapsaragon@feapsaragon.com]

Diseño e impresión.-

 [stylo@stylodigital.com]

Impreso en España / Printed in Spain

© 2013 Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reprodujeran, plagiaran, distribuyeran o comunicasen públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier medio, sin la preceptiva autorización. Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño de la cubierta, puede ser reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste electrónico, electro-óptico, grabación, fotocopia o cualquier otro, sin la previa autorización por parte del autor.

Prólogo

La premisa de FEAPS ARAGÓN y sus entidades miembro como motor de avance y mejora continua ha sido la atención a los aragoneses y aragonesas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo y sus familias desde la excelencia bajo el lema de «una sola misión, un trabajo compartido».

Alcanzar la excelencia a través de «acciones o conjunto de acciones que fruto de la identificación de una necesidad, son sistemáticas, eficaces, eficientes, sostenibles, flexibles, y están pensadas y realizadas por los miembros de una organización con el apoyo de sus órganos de dirección, y que, además de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, suponen una mejora evidente de los estándares del servicio, siempre de acuerdo con los criterios éticos y técnicos de FEAPS y alineadas con su misión, su visión y sus valores».

Esta es la definición de una buena práctica FEAPS, y como tal, debe de estar documentada para servir de referente a otros y facilitar la mejora de sus procesos.

El movimiento asociativo FEAPS propició la publicación de estas experiencias a finales del 2001. Desde entonces se han desarrollado encuentros bienales de buenas prácticas (Santander, 2002; Valencia, 2004; Bilbao, 2006; Las Palmas de Gran Canaria, 2008 y Alcudia, 2011) con la motivación de facilitar espacios en los que intercambiar experiencias exitosas, compartir modelos de actuación, aprender de los aciertos y también de los errores... en definitiva, crecer juntos de forma ordenada, que no dispersa, y avanzar hacia nuestra misión: «contribuir, desde el compromiso ético, con apoyos y oportunidades, a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadana de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria».

Hasta la fecha, las entidades de FEAPS han presentado para su valoración 778 prácticas, y 11 de ellas, han sido propuestas por entidades aragonesas.

Este libro, pretende recoger estas 10 + 1 buenas prácticas con el objetivo de reivindicar el buen hacer de FEAPS ARAGÓN y de sus entidades miembro. De nuevo demostramos que mucho más allá de una atención asistencial, somos referentes en la prestación de servicios orientados y centrados en la persona.

FEAPS ARAGON

Nuestro modelo se fundamenta sobre condicionamientos éticos, bajo el paraguas de la calidad de vida como fuente generadora de prácticas profesionales y organizacionales, la excelencia y el compromiso por conseguir que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo tenga su propio proyecto de calidad de vida y pueda lograr su inclusión como ciudadana de pleno derecho y su participación en la sociedad en igualdad de condiciones que el resto.

Asentar todas nuestras actuaciones sobre este modelo, nos ha ayudado a seguir avanzando y a mejorarnos en torno a los aragoneses y aragonesas con discapacidad intelectual y a sus familias. Este Compendio de Buenas Prácticas es la prueba de ello.

Para finalizar, quiero agradecer el compromiso y el esfuerzo de todas las personas y entidades miembro de **FEAPS ARAGÓN**, porque dos más dos, en nuestro caso, siempre han sido mucho más que cuatro. Hemos aprendido juntos a través de aciertos y también de errores; hemos compartido un horizonte común que nos ha permitido caminar de forma ordenada y constructiva; hemos crecido en cantidad, pero sobre todo en calidad; hemos apelado a la innovación y al riesgo de afrontar sendas desconocidas donde nos esperaban las necesidades manifestadas por los aragoneses y aragonesas discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias.

FEAPS ARAGÓN no tendría sentido como un conjunto de piezas separadas, que igual que en un puzzle, solo cobra significado cuando está perfectamente ensamblado.

Santiago Villanueva Ginés
Presidente de **FEAPS ARAGÓN**

Índice

2002

Adaptación del manual de buenas prácticas de atención de día Asociación Utrillo (Miembro de FEAPS Aragón).....	3
Certificación 9001:2000 FEAPS ARAGÓN	13

2004

Iniciativa voluntaria de familias Asociación de Padres del C.A.M.P.....	25
Diseño, equipamiento e intervención educativa en el aula multisensorial y de relajación Colegio de Educación Especial Gloria Fuertes de Andorra (Teruel)	33

2006

Grupo de comunicación y audiovisual ADISCIV. Asociación de personas con discapacidad intelectual Cinco Villas	53
Agrupación de pequeñas entidades para una gestión más profesionalizada y capaz Agrupación Turolense de Asociaciones de Personas con Discapacidad Intelectual, ATADI.....	61

2008

Autogestores en SER Calatayud Asociación de Minusválidos BÍlbilis “AMIBIL”	79
Organizamos nuestra propia fiestas ADISPAZ	89
Práctica de autogestión A. HUESCA	95
Acceso al empleo público de las personas con discapacidad intelectual FEAPS ARAGÓN	101
El monitor líder de la implantación de los programas individuales ATADES HUESCA.....	111



FEAPS
ARAGON

2002

BUENAS PRÁCTICAS EN...

ADAPTACIÓN DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN DE DÍA

■ NOMBRE DE LA ENTIDAD

Asociación Utrillo (Miembro de FEAPS ARAGÓN)

■ PROMOTOR DE LA BUENA PRÁCTICA

Beatriz Pérez Pascual (educadora)

M^a Amor Numancia Castellano (psicóloga)

Luisa Cobo Moya (trabajadora social)

■ COORDINADOR O PERSONA DE CONTACTO

Rafael Maset Moreno

■ FECHA O PERÍODO EN EL QUE SE HA DESARROLLADO

Comienzo: Septiembre de 2001

■ OTROS DATOS QUE SE CONSIDEREN RELEVANTES

Gracias al apoyo prestado por la Asociación Utrillo, por el Club de Tiempo Libre Magoría, por los alumnos en prácticas del Ciclo Formativo de Grado Superior de Integración Social, por de Psicología de la Escuela Superior de Estudios Aplicados ARKE, esta Buena Práctica ha podido y puede seguir realizándose.

A TODOS Y A TODAS MUCHAS GRACIAS.

LA BUENA PRÁCTICA

La aplicación, adaptación y/o el desarrollo que hemos realizado del MBP de Atención de Día puede verse a continuación de forma resumida.

Comenzamos por determinar el **objetivo general**:

Mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad intelectual que precisan de distintos apoyos, a través de la implantación de un programa de actividades adaptativas de la vida diaria que favorezca su integración, ajuste personal y normalización social.

Partiendo de este objetivo general lo desarrollamos en sus correspondientes específicos en torno a las diez áreas adaptativas que se establecen a partir de la definición de retraso mental desarrollada por la Asociación Americana de Retraso Mental (AAMR) en 1992:

- Comunicación
- Autocuidado
- Vida en el hogar
- Habilidades sociales
- Vida en la comunidad
- Autodirección
- Salud y seguridad
- Habilidades académicas funcionales
- Elección de ocio
- Laboral

Los objetivos específicos los concretamos en operativos, estableciendo para cada uno de ellos sus correspondientes indicadores de evaluación. Por cuestiones de espacio señalamos en cada área el objetivo específico y algunas de las actividades.



ÁREA COMUNICACIÓN

- **OBJETIVO ESPECÍFICO:** Desarrollar la capacidad para comprender y expresar información mediante conductas simbólicas (palabra escrita) o no simbólicas (expresión del cuerpo).
- **ACTIVIDADES:** Lectura de periódico. Expresión corporal.

ÁREA AUTOCUIDADO

- **OBJETIVO ESPECÍFICO:** Mejorar las habilidades referentes al cuidado personal: aseo, comida, vestido, higiene y apariencia personal.
- **ACTIVIDADES:** Afeitado, cuidado de las uñas, uso del desodorante, ducha, peinado.

ÁREA VIDA EN EL HOGAR

- **OBJETIVO ESPECÍFICO:** Dotar a la persona de las habilidades primordiales para el funcionamiento autónomo en las tareas del hogar.
- **ACTIVIDADES:** Limpieza, costura, plancha, cocina, compra.

ÁREA HABILIDADES SOCIALES

- **OBJETIVO ESPECÍFICO:** Generar las destrezas necesarias para establecer intercambios sociales con otras personas.
- **ACTIVIDADES:** Tutoría, resolución de conflictos, juegos y dinámicas de interacción.

ÁREA VIDA EN LA COMUNIDAD

- **OBJETIVO ESPECÍFICO:** Favorecer las habilidades relacionadas con la utilización adecuada de los recursos de la comunidad.
- **ACTIVIDADES:** Visitas culturales, conocimiento del barrio.

ÁREA AUTODIRECCIÓN

- **OBJETIVO ESPECÍFICO:** Generar las destrezas necesarias para establecer intercambios sociales con otras personas.
- **ACTIVIDADES:** Área que se trabaja de manera transversal (implícita en todas las demás).

ÁREA SALUD Y SEGURIDAD

- **OBJETIVO ESPECÍFICO:** Desarrollar el bienestar físico e integral, además de conocer las normas básicas de seguridad, potenciando conductas sanas en la comunidad.
- **ACTIVIDADES:** Conocimiento propio. sexualidad, psicomotricidad, educación vial.

ÁREA HABILIDADES FUNCIONALES

- **OBJETIVO ESPECÍFICO:** Mantener los conocimientos académicos adquiridos en el período escolar.
- **ACTIVIDADES:** Lectura, escritura, cálculo numérico, aprendizaje del Euro (a través del Euromanual).

ÁREA ELECCIÓN DE OCIO

- **OBJETIVO ESPECÍFICO:** Favorecer la libre elección y utilización del tiempo libre, mostrando así sus intereses personales.
- **ACTIVIDADES:** Charlas sobre ocio (talleres, excursiones, etc., es decir, actividades a las que pueden asistir), juegos de mesa.

ÁREA LABORAL

- **OBJETIVO ESPECÍFICO:** Transmitir una actitud positiva hacia el trabajo y mejorar aquellas conductas que favorezcan la plena integración laboral.
- **ACTIVIDADES:** Procesos laborales (individuales y grupales), distribución de los materiales de trabajo, orden y responsabilidad laboral.

ANTECEDENTES

Utrillo es una entidad que proporciona una atención integral al joven y adulto con discapacidad intelectual y a sus familias. Para lograrlo se desarrollan diversos proyectos de intervención: **Centro Ocupacional**, **Centro Especial de Empleo** (Aragonesa de Alta Frecuencia, S.L.), **Aula de Educación de Personas Adultas**, **Escuela de Padres y Madres**, **Escuela de Tiempo Libre**, **Servicio de Ocio** (por medio del Club de Tiempo Libre Magoría), Planes Formativos de Inserción Profesional. Asesoría Legal, Atención Psicológica y Social.

El **Centro Ocupacional** es uno de los primeros servicios puestos en marcha en esta línea de actuación. Según el Real Decreto 22741/1985 que regula los centros ocupacionales la finalidad de los mismos es la de asegurar el ajuste personal y social de la persona con discapacidad. En el centro ocupacional de nuestra entidad, hasta la puesta en marcha de este proyecto, el ajuste personal y social no se proporcionaba de una manera adecuada (finalidad poco clara), ya que en el taller donde se insertó el proyecto de atención de día se primaba lo laboral. Tras un estudio de las carencias personales y la implantación del MBP Atención de

Día, lo que se pretende es dar respuesta a esas necesidades y lograr la autonomía en todos los niveles.

Con el **proyecto de Atención de Día** se busca potenciar el ajuste personal y social, pasando éste a un primer plano dentro del marco del Centro Ocupacional, hasta ahora supeditado y relegado en muchas ocasiones a la producción laboral. De esta manera el proyecto de Atención de Día se conceptúa como eje de recursos educativos y comunitarios, favorecedor de la intervención individualizada y consiguientemente basado en las necesidades de apoyo concretas de la persona en el marco comunitario más cercano. Los destinatarios de este proyecto son jóvenes con discapacidad intelectual con necesidades de apoyos limitados y extensos en varias de las áreas de habilidades adaptativas establecidas por la AAMR en 1992.

DIAGNÓSTICO Y VALORACIÓN

El proyecto de Atención de Día, surge a raíz de los resultados de un estudio (observación directa, encuesta a los padres y a las madres) del año 2001 realizado a nivel interno, cuyos ítems objeto de análisis eran aspectos básicos para el desenvolvimiento autónomo de las personas en la comunidad.

Como instrumento orientativo del programa utilizamos los “Manuales de Buena Práctica” elaborados por FEAPS y el libro de Miguel Ángel Verdugo (P.V.D. Programa de Habilidades de la Vida Diaria. Amarú Ediciones) donde se recoge la forma de paliar dichas carencias detectadas por distintos profesionales a la hora de trabajar con este colectivo. La realidad de las personas con discapacidad en nuestra ciudad es que, una vez finalizada su etapa escolar, se encuentran ante dos posibilidades: el mundo laboral tanto en el marco ordinario como dentro de los Centros Especiales de Empleo (trabajo protegido) o bien su incorporación a Centros Ocupacionales en donde tienden a permanecer largos períodos de tiempo. Estas estructuras laborales, si bien paulatinamente van modificándose y van facilitando el acceso de personas con discapacidad al mundo laboral, todavía son insuficientemente flexibles para adecuarse a las características de un colectivo importante de personas con discapacidad.

Desde esta perspectiva, la alternativa de Centro Ocupacional, teóricamente orientado hacia el ajuste personal y social, pero realmente inmerso en la preparación laboral de los participantes, no facilita un desarrollo global de los usuarios ni en el marco personal ni en el marco de su integración social. Se trabajan habilidades manipulativas o hábitos laborales, pero no existen programas formativos sobre habilidades funcionales y adaptativas que realmente faciliten su integración social.

Tal y como se refleja en el nuevo concepto de retraso mental, la normalización de este colectivo se encuentra estrechamente vinculada a la interacción de la persona con su entorno y, en concreto, a todas aquellas habilidades adaptativas que garantizan la calidad de vida de la persona. De esta manera el Proyecto de Atención de Día se conceptúa como un Programa de intervención educativa y comunitaria que se basa en las necesidades de apoyo individualizado enmarcado en la realidad social, familiar y personal de los participantes.

El proyecto responde a las necesidades de un colectivo de personas heterogéneo en cuanto a características personales, (diferentes niveles de apoyos, funcionalidad), y situaciones vitales individuales. Para tal fin, se contempla la necesidad de que cada participante disponga de un programa individualizado acorde a sus características personales, flexible y adaptado a su realidad.

Por otro lado, tras la lectura del apartado: Centros Ocupacionales para personas con más necesidades de apoyo (Manual de Buena Práctica: Promoción Laboral y Empleo, página 24) que dice así:



La definición que se da de estos centros Ocupacionales no concuerda con lo que FEAPS propone en su “Modelo Referencia1 de Centro Ocupacional” (1995). Se incluyen aquí por su denominación “ocupacional”, pero en realidad por el tipo de clientes y actividades que realizan, estos Centros Ocupacionales existentes en algunas comunidades autónomas tienen características más parecidas a lo que en la mayoría del Estado se llaman “Centros de Día”. Probablemente, lo que aquí se incluye sobre estos establecimientos puede ser complementado en el manual correspondiente a “Atención de Día”.

... Se decidió la utilización del Manual de Buena Práctica de Atención de Día como base y guía del proyecto a realizar.

PROCESO SEGUIDO

La implantación se desarrolló de manera progresiva. Se detectó, a partir de un análisis interno del servicio, la necesidad de cambio y reorientación del ajuste personal y social que se proporcionaba en el Centro Ocupacional. Se mantuvieron varias reuniones de equipo para elaborar un proyecto de actuación. El Manual de Buena Práctica de Atención de Día fue el marco general para la realización de este proyecto. Las actividades se trazaron teniendo en cuenta a la persona y los objetivos que se pretendían alcanzar.

Una dificultad fue la falta de espacios adecuados que tiene la Asociación para realizar ciertas actividades. Para solucionar este problema se buscaron espacios públicos y comunitarios donde poder realizar dichas actividades. Con los padres, madres y tutores se mantuvieron reuniones grupales y entrevistas individuales para exponerles e implicarlos en el proyecto que se iba a comenzar a desarrollar. Los padres, madres y tutores se mostraron receptivos desde el primer momento, acogiendo positivamente el trabajo que se iba a comenzar a realizar.

A los jóvenes y adultos con discapacidad intelectual destinatarios del proyecto. También se les expuso y pidió opinión y sugerencias para el Se trazaron objetivos individuales y cada tres meses se informaba a las familias y a los destinatarios los resultados obtenidos durante ese período.

NIVEL DE IMPLANTACIÓN

El nivel de implantación ha sido elevado debido a que toda la asociación apoyó el proyecto sirviendo como base para posteriores actuaciones en otros servicios de la entidad. La gran dificultad de nuestra entidad es la carencia de espacios adecuados para la realización de las actividades, pero que en cierta medida se ha solucionado buscando espacios y recursos comunitarios (instalaciones de centros socioculturales municipales) para su realización.

Otra dificultad, solventada en cierta medida gracias al apoyo del Centro Especial de Empleo y de la sección prelaboral del Centro Ocupacional, fue la búsqueda de tareas variadas para el área laboral que no exigieran una inmediatez en su realización, ni unos plazos estrictos y cortos en la entrega.

EVALUACIÓN DE LA MEJORA

El proceso de la evaluación comenzó antes de iniciar el proyecto. La evaluación nos permite recoger, aunar y analizar sistemáticamente la infor-

FEAPS ARAGON

mación que nos permite determinar el valor y/o mérito de lo que se hace. Esto nos ha facilitado la toma de decisiones y nos ha permitido la mejora del propio proceso de intervención. Las técnicas que hemos usado en función del momento a evaluar pueden verse en el siguiente cuadro:

ANÁLISIS PREVIO DE LA REALIDAD
Observación
Entrevistas
Estudios de informes
Reuniones
DURANTE LA EJECUCIÓN
Reuniones de seguimiento
Contactos informales
Observación
Estudio individual
Elaboración de informes
AL FINAL DEL PERIODO DE ACTUACIÓN
Reuniones
Memoria final
Evaluación de los participantes
Estudio individual
Informes finales
INSTRUMENTOS UTILIZADOS (recursos concretos para poder llevar a cabo cada técnica)
Preguntas guía
Guión de indicadores
Cuaderno de notas
Parrilla de registro
Esquema de puntos a tener en cuenta
Fichas individuales
Fichas de actividad

Este proyecto se continúa realizando, lo que indica el elevado grado de satisfacción general por parte de todos los sectores de intervención y actuación (padres, madres, profesionales y personas con discapacidad intelectual). La calidad en la gestión y en la actuación ha mejorado con creces, así como la calidad de vida de los jóvenes y adultos con discapacidad intelectual destinatarios del proyecto.

De todos modos, a continuación se detallan algunos puntos a tener en cuenta surgidos de las evaluaciones realizadas, y que en este momento se están ya contemplando.



LO QUE SE DEBE HACER

- Partir de los intereses y motivaciones de la persona para el aprendizaje.
- Plantear objetivos individuales.
- Ajustar el área a la persona y no al revés.
- Enseñar aprendizaje funcionales, es decir, útiles y que sirvan a la persona.
- Utilizar el área laboral para potenciar actitudes adultas (responsabilidad, orden, etc) y no para sacar una producción.
- Según el destinatario o destinataria se han utilizado distintas técnicas de enseñanza-aprendizaje.



LO QUE NO SE DEBE HACER

- Mejorar la evaluación inicial de las potencialidades de la persona.



LO QUE NOS QUEDA POR HACER

- Generalizar los aprendizajes a otros entornos.
- Contextualizar mejor el concepto aula día ampliándolo a personas sin necesidades de apoyos generalizados.



SUGERENCIA

- Elaborar más materiales de aprendizaje funcional estilo Euro-manual.

BUENAS PRÁCTICAS EN...

CERTIFICACIÓN 9001:2000 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ESTABLECIDO EN LA FEDERACIÓN

■ NOMBRE DE LA ENTIDAD

FEAPS ARAGÓN

■ PROMOTOR DE LA BUENA PRÁCTICA

Ramón Rodrigo, Gerente

Ramón Royo Camañes, Director de Calidad

■ COORDINADOR O PERSONA DE CONTACTO

Ramón Royo Camañes, Director de Calidad

■ FECHA O PERIODO EN EL QUE SE HA DESARROLLADO

La certificación de la ISO 9002/1994 por parte de Aenor se realizó en febrero de 2002.

■ OTROS DATOS QUE SE CONSIDEREN RELEVANTES

En estos momentos estamos adaptando el manual de calidad a la nueva norma ISO 9001:2000.

LA BUENA PRÁCTICA

Se trata, en líneas generales, de realizar un manual que recoja los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecido en la Federación, conforme a la Norma ISO, (en la actualidad ISO 9001:2000) para:

- Demostrar la capacidad de proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.
- Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del Sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Centrándonos más en nuestro manual y en las repercusiones de la certificación, esta buena práctica supone que la Federación se compromete a llevar a cabo todas sus funciones (actividades, programas...), según consta en un manual que ha realizado y en el desarrollo de ese manual a través de procedimientos, instrucciones y registros.

Asimismo, la certificación de este manual que ha realizado la Federación debe de ser conforme a lo marcado por la norma ISO y por lo tanto es la demostración de la optimización de todos los procedimientos llevados a cabo.

ACCIONES REALIZADAS

Los pasos que hemos llevado a cabo para la consecución del certificado Aenor los resumiríamos en los siguientes:

- Propuesta y liderazgo de la dirección a la hora de llevar a cabo el proceso.
- Concienciación de los trabajadores de la bondad del proceso.
- Descripción de los programas realizados por pasos.
- Elaboración inicial de los procedimientos.
- Puesta en marcha de estos procedimientos.
- Auditoria Interna.
- Corrección de las desviaciones y mejora de los procedimientos.
- Puesta en marcha y auditoria externa.
- Certificado.
- Adaptación a la nueva norma y mejora continua.

Todos conocemos la **metodología básica del manual**: Contamos cómo hacemos las cosas; hacemos las cosas como las hemos contado y además dejamos evidencia de que es así como se han realizado. Todo ello,

por supuesto, ajustándonos a unas pautas mínimas que marca la norma.

La norma ISO 9002/1994 marca unas pautas mínimas o requisitos mínimos necesarios entre los que cabría destacar:

- **POLÍTICA DE LA CALIDAD:** Es la política de la dirección de la empresa; establece y mantiene el sistema de gestión de la calidad, de modo que se aseguren los productos/servicios que ofrece la



entidad, que se satisfagan las expectativas de calidad de los clientes y nuestras propias exigencias.

Es la dirección de la entidad la que marca la política de calidad, de modo que se evidencia el compromiso de la Dirección. Esta política de la calidad debe reflejar una serie de aspectos:

- A. Debe ser adecuada a los propósitos de la entidad. Incluirá el compromiso de cumplir con los requisitos y de la mejora continua.
- B. Proporciona un marco de referencia donde revisar los objetivos de la calidad.
- C. Es comunicada y entendida dentro de la empresa-
- D. Se revisa periódicamente.

- **MANUAL DE LA CALIDAD:** Es el documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. Consta de 20 capítulos. De estos 20 capítulos destacaremos:

- **CAP.01 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN:** En este capítulo queda reflejada la responsabilidad de la Dirección en temas como política, organización, objetivos, recursos ...
- **CAP. 05 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y DE LOS DATOS:** La finalidad de este capítulo es establecer la forma de controlar todos los documentos y los datos, incluyendo aquellos de origen externo, para asegurar que están actualizados, disponibles y localizados.
- **CAP. 09 CONTROL DE LOS PROCESOS:** El objeto de este capítulo es identificar y planificar las actividades, para asegurar

que los procesos de prestación de servicios se llevan a cabo en condiciones controladas. Es de aplicación a todas aquellas actividades que afectan directamente a la calidad de los servicios prestados por la Federación: canguros, vacaciones, formación de padres, acciones formativas, atención al público, atención telefónica, solicitud de programas, coordinación de los equipos de trabajo, (UDS), etc.

- **CAP. 13 Y 14 CONTROL DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS:** El propósito de estos capítulos es definir la sistemática establecida para controlar aquellos servicios o productos que no cumplen los requisitos establecidos y el modo en que se gestionan las acciones correctoras y preventivas para eliminar estas no conformidades. **FEAPS ARAGÓN** cuenta con una base de datos donde se recogen todas las “desviaciones de calidad” y los tratamientos y acciones correctivas que se han tomado al respecto; así como el seguimiento del cumplimiento de estas acciones correctivas con los resultados alcanzados.
- **CAP. 17 AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD:** Describe el método para llevar a cabo las auditorías internas para verificar que las actividades realizadas y los resultados correspondientes cumplen las disposiciones previas y para determinar la eficacia del sistema de la calidad implantado.
- **CAP. 18 FORMACIÓN:** Garantiza la formación, adiestramiento y reciclaje de todo el equipo humano de la entidad.

ANEXOS

- **ANEXO 01:** Organización de la Federación: en este apartado queda reflejado el organigrama de la Federación, las funciones de la Federación y las responsabilidades de las distintas áreas de gestión.
- **ANEXO 02:** Árbol documental de la calidad: En él quedan reflejados todos los documentos que se utilizan en la certificación con la norma ISO. Destacamos los documentos de origen externo, donde además de la legislación aplicable se hace referencia a distintos documentos del movimiento asociativo FEAPS como el Plan Estratégico, el Plan de Calidad o los Manuales de Buena Práctica.
- **PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES DE TRABAJO Y FORMATOS DE IMPRESIÓN:** el Manual se desarrolla en una colección de procedimientos que establecen cómo se gestionan, controlan y verifican

los distintos procesos, así como los impresos apropiados para registrar las actividades realizadas. Además, cuando se considera necesario, como complemento a estos procedimientos se establecen instrucciones de trabajo. Todos estos documentos, coherentes con los requisitos de la norma ISO 900211994 y con la política de calidad de la Federación, han sido preparados teniendo en cuenta la complejidad del trabajo y los conocimientos necesarios para el personal implicado en la ejecución de la actividad.

Como ejemplo de este punto desarrollaremos brevemente el capítulo 09 del manual (control de procesos), cuyo objeto es identificar y planificar las actividades, para asegurar que los procesos de prestación de servicios se llevan a cabo en condiciones controladas.

Desarrollando este capítulo aparecen procedimientos como los destinados a la solicitud de un programa: Proc. 091 (se señalan los pasos para solicitar un programa y/o actividad); planificación y gestión de un programa: proc. 092 (marca los pasos a seguir a la hora de la realización de los programas); Programa Canguros: proc. 092.1 (desarrolla el programa canguros); Vacaciones: proc. 0.92.2 (desarrolla el programa de vacaciones); gestión administrativa: proc. 093 (marca los pasos a seguir en los aspectos referentes a administración y contabilidad); acciones formativas: proc. 0.94 (desarrolla todo tipo de acciones mativas que se llevan a cabo en la Federación), atención al público: proc. 096 (marca los pasos a la hora de atender demandas de clientes externos) o comunicaciones: proc. 0.97 (señala los pasos a seguir en cuanto a la comunicación interna y externa llevada a cabo por FEAPS).

Así mismo, desarrollando capítulos y procedimientos aparecen Instrucciones como la IT 090.1 Reuniones de planificación semanal (indica los temas a tocar en la reunión de todo el equipo); o la IT 090.2 Atención telefónica (pasos en la atención telefónica). También tenemos algún formato donde evidenciar lo señalado anteriormente como el Imp. 094.1 Programación profesorado (los profesores de formación deben de indicar una serie de aspectos relacionados con la formación). A continuación desarrollamos brevemente el programa de canguros con el fin de plasmar todos los pasos a seguir en la realización del programa:

- Solicitud del programa según procedimiento 091 (Solicitud de un programa).
- Pasamos al procedimiento 092 (planificación y gestión de programas) donde el responsable del programa debe llevar a cabo un plan de calidad del programa donde se reflejen los objetivos del programa, metodología a seguir, usuarios, coste económico y financiación, y seguimiento y evaluación, incluida una memoria final.

- Una vez que ha sido aprobado el plan de calidad se desarrolla un procedimiento donde quedan reflejados los pasos a seguir desde que el cliente demanda el servicio hasta que este se ha realizado, incluida la evaluación del monitor y satisfacción del cliente. Para ello se lleva a cabo un Diagrama de Flujo (o Flujograma) con los pasos a realizar y la posterior información y requisitos del mismo; proc. 092.1 Canguros.

INFORMACIÓN Y REQUISITOS

- La Coordinadora del servicio mantiene una entrevista con un representante de la familia del posible usuario, en la que recabará los datos precisos para evaluar si cumple con el perfil definido en el programa establecido. La primera valoración del caso se debe realizar en este momento por lo que en esta entrevista se debe:
 - A. Solicitar una exposición clara del caso.
 - B. Explicar las condiciones del servicio y las características del mismo.

Si cumple el perfil, la coordinadora solicitará la documentación requerida. Esto es:

- A. Ficha de concimiento personal.
 - B. Condiciones del servicio.
 - C. Fotocopia de:
 - D.N.I. del usuario.
 - D.N.I. del padre/tutor
 - la tarjeta de la Seguridad Social (que cubre al usuario)
 - el certificado de minusvalía.
 - D. Autorización bancaria.
- Después de recibir la documentación, la coordinadora procederá a su revisión y, si es conforme con los requisitos establecidos para la realización del servicio, registrará la información en la Solicitud de servicio Canguros y la firmará con su visto bueno. En caso de disconformidad informará a la familia de los motivos por los que no se puede aceptar a solicitud.
 - La Coordinadora de Canguros buscará entre los monitores de la Federación, el que mejor se adecúe a las características del usuario y a las especificaciones del servicio, teniendo en cuenta su formación, su experiencia y la disponibilidad.



ES-0333 / 2002

Esto es, se tendrá en cuenta:

- A. Los monitores que estén dados de alta ese mes en la base de datos de Canguros.
- B. La disponibilidad horaria que figura en su ficha de monitor de la base de datos.
- C. La proximidad de zona.
- D. Los monitores que ya han realizado algún servicio con el usuario.
- E. La experiencia del monitor con el colectivo de personas con retraso mental (en concreto con las características del usuario que deberá atender).
- F. La actitud y cualidades personales del monitor.

Seleccionado el monitor que mejor se adapta a las condiciones del servicio. La Coordinadora se pondrá en contacto con él para confirmar su disponibilidad.

- Una vez que tenemos la seguridad de que podemos realizar adecuadamente el servicio solicitado, el responsable del servicio confirma a la familia la aceptación de su demanda, solicitando la autorización correspondiente y el cuadro de medicación del usuario.
- La Coordinadora contacta con el monitor para transmitirle los datos del servicio asignado, informándole convenientemente de todas las particularidades desde el comienzo del servicio hasta su finalización. El monitor debe disponer de fotocopia de los siguientes documentos y datos del usuario:
 - A. Ficha de conocimiento.
 - B. D.N.I. del usuario, tarjeta de la Seguridad Social y certificado de minusvalía.
 - C. Fotocopia del registro de dicho servicio (si existiera).
 - D. Diario de campo, que la Coordinadora considere oportuno.

(Las instrucciones continúan según marca el Flujograma)

Para el desarrollo del programa de canguros contamos con una base de datos en FileMaker Pro donde queda constancia de los usuarios de los servicios (datos personales y demanda del servicio), los monitores de los que disponemos (datos personales, titulación experiencia y disponibilidad) y la relación entre ambos teniendo en cuenta los servicios prestados.

ANTECEDENTES

FEAPS ARAGÓN es la **Federación Aragonesa de Asociaciones de Personas con discapacidad Intelectual**. En estos momentos cuenta con 35 entidades Federadas en la Comunidad aragonesa, 28 de ellas son asociaciones y 7 son fundaciones, que prestan sus servicios a unas 2000 personas con discapacidad intelectual. Entre los servicios que presta la Federación destacaremos la representación de las entidades miembros ante la administración y la sociedad aragonesas y la realización de una serie de programas (canguros, vacaciones, autodefensores, formación de padres, actividades formativas, atención al público...) cuyos receptores directos (clientes) son tanto personas con discapacidad como sus familias o profesionales del sector.

DIAGNÓSTICO Y VALORACIÓN

El proceso que nos llevó a embarcarnos en la búsqueda de la calidad y más en concreto de la certificación de la Calidad a través de la norma ISO, comenzó a raíz de una serie de objetivos que nos habíamos marcado en la Federación. Una vez revisados los objetivos observamos que la forma de alcanzarlos suponía la consecución de un procedimiento de calidad, que a través de la norma ISO nos permitía alcanzar.

Los objetivos marcados fueron los siguientes:

- Optimizar la calidad de los servicios prestados a través de la implantación de procedimientos adecuados en cada uno de los programas realizados.
- Mejorar la organización interna de la Federación.
- Presentar una imagen de calidad ante la sociedad y ante los usuarios, familias y administración de forma particular.

PROCESO SEGUIDO

El proceso de certificación de la ISO ha sido un proceso laborioso; su mayor dificultad ha recaído en la adaptación, por parte de la empresa consultora y certificadora, de la norma ISO al sector de los servicios sociales. Por otro lado y en esta misma línea de adaptación, también ha requerido un esfuerzo considerable por parte de los trabajadores de la Federación ajustarse a la metodología de trabajo que requiere una certificación como la ISO.

La elaboración e implantación del manual de calidad se ha llevado a cabo durante dos años, en los cuales, partiendo de la iniciativa del gerente por alcanzar el certificado de calidad, cada trabajador ha recibido

una formación en temas de calidad y cada trabajador asesorado por la empresa consultora ha llevado a cabo los procedimientos de las tareas que cada día viene realizando y ha realizado los cambios oportunos en los procedimientos en el camino de implantación de la norma.

NIVEL DE IMPLANTACIÓN

En el momento que se decide certificarse en una norma de calidad el proceso es de todo o nada, o continuamos el procedimiento y por tanto estamos certificados, o continuamos como antes con pequeños cambios y no estamos certificados. La certificación en un área o ámbito determinado nos obliga a señalar cómo hacemos las cosas, a hacerlas de ese modo y a dejar evidencias de que lo hemos hecho así. En concreto, **FEAPS ARAGÓN** se ha certificado en los ámbitos que más abajo señalamos y que engloban todos los programas realizados por la Federación.

ÁMBITO DE CERTIFICACIÓN

- Los servicios de atención y apoyo destinados a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias, mediante la aplicación de programas de asistencia social.
- Los servicios de formación continua y ocupacional en el ámbito de los servicios sociales.

EVALUACIÓN DE LA MEJORA

¿EN QUÉ HEMOS MEJORADO?

La practica introducida ha sido evaluada por Aenor y en este caso aprobada al recibir el certificado de calidad ISO. No obstante, sí queremos señalar una serie de beneficios que ha supuesto la certificación de la ISO para la Federación. Beneficios internos de la entidad evidentes, que en la realización de los programas acaban beneficiando a los usuarios (clientes) de estos. Los beneficios que ha supuesto este certificado se concretarían en tres puntos:

- Una dinámica de trabajo mucho más ordenada y sistemática, evitando múltiples errores y optimizando resultados.
- Una dinámica de trabajo en equipo, que ha permeabilizado los distintos programas, aumentando con ello la eficiencia y potencialidad de los técnicos.
- Una mejora en la imagen de la Federación, que abanderamos a la hora de presentarnos ante las instituciones y la sociedad.

No obstante el beneficio del que estamos más satisfechos es de la satisfacción de nuestros clientes. Los distintos procesos marcados en la cer-



tificación incluyen de forma precisa la evaluación por parte del cliente de los servicios en los que ha participado. Así mismo nos hemos comprometido a un seguimiento riguroso de cada proceso con el fin de realizar una mejora continua.

IDEAS CLAVE PARA OTROS EMPRENDEDORES DE ESTA BUENA PRÁCTICA

CÓMO PONER EN PRÁCTICA LA BB PP

- Una dinámica de trabajo mucho más ordenada y sistemática, evitando múltiples errores y optimizando resultados.
- Una dinámica de trabajo en equipo, que ha permeabilizado los distintos programas, aumentando con ello la eficiencia y potencia- lidad de los técnicos
- Una mejora en la imagen de la Federación, que abanderamos a la hora de presentarnos ante las instituciones y la sociedad.



LO QUE SE DEBE HACER

- La Dirección debe de creer en la Calidad.
- Los trabajadores deben de creer en la Calidad.
- La formación inicial es fundamental para llevar a cabo el pro- ceso.
- Es importante ser realistas y por lo tanto no aspirar en un pri- mer momento a la perfección.



LO QUE NO SE DEBE HACER

- Es importante ser consciente que la certificación conlleva “mucho papeleo”, sobre todo cuando se parte de cero.
- No se debe ver la certificación como un control hacia los tra- bajadores.



LO QUE NOS QUEDA POR HACER

- La certificación es un proceso de mejora continua.
- En estos momentos estamos adaptando el sistema de calidad a la nueva norma ISO 9000/2000.



FEAPS
ARAGON

2004

BUENAS PRÁCTICAS EN...

INICIATIVA VOLUNTARIA DE FAMILIAS

■ NOMBRE DE LA ENTIDAD

Asociación de Padres del C.A.M.P.

■ PROMOTOR/ES DE LA BUENA PRÁCTICA

Junta Directiva del C.A.M.P.

■ COORDINADOR O PERSONA DE CONTACTO

Teresita Almagro Freixas

■ FECHA DE INICIO

Abril de 2003

LA BUENA PRÁCTICA

A raíz de las reuniones de un grupo de padres del C.A.M.P. (grupo café tertulia), se ha organizado un equipo de voluntarios, formado por las propias familias de personas gravemente afectadas internas en la residencia del C.A.M.P.

Estas familias, surgidas a raíz de los grupos de padres, han creado un programa de ayuda mutua que coordinado por los profesionales del centro, cubre la necesidad de apoyo material y emocional de aquellos internos que no tienen familia en Zaragoza y que por distintos motivos han de ser ingresados en algún hospital de la ciudad.

Se trata de un programa de apoyo en el que, ante una necesidad de atención y supervisión de una persona enferma ingresada en uno de los hospitales de la ciudad y dado que la dirección del C.A.M.P. no cubre este servicio, se llevan a cabo turnos de acompañamiento, que van desde el acompañamiento físico y el apoyo emocional al enfermo, a la aportación de enseres de cuidado personal y material de entretenimiento. Así mismo, supone una guía para los trabajadores del hospital que en algunos casos desconocen el modo de prestar los apoyos adecuados a nuestro colectivo.

Todas las familias que tenemos en nuestra casa una persona con discapacidad intelectual somos conscientes de la cantidad de dificultades que nos encontramos en las diferentes etapas de sus vidas, y de que necesariamente tenemos que trabajar junto con los profesionales que les atienden para poder dar respuesta a todas las necesidades que surgen. A pesar de todo siempre habrá discrepancias que solo con el diálogo y la confianza mutua se podrán superar.

Nuestros hijos o hermanos tienen un grado de discapacidad psíquica profunda, en muchos casos asociado a discapacidad física, que nos ha obligado a decidir que debían ingresar en un centro, en nuestro caso, el C.A.M.P. de Zaragoza. No hay lugar ni existen asignaturas donde se aprenda a superar y a asumir sin culpabilidad esta decisión. Se podría pensar que la familia descansa en ese momento, pero al contrario el vacío que deja lo que ha ocupado tantos años de vida, impide disfrutar de una leve libertad y se tienen serias dificultades para establecer relaciones y disfrutar de un tiempo de ocio: salir un día al cine, cenar con unos amigos o incluso unos días de vacaciones.

La discapacidad incide significativamente en la vida familiar e impide el desarrollo de una convivencia familiar normal, incluso cuando el discapacitado reside en una institución.

Cuantas veces decimos y escuchamos decir a otras familias esa frase de: ¿Que será de mi hijo/a el día que nosotros faltemos? Parece que ya

debería por su insistencia ser un tema resuelto, pero no es así, hay un largo peregrinar en cada caso, en cada familia, y cuando llega el momento de creer que te puedes morir tranquilo reflexionas ante la evidencia y te das cuenta de que el aumento de su esperanza de vida gracias a los progresos de la medicina preventiva y a los cuidados y tratamientos de rehabilitación les hace llegar a una vejez que a pesar de que en los centros se pueden prever atenciones cada vez más especializadas y acordes a sus necesidades, en muchas ocasiones es inevitable la hospitalización, en algunos casos corta, pero en otros pueden ser estancias largas y complicadas.

Después de haber pasado más de uno por etapas de depresión y por consultas de psicólogos y/o psiquiatras, y a pesar de que esta asociación de padres existe desde hace años, hemos querido renovarnos a través de nuestra propia escuela de padres, para aprender juntos lo que nadie nos enseña. Nos reunimos periódicamente en unas enriquecedoras **tertulias** o mejor **café tertulia**, además de compartir nuestras experiencias, acompañarnos e intentar ayudarnos, hemos conseguido descubrir una dulce terapia. Se trata de saborear en cada tertulia los diferentes postres que cada una nos trae, y es curioso, todos tienen un ingrediente inconfundible, el de la ilusión de ser compartido.



Hay mucho escrito sobre las escuelas de padres, incluso funcionan en muchos lugares, pero no conocemos hasta ahora que en ninguna se haya creado un entorno familiar similar al nuestro (ni un tan importante voluntariado), ya que hemos sido capaces de dejar de ser meros conocidos que coincidíamos a la hora de visitar a nuestros hijos o hermanos, para conside-

rarnos una gran familia. Necesitábamos sentirnos apoyados y tener un espacio propio donde pudiéramos compartir nuestras experiencias y nuestras dificultades, y quisimos que a él se incorporasen profesionales del centro y expertos que pudieran ayudarnos en temas puntuales, tanto sobre situaciones de nuestro familiar discapacitado, como del propio entorno familiar. Esto nos llevó a conseguir:

- Aumentar el conocimiento sobre el **mundo de la discapacidad**.
- Fomentar la participación para **compartir experiencias**.
- Implicarse las propias familias en la **resolución de problemas**.

Así nos ayuda a afrontar la realidad de nuestras familias que está cambiando. En este momento muchos de los internos ya han perdido a sus padres, o son tan mayores que las salidas al domicilio o las visitas, tienden a desaparecer. De los 120 internos, 36 son huérfanos totales, 36 han perdido a alguno de los progenitores y 6 están tutelados por la administración, además hay que tener en cuenta que 22 de ellos tienen a sus familiares fuera de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Aquí se incluiría una importantísima **novedad** de nuestra Buena Práctica, ya que una de las primeras necesidades que se detectó, al poner en común esta situación, es la dificultad que existe cuando uno de nuestros hijos o hermanos discapacitados tiene que ser hospitalizado. El centro no tiene capacidad para acompañar al enfermo durante el tiempo que permanece en el hospital, y no todos los enfermos tienen familia dispuesta o con condiciones para poder asumir el acompañamiento.



Ya en la primera reunión se puso en marcha un **programa de ayuda mutua** que, coordinado por los profesionales del centro, nos permite estar pendientes de los enfermos, los visitamos en el hospital, nos turnamos con las familias o nos ocupamos directamente de los que no tienen, o las tienen lejos.

En poco tiempo, hemos tenido la posibilidad de ocuparnos de varios y diferentes casos en los que se ha demostrado que la puesta en práctica de esta idea, no solo cubre muchos de los objetivos planteados, sino que además estamos descubriendo una gran satisfacción personal por nuestra parte.

Debido a lo orgullosos que nos sentimos por lo hecho hasta ahora, queremos comentar algunos casos:

- Isabel tuvo que ser hospitalizada en la clínica San Juan de Dios, donde permaneció bastantes días. Inmediatamente nos pusimos en contacto con la trabajadora social de la clínica, para hacerle saber que un grupo de voluntarios nos turnaríamos para estar con ella, pues aquí no tenía más familia que un hermano también discapacitado; otra hermana se encontraba en Barcelona. Le compramos una bata y unas zapatillas que pedían en el hospital,

y entre todos procuramos que no estuviera sola. Después de un segundo ingreso igualmente largo en el Hospital Royo Villanova, actualmente está de nuevo ingresada en estado grave.

- Jesús se cayó y se rompió la cadera, estuvimos en traumatología del Hospital Miguel Servet, mientras estaba en quirófano, no tiene padres pero estaban sus primos. Los días siguientes fuimos de nuevo a verlo, alegrándose mucho de nuestra compañía. Desde entonces a ahora que está ya recuperado, cada vez que nos ve en el centro, viene a decirnos: “Ya estoy bien”.
- Juanito tuvo que ser ingresado en el Hospital Royo Villanova, sus padres son muy mayores, y su hermano había estado bastante mal, pero no se apartaron de su lado. Todo lo que pudimos hacer fue acompañarles algunas horas, con la seguridad por su parte, de que podían contar con nosotros en cualquier momento.
- Cuando supimos que Conchita estaba hospitalizada, fuimos a verla, no tiene padres pero sus hermanos y sobrino se turnaron para atenderla. Nos brindamos para acompañarla los ratos que por el trabajo u otras circunstancias, no pudieran estar con ella.

Estas buenas prácticas que deseamos aportar a nuestra federación para que se conozcan, son muy sencillas y muy baratas, pero enriquecedoras para todos, porque si las familias estamos unidas y siendo activas y participativas, podremos ser capaces de aportar a nuestras vidas una gran dosis de apoyo moral, psicológico y social, haciendo que nuestra calidad de vida mejore, y repercuta así positivamente en nuestros chavales.

En ocasiones, leemos largos y jugosos documentos, asociados con las Buenas Prácticas de FEAPS. La nuestra, insistiendo en su sencillez, no tiene más extensión que poder expresar las diferentes situaciones que puedan surgir en el día a día.

Somos conscientes de que dentro de FEAPS existe un gran e importante voluntariado al que todos queremos y admiramos, ya que son una de las claves del éxito de FEAPS.

Todas estas acciones surgidas a través de nuestro conocido café tertulia, que mejoran notablemente la calidad de vida de los discapacitados y son necesarias en muchos otros lugares con similares situaciones, son las que creemos que a través de FEAPS, por medio de lo que pensamos que serían unas Buenas Prácticas, deberían cubrirse.

ANTECEDENTES

La necesidad de acompañamiento y apoyo que tiene cualquier persona cuando ingresa en un hospital, no se podía llevar a cabo con el colectivo de atendidos del centro C.A.M.P. de Zaragoza, dado que no se podía

disponer de técnicos cualificados para este fin. Por lo que creímos oportuno, y ante todo humano, pensar en la necesidad de cariño y calor que en todo momento necesitamos las personas y más aún, en momentos de enfermedad.

DIAGNÓSTICO Y VALORACIÓN

Es una Buena Práctica innovadora, nunca antes se había hecho, y supone un incremento en la mejora de la atención a nuestros familiares con discapacidad intelectual, porque:

- Es un conjunto de acciones que surge como consecuencia de la identificación por parte de los padres, de una necesidad.
- Es sistemática, eficaz, flexible, sostenible. No considerada producto de la acción de un día.
- Es expresión de la acción básica de agentes internos.
- Tiene el apoyo de los órganos de dirección del centro al que van nuestros hijos.
- Satisface las necesidades de los usuarios del centro.
- Supone una mejora en la calidad de atención a los residentes.
- Es coherente con los criterios éticos y técnicos de FEAPS.
- Es coherente con los valores y fines de nuestra organización.
- Está documentada, es fruto de la reflexión personal, de hecho el decidírnos a presentarla en este foro nos ha supuesto realizar un gran esfuerzo para sistematizar y transmitir nuestro quehacer cotidiano.

PROCESO SEGUIDO

Aunque la idea de esta surgió en la tertulia de nuestro primer café, fueron necesarias varias reuniones con profesionales del centro (director, psicóloga y trabajadora social) antes de ponerla en práctica, para llevar una correcta coordinación de trabajo. Así conseguimos:

- Crear un grupo estable de apoyo a los usuarios del centro.
- Dar apoyo físico y emocional a los usuarios sin familia del centro, en periodos de internamiento en centros hospitalarios.
- Cubrir unas necesidades materiales mínimas para la estancia en el centro hospitalario.

Se organizó un sistema de comunicación entre el centro y las personas voluntarias, de manera que cuando se confirma la hospitalización de un residente, por norma general, la trabajadora social se pone en contacto

con la presidenta de la Junta de Participación, para informarle de todos los detalles (quién es, en qué hospital está, qué le ha sucedido, si tiene o no familia, si están fuera de la ciudad...). A partir de ahí se avisa a las personas que establecerán turnos de visitas.

NIVEL DE IMPLANTACIÓN

Tras convertirse esta necesidad en una preocupación por parte de todo el equipo de voluntarios, se consolidó hace ya casi un año la puesta en práctica de este procedimiento. Con un nivel altísimo de participación ya desde su comienzo han sido muchos los casos en que, previa organización de los voluntarios, se ha acompañado a nuestros internos hospitalizados en esos momentos de soledad. También se han cubierto muchas de sus necesidades de ajuste personal, imprescindibles en la cama de un hospital.



Podríamos pensar que poco a poco es más amplio, pues comenzamos pensando en quienes no tienen familia, pero actualmente visitamos y brindamos nuestro apoyo a cuantos son hospitalizados.

EVALUACIÓN DE LA MEJORA

El hecho de poder luchar contra la soledad de una persona sin nadie de confianza en el hospital (además de la soledad que crea la mera falta de capacidad intelectual), la satisfacción que ofrece hacer sentir bien a los demás, y las respuestas obtenidas de nuestros chicos en forma de risa, llanto, emoción (dependiendo de la discapacidad, a veces, superficialmente nada) se convierte en un resultado que gratifica la acción y a la vez aumenta, por nuestra parte, la insistencia y nuestra plena dedicación.

- **PARA LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD:** A pesar de trabajar con un colectivo con necesidades de apoyo extenso y generalizado, en la medida de sus posibilidades han expresado su agradecimiento a las personas que les han acompañado.

- **PARA LAS FAMILIAS:** Ha sido un revulsivo para la Asociación de Padres, dándole más sentido si cabe a su existencia.
- **PARA EL CENTRO:** Ha servido para trabajar de forma conjunta con los padres y profesionales.

Podemos destacar la retroalimentación que supone hacer una tarea de voluntariado, y la consolidación y organización de un grupo que, a su vez, nos lleva a la realización de más actividades de voluntariado.

IDEAS CLAVE PARA OTROS EMPRENDEDORES DE ESTA BUENA PRÁCTICA

Es indispensable que las familias de cada centro estén muy unidas y colaboren estrechamente con los profesionales, esa es la clave más importante para funcionar con éxito. Si el grupo de padres lleva una dinámica de trabajo a través de los **grupos de formación**, puede ser transferida más fácilmente a cualquier otra entidad.



LO QUE SE DEBE HACER

- Que forme parte del trabajo de las federaciones para que a cada asociación miembro le sea más fácil ponerla en práctica.



LO QUE NO SE DEBE HACER

- Pensar que ya habrá otros que hagan ese cometido.



LO QUE NOS QUEDA POR HACER

- En este, como en otros voluntariados, cada día es el primero de lo que nos puede deparar la problemática de nuestros chavales. Siempre hay que estar preparado para brindar nuestra ayuda.

BUENAS PRÁCTICAS EN...

DISEÑO, EQUIPAMIENTO E INTERVENCIÓN EDUCATIVA EN EL AULA MULTISENSORIAL Y DE RELAJACIÓN

■ NOMBRE DE LA ENTIDAD

Colegio de Educación Especial Gloria Fuertes de Andorra (Teruel)

■ PROMOTOR/ES DE LA BUENA PRÁCTICA

Equipo directivo del Colegio.

■ COORDINADOR/A O PERSONA DE CONTACTO

Alfonso Lázaro.

■ FECHA O PERIODO EN EL QUE SE HA DESARROLLADO

curso 2002-2003 y continúa en la actualidad.

LA BUENA PRÁCTICA

La Buena Práctica consiste en la puesta en funcionamiento de un espacio denominado **Aula Multisensorial y de Relajación en el Colegio de Educación Especial Gloria Fuertes de Andorra (Teruel)**. Se trata del diseño de un espacio de 6,20 x 5,53 metros, con un especial tratamiento de la luz y el sonido y con un equipamiento y



materiales específicos, que ayuden al reencuentro con sensaciones primitivas, holísticas, intensas, de alto contenido emocional que generen respuestas adaptadas. Entre estos materiales tienen cabida la cama de agua musical, las columnas de burbujas, el haz de fibras luminosas, la colchoneta de vibromasaje, el panel táctil y el de luz y sonido, la luz ultravioleta, la bola de espejos, el proyector de aceites y la piscina de bolas.

Se dirige a alumnado con distintos grados de discapacidad pero, sobre todo, a aquel que presenta necesidades educativas graves y permanentes, con el objetivo general de facilitarle el bienestar físico y psíquico como pórtico para su reencuentro consigo mismo y con el mundo.

Este proyecto se vincula con el proyecto educativo y curricular del centro a través de los ámbitos de apoyo al aprendizaje y de aprendizajes básicos y del área de integración sensorial.

La intervención en este Aula Multisensorial hunde sus raíces en conceptualizaciones y metodologías distintas tales como la Snoezelen en Holanda, la de Fröhlich en Alemania, la de Ayres y su escuela en Norteamérica, y la de origen psicomotriz desarrollada en algunos países mediterráneos y latinoamericanos.

La inclusión de esta práctica en los documentos curriculares del Centro ha generado un programa de objetivos, contenidos (microcapacidades por sensorios), metodología propia (maneras de interactuar e intervenir) y criterios de evaluación.

ANTECEDENTES

En el año 1982 nace el Centro de Educación Especial y se nutre de cuatro aulas específicas, hasta entonces integradas en el colegio de Enseñanza General Básica (EGB) contiguo. En dichas aulas estaban escolarizados alumnos/as con discapacidad psíquica, además de niños y niñas con dificultades de aprendizaje, con diagnósticos imprecisos y que presentaban, por regla general, trastornos de comportamiento expresados a través de conductas disruptivas.

Desde su creación en el año 1982, este Centro comparte distintos espacios -patio de recreo, gimnasio, etc.- y algunas actividades -culturales, eventos deportivos, fiestas escolares, etc.- con el colegio público de Educación Primaria Juan Ramón Alegre de la misma localidad.

Esta situación le aporta un carácter diferencial que pone de relieve un aspecto esencial de la integración escolar y social: la ubicación espacial. Los niños y niñas que crecen y también los profesionales de la educación conviven entre sí en un marco de normalización. Unos y otros entran cada día al colegio de distintas maneras; unos andando y arrastrando el carrito de los libros y otros en silla de ruedas, ayudados por otras personas, con la agenda del día.

Dos requisitos nos parecen imprescindibles para concretar y materializar esas finalidades:

- un cohesionado equipo humano
- la capacidad de investigar sobre la realidad educativa.

Un equipo humano que aliente una manera de entender la educación en general, y la escuela en particular, cuyo denominador común lo constituya el hecho de estar a favor del ser humano con discapacidades. Un equipo que intente aprehender lo que de auténtico y real existe en cada persona que se encuentra en desventaja, que enfatice lo que se tiene y que no magnifique las carencias, que sepa partir de lo que subsiste para alcanzar los demás logros, que su historia sea la historia del compromiso con lo que de positivo anida en cada una de las personas que viven.

Y la capacidad de investigar sobre el terreno, es decir, la posibilidad de generar investigación aplicada, de profundizar en aplicaciones prácticas que hundan sus raíces en conceptualizaciones que contemplen esa manera de entender la educación y la escuela. Proyectos educativos, planes de centro, programas educativos, estrategias metodológicas, diseño de espacios y materiales, cuyo epicentro lo constituyan los seres humanos que crecen, presenten las carencias que presenten.

En el año 1983 se consigue la primera ampliación de los locales, construyéndose una segunda planta y adecuando un aula con parquet para

la práctica de la psicomotricidad. En 1985 se comienza la escolarización de alumnado de otras localidades, cuyas familias trasladaban diariamente y se incorporan al Centro dos auxiliares técnicos educativos.

Ya en 1987, ante la demanda de alumnado de la localidad de Alcañiz, se inaugura la primera ruta de transporte, Andorra-Alcañiz, y el Centro empieza a prestar un servicio comarcal, al tiempo que la plantilla de profesorado y otros profesionales va creciendo hasta su configuración actual, que luego detallaremos. Se implanta la modalidad de Formación Profesional Especial Aprendizaje de Tareas con la rama de carpintería y de textil.

La segunda ampliación del Centro se lleva a cabo en el año 1993. En ella el equipo directivo tiene la posibilidad de trabajar codo a codo con el arquitecto de la Dirección Provincial, D. Fernando Laredo, para diseñar espacios y ambientes según las necesidades planteadas. De esta manera el actual Centro cuenta con instalaciones amplias, modernas y funcionales en dos plantas comunicadas por ascensor, rampa y escaleras, incorporando un espacio para zona de administración y personal, espacios para comedor y cocina, aulas más amplias, un espacio adecuado para logopedia y fisioterapia, talleres de carpintería, textil y plástica, un aula de psicomotricidad con aparataje especialmente diseñado para estimulación propioceptivovestibular y, recientemente, un aula multisensorial y de relajación.

DIAGNÓSTICO Y VALORACIÓN

La necesidad de ofrecer una respuesta educativa de calidad, la fundamentación para incluir una nueva área en el currículum y el disponer de medios técnicos y materiales adecuados constituyen los pilares básicos de esta Buena Práctica.

Desde la puesta en marcha del proyecto de integración en 1985 y, sobre todo, desde la aprobación de la LOGSE en 1990, el Colegio incorpora alumnos y alumnas con necesidades educativas graves y permanentes de distintas localidades que ingresan en el centro entre los tres y los seis años, así como otros con dificultades más leves, generalmente de más de 14



años, que han cursado Educación Infantil y Primaria en centros ordinarios en régimen de integración y acuden al centro para cursar Educación Secundaria y Formación Profesional.

Algunas características del alumnado de este primer grupo que determinan una respuesta educativa específica son las siguientes:

- Las dificultades de interaccionar, de recibir y transmitir información, de elaborarla y proyectarla.
- Las necesidades de comunicación e interacción con el entorno que hacen necesarias las estimulaciones específicas, fundamentalmente corporales, a través de terapias diversas.
- La necesidad de atención individualizada o cuasi individualizada, lo que afecta al número de alumnos/as en el grupo clase.

Si definimos una adaptación curricular (MEC, 1990; 1994; 1995) como cualquier ajuste o modificación que se realiza en los elementos de la oferta educativa común para dar respuesta a las necesidades educativas de determinados alumnos/as, en un continuo de respuesta a la diversidad, y tenemos en cuenta el carácter abierto y flexible del currículo, estaremos en disposición de entender que el modelo que proponemos se encuentra en sintonía con los fundamentos que sustentaron el proceso de reforma educativa.

En el caso de nuestro Centro, la tensión entre los principios de comprensividad de la enseñanza (es decir, lo que debe ser igual para todos los alumnos y alumnas) y atención a la diversidad (es decir, lo que debe ser distinto para cada uno de ellos y ellas) se encuentra en su nivel más alto, esto es, nos situamos en uno de los extremos del continuum conformado tanto por las dificultades de aprendizaje, en nuestro caso graves y permanentes, como por el grado de adaptación curricular necesario, en nuestro caso muy significativa y especial.

Así pues, el hecho de ofrecer una respuesta educativa adecuada, sobre todo, a este tipo de alumnado con discapacidades más graves, ha constituido el principal desafío que nos ha conducido a introducir modificaciones importantes en nuestro propio currículo, entre las que se encuentra la inclusión de algunas áreas nuevas. Entre ellas la de Integración y Desarrollo Sensorial. Implantar un área nueva en el currículo de un centro supone un considerable esfuerzo de planificación y requiere un importante consenso en el seno del claustro de profesores y profesoras. En esencia las razones aportadas tienen que ver con la doble problemática que a continuación se describe.

Por un lado, la adaptación del currículo ordinario de Educación Infantil, en cualquier centro de Educación Especial, choca con las necesidades educativas de los alumnos y alumnas con plurideficiencia y con tras-

tornos graves del desarrollo y la personalidad. El hecho de que cada vez con más frecuencia estos centros escolaricen a una población con mayor grado de afectación tanto sensomotriz como afectivo-emocional y cognitiva supone, además, un reto importante para la formación del profesorado de cara a brindar a estas personas una oferta educativa de calidad.

Por otro lado, al confrontar los deseos expresados en los objetivos y la secuenciación de los contenidos con las programaciones de nivel y su adecuación a cada alumno/a, sobre todo con alumnado gravemente afectado, se constata una diferencia importante entre lo que se planifica sobre el papel y la realidad de la acción pedagógica que con cada caso concreto se aplica en el aula. La toma de conciencia de esta disonancia, por parte del profesorado-tutor de este alumnado, junto con el asesoramiento del autor de este escrito, propició la propuesta de inclusión de esta nueva área en el ámbito de los aprendizajes básicos. Esta área toma sus referentes, sobre todo, de los cuatro primeros objetivos generales de Centro y queda estrechamente vinculada a los objetivos generales de la primera etapa.

Se ha acordado denominarla, no sin antes meditarlo, **Área de Desarrollo e Integración Sensorial** por las resonancias educativas del término Integración, aun sabiendo que como tal concepto proviene del campo de la neurología y neuropsicología. No obstante, si diseccionamos el título nos encontramos con que este término, en el ámbito educativo y en los casos de plurideficiencia y trastornos graves de la personalidad, significa, sobre todo, normalización de las condiciones y la calidad de vida (MEC, 94). Por su parte Sensorial, sensorios, sensaciones, indican elementos primeros, bases sobre las que se construyen sistemas más complejos.

PROCESO SEGUIDO

El proceso seguido para llevar a cabo el diseño de este Aula Multisensorial y de Relajación abarca las siguientes etapas:

1. Construcción del Área de Integración y Desarrollo Sensorial con los siguientes elementos curriculares: objetivos generales, índice de micro capacidades por sensorios y criterios de evaluación de cada micro capacidad.
2. Determinación por parte del equipo directivo del Centro de un espacio para la ubicación de este Aula.
3. Debate y explicación en el seno del Claustro y el Consejo Escolar de la utilidad educativa del Aula en su conjunto y de cada uno de los elementos que la componen.
4. Solicitud de una subvención a la Fundación La Caixa, a través de

la Asociación de Madres y Padres, para sufragar parte del amueblamiento de este espacio.

5. Solicitud de ayuda a la Dirección Provincial de Educación de Teruel para adquirir algunos elementos básicos del Aula.
6. Puesta en práctica de las actividades en el Aula e intervención del autor de este escrito con cada uno de los alumnos/as durante varios meses, con el fin de comprobar que no existen respuestas no deseadas a esta estimulación.
7. Elaboración de una primera ficha de evaluación de esta estimulación, con el fin de comprobar algunos aspectos de la mejora del alumnado expuesto a ella.

A continua-



ción enumeraremos el índice de micro capacidades por sensorios, resumido de Lázaro (2002). Para construir este índice de micro capacidades, su operatividad y los criterios de evaluación nos ha sido de utilidad el estudio de algunos autores (Fröhlich y Haupt, 1982; Fröhlich, 1993; 1998; Ayres, 1972; 1983; Jonson-Martin y otros, 1994). Al enfrentarnos a esta tarea

descubrimos que era necesario definir lo más claramente posible cada una de estas micro capacidades porque, además de aportar un entendimiento común, se revelan muy útiles en la práctica diaria del aula.

1. ESTIMULACIÓN PROPIOCEPTIVA (SOMÁTICA)

Definición: Estimulación profunda que abarcaría sensaciones recibidas, sobre todo, a través de los husos musculares, tendones y ligamentos, cápsulas articulares etc.

A. PERCEPCIÓN SEGMENTARIA CORPORAL.

Definición: Trata de producir estímulos propioceptivos en un miembro o hemicuerpo del niño o niña.

B. DIFERENCIACIÓN SEGMENTARIA CORPORAL.

Definición: Produce estímulos propioceptivos en un miembro o hemicuerpo del niño o niña, intentando que compare ambos miembros o hemicuerpos.

C. INTEGRACIÓN SEGMENTARIA.

Definición: Produce estímulos propioceptivos en un miembro o hemicuerpo del niño o niña, intentando que compare ambos miembros o hemicuerpos y sienta su cuerpo como un todo.

2. ESTIMULACIÓN VISUAL

A. REACCIÓN VISUAL: Existe reacción cuando al aplicar un estímulo luminoso adecuado se aprecia en el niño/a alguna modificación corporal (pestañeo, cierre de ojos, modificaciones tónicas, cambios en la respiración...).

B. FIJACIÓN VISUAL.

Definición: Se entiende que hay fijación visual cuando el niño o la niña dirigen los globos oculares hacia los ojos de una persona u objeto en circunstancias concretas y durante un tiempo determinado.

C. SEGUIMIENTO VISUAL.

Definición: Se entiende por seguimiento visual, la capacidad del niño o la niña para acompañar con los globos oculares el movimiento del objeto o persona.

D. PERCEPCIÓN DEL OBJETO.

Definición: Se entiende por percepción del objeto la capacidad de identificar tal objeto, diferenciándolo del contexto y relacionándolo con la experiencia previa del niño/a.

E. COORDINACIÓN VISOMOTRIZ.

Definición: Se entiende por coordinación visomotriz la capacidad de poner en relación el sistema visual con la motricidad de las manos en primer lugar y, después, con cualquier parte del cuerpo.

3. ESTIMULACIÓN AUDITIVA

A. REACCIÓN AUDITIVA.

Definición: Se dice que existe reacción auditiva cuando, ante la emisión de un ruido o sonido, se produce algún cambio en el cuerpo del niño o niña: tono, movimientos oculares, respiración etc.

B. LOCALIZACIÓN AUDITIVA.

Definición: Se entiende que hay localización cuando además de reacción orienta la cabeza en dirección a la fuente sonora.

C. ASOCIACIÓN AUDITIVA.

Definición: Se entiende que existe asociación cuando además de orientación hay un intento de averiguar qué persona u objeto es el que produce ese sonido.

D. IDENTIFICACIÓN AUDITIVA.

Definición: Se entiende que hay identificación cuando se produce una diferenciación, es decir, selecciona de entre varios el objeto que está produciendo ese sonido.

4. ESTIMULACIÓN TÁCTIL-HÁPTICA.

Definición: Las sensaciones táctiles-hápticas son las percibidas a través de la piel y el movimiento, bien sean pasivas o asociadas a un movimiento intencional.

A. REACCIONES DEFENSIVAS.

Definición: Ante cualquier estímulo percibido por la piel se produce en el niño un cambio de tono muscular, un movimiento voluntario evasivo, lloro, sobresalto...

B. DESENSIBILIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN TÁCTIL.

Desensibilización: Consiste en el proceso mediante el cual el niño o la niña se habitúan a los estímulos que le llegan por la piel de la palma de la mano, sobre todo, con el objetivo de extinguir los reflejos primarios de prensión. **Sensibilización:** Se entiende como el proceso evolutivo más avanzado en el que se persigue que se perciba una mayor cantidad de información adaptativa a través de la mano.

C. ACTIVACIÓN MANUAL.

Definición: Extinguido el reflejo de prensión, la activación manual se entiende como la actividad voluntaria de la mano con fines perceptivos, partiendo la iniciativa del adulto.

D. PRENSIÓN MANUAL.

Definición: Consiste en la capacidad del niño o la niña para agarrar y soltar el objeto de forma voluntaria.

5. ESTIMULACIÓN OLFATIVA Y GUSTATIVA

A. SENSIBILIZACIÓN Y DESENSIBILIZACIÓN.

Definición: Ambas modalidades tendrán como objetivo abrir el abanico de captación de estímulos y la eliminación de reflejos primarios orales.

B. ANTICIPACIÓN.

Definición: La capacidad de adelantarse a través de la estimulación olfativa-gustativa en este caso, a acontecimientos muy cercanos en el tiempo, de tal manera que él o ella sepan que, cuando se le ofrece ese estímulo, algo va a cambiar en el medio.

6. ESTIMULACIÓN VIBRATORIA

A. PERCEPCIÓN DE ESTÍMULOS PRODUCIDOS POR MEDIOS VIBRATORIOS (MUSICALES, ELÉCTRICOS Y FÓNICOS).

Definición: Se pretende con esta estimulación que el niño o la niña descubran su esqueleto y sientan su cuerpo como una totalidad.

7. ESTIMULACIÓN VESTIBULAR.

Definición: El sistema laberíntico vestibular está situado en el oído interno e incluye las partes no auditivas del mismo. Esta estimulación sirve para asociar experiencias visuales, táctiles y propioceptivas con los movimientos del propio cuerpo. Además puede incrementar la funcionalidad de las reacciones de equilibrio, la integración sensorial, la mejora atencional, la capacidad de comunicación y la alegría ante el movimiento o al ser movido.

NIVEL DE IMPLANTACIÓN

Una vez terminado el proceso del diseño y montaje del Aula y después de que se haya comprobado que no existe ninguna respuesta secundaria no querida a este tipo de estimulación, se inicia la utilización por parte del profesorado-tutor. Se confeccionan los horarios adecuados y se extiende de una manera sistemática su práctica a todo el alumnado de los niveles con mayor grado de discapacidad del Centro.

Con objeto de que el profesorado tutor cuente con elementos de reflexión a la hora de llevar a cabo las sesiones y, también, para que se siga profundizando sobre los aspectos metodológicos de intervención, se asiste a sesiones impartidas por el autor de este artículo, se entregan diversos documentos sobre utilización del equipamiento y se confecciona una ficha inicial de seguimiento.



A continuación describimos algunas características generales de dos de los grandes métodos sobre los que construimos el edificio de nuestra intervención: la **Terapia de Integración Sensorial de Jean Ayres** y la **Estimulación Basal de Andreas Fröhlich**.

JEAN AYRES, creadora de lo que se conoce como **TERAPIA DE INTEGRACIÓN SENSORIAL**, sostiene en sus dos obras básicas, *Sensory integration and learning disabilities* (Ayres, 1972) y *Sensory integration and the child* (Ayres, 1983) –publicado originalmente en 1979–, que la idea central de esta terapia consiste en proporcionar y controlar el “input” sensorial, especialmente el “input” del sistema vestibular, músculos, articulaciones y la piel, de manera tal que el niño y la niña espontáneamente adquieran respuestas adaptadas que integren estas sensaciones.

Para esta autora, el proceso de integración sensorial se desarrolla en cada individuo según cuatro escalones que conforman sucesivos paralelepípedos para constituir la pirámide evolutiva. En la base del poliedro se encuentran las tres sensaciones básicas: táctil, propioceptiva y vestibular. En el segundo escalón estas sensaciones básicas se integran en la percepción corporal, la coordinación de ambos lados del cuerpo, la planificación motora, la duración de la atención, el nivel de actividad y la estabilidad emocional.

En el tercer nivel de la integración sensorial, las sensaciones auditivas y visuales entran en el proceso. Las sensaciones auditivas y las vestibulares se unen con la percepción corporal y otras funciones para permitir que el niño hable y entienda el lenguaje. Las visuales se unen también con las tres básicas para dar al niño una percepción visual detallada y precisa y una coordinación visomanual. En el cuarto nivel, todo se junta para adquirir las funciones de un cerebro completo: la habilidad para la organización y concentración, la autoestima, el autocontrol, la especialización de ambos lados del cuerpo y del cerebro etc.

Dice textualmente J. Ayres: “Ninguna de estas funciones se desarrolla sólo a una edad. El niño trabaja en cada nivel de la integración sensorial durante toda la infancia. A los dos meses, su sistema nervioso opera bastante en el primer nivel de integración, un poco menos en el segundo y no tanto en el tercero. Al año, el primer y segundo niveles son los más importantes, mientras que el tercero empieza a serlo un poco más. A los tres años, todavía está trabajando en el primero, segundo y tercero y empieza con el cuarto. A los seis años, el primer nivel debería estar completo, el segundo casi completo, el tercero todavía activo y el cuarto empezaría a ser importante. El niño aprende las mismas cosas una y otra vez, primero gateando, después andando y más tarde montando en bicicleta.” (Ayres, 1983, 61).

LA TEORÍA Y EL MÉTODO DE ANDREAS FRÖHLICH, expuesta sobre todo en Estimulación para el desarrollo de niños muy deficientes (Fröhlich y Haupt, 1982), La stimulation basale (Fröhlich, 1993) y Basale Stimulation. Das Konzept (Fröhlich, 1998), su obra más reciente, se asemeja en muchos aspectos a la anterior, por lo que consideramos a ambas, como hemos dicho más arriba, como el quicio sobre el que pivota tanto nuestra comprensión del mundo de la discapacidad severa y profunda como las aplicaciones prácticas diarias en el Centro.

En la introducción de su último libro se apresura a afirmar lo siguiente en relación con la aplicación de su obra, haciendo hincapié en que, más allá de una metodología, constituye un concepto. Merece la pena reflexionar sobre sus palabras:

“La estimulación basal no es ni un método ni una técnica. Quiere ser un concepto, es decir, una aproximación reflexionada a los problemas y las dificultades de las personas muy dependientes. Este concepto significa que no se trata de una terapia definitivamente formulada y establecida, sino de reflexiones fundamentales y esenciales que conviene siempre considerar y adaptar. En el centro del concepto se halla la persona en su realidad física, que nos abre una búsqueda personal cuando la inteligencia y todas las vías de comunicación parecen deficientes (...). Cada uno debe encontrar una vía común entre él mismo y el niño, adolescente y adulto plurideficiente usando sensibilidad y respeto” (Fröhlich, 1998, 12).

El autor alemán introduce el concepto de estimulación basal para poner en marcha el proceso de acción recíproca de percepción-motricidad-percepción. La define como basal porque los estímulos ofrecidos no exigen ningún tipo de conocimiento ni experiencia previos para asimilarlos y porque son la base de la percepción más elevada. Por otra parte, entiende por estimulación la exposición del niño, en primer lugar de forma semipasiva, a determinados estímulos cuya cantidad, tipo y duración se establecen primero desde fuera, es decir, por parte del profesor o terapeuta.

Igualmente, distingue entre los cuidados de base, la estimulación cotidiana y la estimulación especializada. Dentro de esta última las estimulaciones básicas que, a su vez, son los fundamentos de la organización perceptiva, para Fröhlich incluyen: la estimulación vestibular y la estimulación somática. La experiencia corporal primaria abarca la estimulación táctil y la estimulación vibratoria y la experiencia motriz contiene la experiencia de micro-movimientos, la movilización y la utilización de las distintas posturas que favorecen su bienestar. Finalmente dedica un apartado a la estimulación de la comunicación.

Aporta mucha claridad leer y comprender la exposición de Fröhlich sobre cada uno de los apartados anteriores porque nos trasmite una manera de hacer, sistemática y salpicada de ejemplos prácticos, y una manera de pensar y de entender en toda su profundidad -que es la del ser humano el universo de las personas plurideficientes (polyhandicapées profundes). Merece la pena reflexionar sobre el siguiente texto en el que quiere resumir la esencia de la estimulación basal:

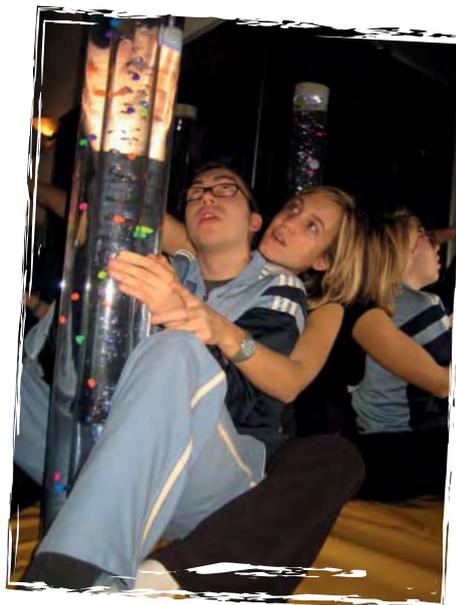
“Queremos insistir una vez más en el hecho de que la estimulación de la organización perceptiva, las experiencias corporales primarias, la experiencia motriz elemental y el camino hacia una comunicación individualizada desembocan en la activación general y no son absolutamente una impregnación pasiva. Se tiene esta impresión de pasividad cuando el observador exterior o el terapeuta en acción presenta una falta de sensibilidad en su relación con el niño, el adolescente o el adulto...” (Fröhlich, 1993, 191).

Tomando en cuenta estas consideraciones, algunos aspectos metodológicos importantes para la intervención concreta en este Aula son los siguientes:

- **INICIAR LA SESIÓN CON UN RITUAL:** el niño/a siempre se situará en un sitio determinado para empezar; se le quitarán los zapatos y se quedará con camiseta y pantalón corto; entrará al Aula con toda la luz y sin música. Cuando ya esté dispuesto, se pone música suave, se enciende el aparato correspondiente y se inicia la intervención.
- **SE DEBEN APLICAR, SIEMPRE QUE SEA POSIBLE, ESTOS TRES PRINCIPIOS:** simetría (prolongación cabeza/eje corporal), contraste (superficies duras y blandas, presiones suaves/fuertes), y ritmo (movimientos que obedezcan a una estructura rítmica sencilla y básica). Valorar especialmente las paradas y escuchar la respuesta del niño/a.
- **ES PREFERIBLE UTILIZAR UN SOLO APARATO O A LO SUMO DOS EN CADA UNA DE LAS SESIONES.**
- **FINALIZAR LA SESIÓN CON OTRO RITUAL QUE SIEMPRE SE REPETIRÁ:** se enciende la luz de los fluorescentes, se apaga la música y se conduce al niño/a al lugar desde el que se ha iniciado la sesión.

Las sugerencias para la utilización del equipamiento tienen que ver con lo que sigue.

- La **CAMA DE AGUA MUSICAL** se constituye como el elemento central para alumnado con dificultades más graves. Se puede trabajar: posturas, estimulación táctil, propiocepción (presiones con gradación), estimulación vibratoria (sonido a través del agua), aplicación de métodos de relajación (sobre todo, los derivados de Jacobson con adaptaciones), equilibrios y desequilibrios...
 - Combina muy bien con el foco de luz de cuatro colores, la bola de espejos, el proyector de aceites y las columnas.
 - Conviene que el niño/a esté con poca ropa y siempre descalzo.
 - Se puede utilizar música o sus propias vocalizaciones para que las sienta a través del agua.
- La **COLCHONETA DE VIBROMASAJE**, con el programa número 0, de tres minutos de duración, es adecuada para todos los alumnos/as.
 - Combina muy bien con la luz negra, el foco número de luz de cuatro colores y la bola de espejos.
 - Es necesario asegurarse que el niño/a tenga los pies siempre encajados en el soporte.
 - Para determinados alumnos/as es conveniente utilizar una cuña debajo de sus rodillas.
 - Mientras están con el programa, el profesor/a debe estar a su lado y puede trabajar fijaciones y seguimientos visuales. No hay que olvidar que uno de los objetivos consiste en lograr la relajación física y la alerta mental.
 - Después de finalizar el programa hay que efectuar presiones en todo el cuerpo, sobre todo en las piernas, y luego 2 o 3 minutos de inmovilidad.
- Las **COLUMNAS DE BURBUJAS** deben usarse sin otro elemento de luz.
- El profesor/a puede subir al **PODIO** con el alumno/a y jugar con colores, fijaciones y seguimientos visuales.
 - También puede acercar las distintas partes del cuerpo para que sienta la vibración de la columna.
 - Conviene llamar la atención del niño/a sobre el reflejo de los espejos.



- El **PANEL TÁCTIL** puede trabajarse desde el suelo, subiendo al niño/a en el asiento blando, colocándolo encima de nuestras rodillas o directamente desde la silla de ruedas. También puede utilizarse el asiento ergonómico y situarlo al lado del panel para que lo pueda manipular.
- **CONVIENE TRABAJAR LAS MICRO CAPACIDADES RELACIONADAS CON LA ESTIMULACIÓN TÁCTIL-HÁPTICA:** reacciones defensivas, sensibilización y desensibilización táctil, activación manual y prensión.
- El **PANEL DE LUZ Y SONIDO** debe trabajarse sin otro elemento de luz a la vez.
 - Es difícil utilizarlo con niños/as con discapacidades severas y profundas. Para este alumnado se activaría automáticamente el panel a través de distintos tipo de música y luz.
 - Presenta mayor aprovechamiento en discapacidades medias y ligeras con otras dificultades asociadas.
 - Puede trabajarse color de la vocalización o de la voz de cada uno y, también, intensidad y duración del sonido.
- La **PISCINA DE BOLAS** puede albergar a uno o dos niños/as con el profesor/a.
 - Es necesario mover o hacer mover el cuerpo del niño/a en toda su superficie y amplitud hasta cubrirlo totalmente. Jugar con el fuerte contraste que se produce entre movimiento y parada del movimiento.
 - Se puede masajear con las bolas todo el cuerpo o con una bola la cara del niño/a.
 - Conviene jugar a buscar el suelo o algún objeto brillante entre todas las bolas.
- El **HAZ DE FIBRAS LUMINOSAS** se debe trabajar sin otro elemento de luz.
 - Se puede jugar con una sola fibra, con algunas o con todas. Muy importante en niños/as con deficiencias visuales utilizar el contraste que producen las fibras ópticas muy cerca de los ojos.
 - Extenderlas hasta que cubran la mayor parte del cuerpo o fabricar pulseras, collares, brazaletes; introducirlas por debajo de la ropa, dibujar figuras en el aire, jugar a imitar lo que él / ella hace, que imite lo que el profesor/a efectúa etc.
 - Se trabaja en superficie dura (moqueta) o blanda (colchón de agua).



LO QUE SE DEBE HACER

- Reflexionar en torno a los aspectos curriculares antes de introducir el Aula Multisensorial.
- Preparar el espacio que albergará al Aula: tapar las ventanas para que no entre luz natural, fabricar muebles para los radiadores, pensar en armarios para guardar el material...
- Solicitar algún tipo de subvención económica.
- Contactar con un buen profesional que tenga suficiente experiencia acumulada en el montaje de este tipo de espacios.
- Consensuar la puesta en práctica de estas actividades con todos los profesionales del Centro.
- Elegir a un responsable para su puesta en práctica.



LO QUE NO SE DEBE HACER

- Diseñar el Aula Multisensorial sin debatir sobre los aspectos curriculares.
- No pensar que se necesita un espacio específico.



LO QUE NOS QUEDA POR HACER

- Seguir reflexionando sobre el registro objetivo –y cuantificarlo– de los avances que se producen en este tipo de instalación.
- Seguir profundizando en los aspectos metodológicos.
- Establecer contactos con otros grupos que estén profundizando en el trabajo en Aulas Multisensoriales.



FEAPS
ARAGON

2006

BUENAS PRÁCTICAS EN...

GRUPO DE COMUNICACIÓN Y AUDIOVISUAL

■ NOMBRE DE LA ENTIDAD

ADISCIV. Asociación de personas con discapacidad intelectual Cinco Villas.

■ PROMOTOR/ES DE LA BUENA PRÁCTICA

ADISCIV

■ AUTORES DE LA BUENA PRÁCTICA

Grupo de autogestores de ADISCIV

■ FECHA DE CONSTITUCIÓN DEL GRUPO

2007

■ RESPONSABLES DE LA BUENA PRÁCTICA

- **AUTOGESTORES:** Beatriz Cortés del Val, M^a Ángeles Compaired Hernandez, Graciela Ortiz Espés, Ramón García Millas, Jesús Gallego Torralba, M^a Teresa Bosque Sierra,
- **PERSONA DE APOYO:** Yolanda Lasilla Antoñanzas
- **DIRECTOR DE CENTRO:** Jesús Gaspar Rodrigo

LA BUENA PRÁCTICA

La **ASOCIACIÓN DE DISMINUIDOS PSÍQUICOS CINCO VILLAS**, es una asociación sin ánimo de lucro y declarada de utilidad pública que desde el año 1989 viene prestando servicios de asistencia especializada a personas con discapacidad intelectual de la Comarca de Cinco Villas.

MOTIVO POR EL QUE SURGE

El motivo por el que surge el desarrollo de esta Buena Experiencia, que lleva por título “**ADISCIV, Comunicación y Audiovisual**”, es para desarrollar y potenciar, con los apoyos necesarios las capacidades y habilidades de comunicación, las habilidades académicas: lectura- escritura, socialización e integración en la sociedad de las personas con discapacidad intelectual.

La comunicación es uno de los pilares que esta entidad trabaja dentro de los programas de ajuste personal y social. El grupo de ADISCIV- Comunicación y Audiovisual, nace en Febrero de 2009, con la ilusión y confianza de seguir trabajando en él interrumidamente, buscando los apoyos necesarios para ello.

SU OBJETIVO PRINCIPAL

Es formar a las personas con discapacidad intelectual en habilidades de comunicación, tanto en el propio colectivo como en el resto de la comunidad. Además de:

- Desarrollar un taller formativo y ocupacional.
- Establecer un programa piloto de comunicación con personas con discapacidad intelectual de carácter pionero e innovador.
- Utilizar medios audiovisuales como herramientas formativas y prácticas.
- Potenciar sus capacidades cognitivas y despertar nuevos intereses en el grupo.
- Aprender a manejar herramientas informáticas necesarias para el desarrollo del programa (ordenador, acceso a Internet, cámara de fotos, cámara de video...)
- Planificar como se cubre una noticia y su posterior edición.
- Mejorar las relaciones interpersonales, inclusión social, desarrollo personal, autoestima, autodeterminación....
- Desarrollar las destrezas del lenguaje: escuchar, iniciar, mantener y finalizar conversaciones, lectura y escritura.
- Aumentar la capacidad de expresión, comprensión, atención y memoria

- Reflejar y expresar ideas, pensamientos y emociones.
- Conocer técnicas y crear actitudes para mejorar nuestra capacidad de comunicación.
- Aprender técnicas de expresión oral y desarrollo personal.

ESTA BUENA EXPERIENCIA SE DIVIDE EN CUATRO PARTES

TALLER DE PERIODISMO

Boletín informativo “ADISCIV- Express”, su publicación es bimensual, donde se editan noticias relacionadas con el Centro, la 1ª edición “Enero – Febrero’09” formada por cuatro páginas, y la 2ª edición “Marzo – Abril ,09” consta de seis páginas, en la actualidad se está trabajando en la 3ª edición.

En el taller de periodismo, se aprende a redactar, elegir titulares y alguna foto que represente la noticia que queremos publicar. Utilizamos el ordenador que nos sirve para dar formato a nuestro periódico, se elige el estilo, tamaño y color de la fuente, aprendemos a manejar el teclado y las barras de herramientas del ordenador. Una vez terminado el boletín, se imprime y se reparte una copia a cada uno de nosotros, para divulgar nuestro boletín, además “ADISCIV- EXPRESS”, lo convertimos en formato PDF, para enviarlo por correo electrónico a diferentes entidades, empresas de la comarca y a los medios de Comunicación locales.

ESPACIO RADIOFÓNICO “SER CINCO VILLAS”



De forma intermitente participamos en la radio local, allí nos desplazamos para entrar en antena y divulgar alguna de nuestras noticias. En Febrero tuvimos la oportunidad de entrar en directo con el Programa la Ventana de Aragón, que presenta Concha Monserrat en Cadena Ser Aragón.

ESTUDIO- PLATÓ TV DE ENSAYOS Y PRÁCTICAS

Disponemos en el Centro Ocupacional ADISCIV, de un pequeño espacio donde el grupo de Comunicación y Audiovisual, redacta en el ordenador las noticias relacionadas con el centro, preparamos las entrevistas, en el cuaderno del reportero, presentamos las noticias a modo telediario y grabamos con una cámara de video dichas noticias, para luego poder visionarlas, poder debatirlas y mejorar asimismo nuestros trabajos.

SALIDAS Y TRASLADOS

Para dar cobertura a las noticias fuera del Centro Ocupacional, disponemos de un vehículo de la Asociación. Una vez que en el Estudio –plató, hemos preparado la noticia que vamos a cubrir (recopilar información sobre dicho acto, llevar preparadas las entrevistas, etc...), preparamos el material necesario: micros, cámara de video, trípode, cables, cámara de fotos, acreditaciones, etc....., llegamos al lugar de la noticia y le damos cobertura.

ACCIONES DESARROLLADAS

- En Febrero de 2009 nace el grupo “ ADISCIV- Comunicación y Audiovisual
- Edición bimensual del boletín informativo “ ADISCIV- EXPRESS”
- Spot publicitario “ Lo conseguí porque tú estabas allí”, con la colaboración del torero de Valareña (Zaragoza) Alberto Álvarez, el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros, y la empresa ejeana “ EJEA TB”
- Espacio radiofónico Ser Cinco Villas
- Cobertura en los actos del 50º Aniversario de los pueblos de colonización de Ejea de los Caballeros
- Cobertura de los actos del 20º Aniversario ADISCIV
- Diseño Blog ADISCIV. [http:// adisciv.blogspot.com](http://adisciv.blogspot.com)
- En Televisión:
 - Programa “ Sin ir más lejos”, de Antena Aragón
 - Programa “ En Construcción” de TVE 2
 - Entrevista en plató de ADISCIV, a la Consejera de Servicios Sociales del Gobierno de Aragón y alcalde de Ejea y Presidente de la Diputación Provincial de Zaragoza

APOYOS Y OBSTÁCULOS ENCONTRADOS

El Grupo de ADISCIV- Comunicación y Audiovisual, desde sus inicios en Febrero de 2009, ha contado con el apoyo y confianza tanto de la Junta Directiva, las familias, el equipo técnico y multidisciplinar que forma la Asociación Disminuidos Psíquicos Cinco Villas, la Cadena Ser Cinco Villas, la empresa EJEATB, que de una manera altruista se ha creído este proyecto, ha colaborado y apoya este nuevo proyecto que estamos desarrollando, y sobre todo de los propios protagonistas, las personas con discapacidad intelectual, que se han ilusionado e implicado en ese proyecto, con mucha ilusión, motivación y responsabilidad.

Uno de los obstáculos que debemos destacar, es la falta de recursos económicos de los que disponemos para poder comprar una nueva cámara de video que tenga buena resolución, así como unos micrófonos que deriven en un sonido de calidad.

IMPACTO DE LA BUENA PRÁCTICA



Ha sido muy positivo y gratificante para todos nosotros. El grupo ADISCIV – Comunicación y Audiovisual, se ha visto muy fortalecido y ha creado unos lazos afectivos muy significativos para todos nosotros. Se están potenciando las cualidades de las personas con discapacidad intelectual, capacidades relacionadas con la comunicación y desarrollo personal, aumentando así

su autoestima y sentido de pertenencia tanto entre el mismo colectivo como en la comunidad. El grupo ha perdido el medio escénico y cada día se muestran más seguros y con mayor implicación en esta Buena Experiencia. Se ha mejorado su expresión tanto verbal, gestual como escrita, se están despertando en el grupo nuevos intereses y nuevas aficiones (leer la prensa, escuchar noticias tanto en TV, como en la radio...)

Para la Asociación y todas las personas que forman parte de ella, ha sido un gran reto y una gran satisfacción ver como el grupo de autogestores acepto desde el principio este programa, hemos sentido y vivido en primera persona como su ilusión, su esfuerzo, dedicación y su trabajo se ha visto recompensado. Esta nueva Buena Experiencia, ha logrado ser un escaparate de difusión de los programas de la entidad.

Las familias, también se han visto reforzadas, se han implicado y han mostrado su apoyo al grupo. Han depositado su confianza en las capacidades y cualidades del grupo, se han dado cuenta que con los apoyos necesarios, cada uno de nosotros somos capaces de hacer muchas más cosas que a priori pensamos.

El entorno cercano ha reconocido nuestro trabajo, nos ha felicitado por el compromiso que esta entidad está desarrollando con y para las personas con discapacidad intelectual.

PARA MANTENER Y DARLE CONTINUIDAD A ESTA BUENA PRÁCTICA

Debemos seguir trabajando los objetivos mencionados anteriormente, continuar potenciando las habilidades de comunicación y expresión del grupo, abordar la fase de adquisición y mejoramiento del equipamiento del programa como cámara de video, micrófonos, etc..., sobretodo continuar con esta ilusión, motivación, ganas de aprender y trabajar en equipo,

aprendiendo de los errores, viendo las críticas como algo constructivo de lo que aprender y poder superarnos a nosotros mismos.



SI OTROS GRUPOS DE AUTOGESTORES QUIEREN LLEVAR A CABO ESTA BUENA PRÁCTICA...

Desde aquí os animamos a emprender con ilusión esta nueva experiencia. Es importante creer en el programa y confiar en las posibilidades del grupo. Para iniciar este programa recomendamos disponer de los siguientes recursos materiales: ordenador, impresora, cámara digital, cámara de video, micrófonos....

Con dedicación, paciencia, convicción y mucha ilusión se puede ejecutar este proyecto. Es fundamental llevar paralelamente programas centrados en la persona, que nos ayudan a dedicar el tiempo y dar el apoyo necesario de una manera individualizada.

Es esencial saber estimular, potenciar y fomentar las cualidades y capacidades de cada persona. La persona de apoyo, además de conocer bien al grupo y empatizar con él, debe tener buena dosis de imaginación, creatividad, transmitir ilusión, confianza, estimular y dar el apoyo necesario a cada persona.

Además de utilizar todos los medios posibles para divulgar este programa: prensa, radio, incluso TV..., para que la información pueda llegar al mayor número posible de personas.

OTROS DATOS DE INTERÉS

El grupo [ADISCIV- COMUNICACIÓN Y AUDIOVISUAL](#), presento esta Buena Experiencia el pasado sábado día 9 de Mayo de 2009, en el X Encuentro de Autogestores de Aragón, en la localidad de Fraga (Huesca).

BUENAS PRÁCTICAS EN...

AGRUPACIÓN DE PEQUEÑAS ENTIDADES PARA UNA GESTIÓN MÁS PROFESIONALIZADA Y CAPAZ

■ NOMBRE DE LA ENTIDAD

Agrupación Turolense de Asociaciones de Personas con Discapacidad Intelectual, ATADI.

■ PROMOTOR/ES DE LA BUENA PRÁCTICA

Juntas directivas de las asociaciones miembros y el equipo de coordinadores de centros.

■ FEDERACIÓN A LA QUE PERTENECE

FEAPS ARAGÓN.

■ COORDINADOR O PERSONA DE CONTACTO

Miguel Igual Martín / Ramón Royo Camañes.

■ FECHA O PERIODO EN EL QUE SE HA DESARROLLADO

Desde mediados del 2003 hasta el 1 de enero del 2005 habría una primera fase y desde el 1 de enero de 2005 hasta la actualidad habría una segunda fase aún sin concluir.

■ OTROS DATOS RELEVANTES

El proyecto ATADI (Agrupación Turolense de Asociaciones de Discapacitados Intelectuales) nace de la unión de todas las entidades de la provincia de Teruel que gestionan algún centro destinado a la atención a personas con discapacidad intelectual:

- ADIPA de Andorra.
- ADICPMI de Utrillas.
- ALBADA de Alcañiz.
- ANGEL CUSTODIO de Teruel.
- EL JILOCA de Monreal del Campo.
- KALATHOS de Alcorisa y la Fundación del mismo nombre.
- PUERTA DEL MEDITERRÁNEO de Mora de Rubielos.

LA BUENA PRÁCTICA

Se trata del proceso de unión de las siete asociaciones de la provincia de Teruel que están gestionando servicios (centros ocupacionales, centros de día y/o residencias) para personas con discapacidad intelectual.

El proceso resultante de esta unión ha sido la creación de **ATADI (Agrupación Turolense de Asociaciones de Personas con Discapacidad Intelectual)**, cuya función es la gestión unificada de todos los centros y servicios que hasta el 1 de enero de 2005 (fecha de la unión) venían desarrollando las asociaciones miembros.

Las antiguas asociaciones no desaparecen, dada su gran implantación en las poblaciones; sus funciones pasan a ser la supervisión de la calidad del servicio prestado por ATADI y la preparación y coordinación de actividades de tiempo libre: deporte, vacaciones y otros actos lúdicos. Así mismo el presidente o la persona designada en representación de la entidad pasa a formar parte de la Junta Directiva de ATADI.

Por otra parte, en este proceso de unificación de la gestión, hay una subrogación de la totalidad de los trabajadores del sector, un concierto único firmado con la administración por la totalidad de las personas con



discapacidad intelectual atendidas en los centros, una facturación conjunta de las tareas llevadas a cabo en los centros ocupacionales, una cesión por parte de la administración o de las propias asociaciones de las instalaciones y una cesión por parte de las asociaciones de todo el inmovilizado de los centros.

ANTECEDENTES

El contexto en el que surge esta propuesta, debemos de enmarcarlo en la provincia de Teruel. Se trata de una provincia con un amplio territorio, 14.809 km², y una población según el último censo de 140.771 habitantes resultando una muy baja densidad de población: 9,53 hab/km². Administrativamente está organizada en diez comarcas; no cuenta con grandes ciudades, Teruel la capital tiene unos 35.000 habitantes y Alcañiz, como segunda población en número de habitantes, no llega a los 15.000; de los 236 municipios más de la mitad no alcanzan 200 habitantes.

En este entorno por los años 90 surge el movimiento asociativo ante la necesidad de crear servicios para cuando finaliza la escolaridad, ya que las familias con personas con discapacidad intelectual en su seno se veían obligadas a tenerlos en casa, callejeando o bien tenían que marcharse de nuestra provincia.

El origen de las asociaciones fue muy similar: Juntas directivas inexpertas pero muy ilusionadas con una entrega especial de alguno de sus miembros; grandes dificultades económicas, en aquellos tiempos iniciales el objetivo fundamental era la captación de dinero para garantizar la viabilidad económica, así como la búsqueda de actividades ocupacionales. Todas abrieron pequeños centros ocupacionales, al tratarse de centros muy pequeños y del medio rural no contaban con personal especializado ni infraestructuras adecuadas. Todo ello, pasados estos 16 años de vida media de las asociaciones, ha ido mejorando, todos estamos integrados en **FEAPS ARAGÓN** y en el momento de la unión nos encontramos con un colectivo de personas con discapacidad intelectual atendido en siete pequeñas asociaciones (la mayor con 52 usuarios y la menor con 11) distribuidas a lo largo y ancho de la provincia. Al tratarse de asociaciones pequeñas en algunos casos se llega a temer por su viabilidad económica dado el escaso número de usuarios atendidos.

Debido a la realidad de la provincia, que acabamos de señalar, nos encontramos con el agravante del transporte de usuarios a los distintos centros. Los usuarios con discapacidad están en poblaciones muy pequeñas, atendemos personas de 45 poblaciones distintas, la mayoría de las veces sin un transporte público adecuado por lo que es necesi-

rio trasladarlas con vehículos de las asociaciones lo que encarece muy mucho el coste de mantenimiento de los centros. Para visualizar estos datos podemos señalar que actualmente todos los días se hacen más de 1.400 km. con unos 20 vehículos, sin considerar los numerosos desplazamientos de los técnicos.

Es necesario señalar, en este contexto, dos antecedentes positivos que han facilitado el proceso de unión de las entidades; estos han sido: por un lado el nexo de unión que ha supuesto el calendario deportivo de la provincia con siete competiciones que han reunido a lo largo del año a todos los centros y han ido creando un clima de amistad entre los presidentes y Juntas directivas y, por otro lado, ya existía un germen de unión entre las entidades, ya que al principio de surgir el movimiento asociativo en la provincia, a principios de los años 90, se creó la Federación turolense, aunque nunca se materializó en ninguna actuación concreta.

DIAGNÓSTICO Y VALORACIÓN

El primer diagnóstico formal sobre la situación de la provincia se llevó a cabo a raíz de un curso de formación para directivos, que se llevó a cabo en Teruel el 7, 8 y 15 de marzo de 2003, con el objetivo de poner en marcha la cartera de servicios que en aquellos momentos había propuesto el Instituto



Aragonés de Servicios Sociales. En este curso se realizó un DAFO¹ para conocer la situación de la provincia y como resultado sorprendente del DAFO y del propio curso se apostó por unir las siete entidades que estaban gestionando servicios en la provincia, de modo que no solamente se resolviera la prestación de servicios especializados, sino que se resolvieran otros problemas de los centros de esta provincia.

¹ DAFO: Análisis diagnóstico de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de una organización (Nota de la editora).

Si entramos en detalle en los distintos resultados del diagnóstico realizado nos encontramos con algunos de los resultados de este DAFO:

- Escasa población en la provincia y muy dispersa en pequeños municipios.
- Grandes distancias entre los municipios y los centros de referencia.
- Centros muy pequeños, con una viabilidad cuestionable.
- Baja profesionalización de la gestión.
- Falta de recursos (contamos solo con una residencia en la provincia).
- Falta de servicios especializados.
- Gran protagonismo de las asociaciones en los municipios donde están ubicadas.
- Mucha población desatendida a lo largo y ancho de la provincia.
- Pocas posibilidades de inserción laboral para los usuarios con discapacidad intelectual.
- Posibilidad real de que nuestros usuarios marcharan a otras provincias, agravando los aspectos anteriores.
- Cercanía de la Administración.
- Plazas concertadas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.
- Movimiento muy unido a nivel autonómico.
- Contactos frecuentes entre las asociaciones de Teruel, que conllevaban un clima de amistad.
- Conciencia de los beneficios de la unión.
- Nula implantación del sector privado.

PROCESO SEGUIDO

Después de este primer encuentro, llevado a cabo con motivo de la mencionada formación de marzo de 2003 y una vez que se decidió que valía la pena continuar, hasta enero del 2005 cuando se materializa la unión, se han llevado a cabo múltiples reuniones en todas las asociaciones de la provincia, donde se han ido trabajando temas monográficos con respecto al proceso de unión. Consideramos importante señalar que a estas reuniones asistían también trabajadores de los centros en una proporción similar a los miembros de las Juntas directivas. Es por ello que podemos decir que ha sido un proyecto elaborado entre todos.

La periodicidad de las reuniones pasó de ser trimestral a mensual, tal y como se iba avanzando en el proceso. Así mismo los temas pasaron de ser generales a temas muy concretos en el avance del proceso.

La nueva entidad ATADI se crea en los inicios del proceso con el fin de tener un marco legal y una base sobre la que apoyarnos e ir consolidando este proyecto. Se crea una agrupación de entidades en un plano de igualdad, todas al mismo nivel de representatividad sin ponderación por ningún aspecto. En ningún momento se habla de federación, dado que no queríamos entrar en competencia con nuestra propia federación, **FEAPS ARAGÓN**. Una decisión importante en ese momento fue la decisión de crear la agrupación manteniendo las antiguas asociaciones como fundadoras y supervisoras de los servicios que se llevaran a cabo en la nueva entidad. Se consideró conveniente conservar las asociaciones por la importante masa social que representan (1900 socios) y la gran identificación que se tiene en las localidades con sus centros. Otra opción podría haber sido disolver las antiguas asociaciones y crear una asociación de padres de toda la provincia, pero se descartó. Se descartó la incorporación de los centros especiales de empleo, los tres que están en funcionamiento, ya que su encuadre legal es distinto y el reto de unión de las asociaciones por sí solo ya suponía un desafío importante.

Como puntos clave de este proceso hay que señalar que en todo momento tanto la federación **FEAPS ARAGÓN**, como el director gerente del IASS, (Instituto Aragonés de Servicios Sociales) han estado informados sobre el proceso, hasta el punto que tanto el presidente de la federación como el gerente han estado en algunas de las reuniones y han liberado a un trabajador para que coordinara todo el proceso de unión de los siete centros de Teruel; es justo resaltar la gran valía de esta persona y lo meritorio de su trabajo, actualmente es el gerente de nuestra entidad.

Como fechas a destacar en el proceso; aparte de las reuniones periódicas que se iban realizando de forma rotativa en todos los centros y que servían no solamente para avanzar documentalmente en el proceso sino para estrechar lazos personales entre los distintos directivos y responsables de centros; hay que señalar el encuentro en Orihuela del Tremedal donde se cerraron los últimos flecos del proceso.

En la reunión de Orihuela se contó con la participación de profesionales externos expertos en temas de personal, fiscalidad y contabilidad o relaciones con la administración, supervisados y coordinados desde la propia Federación. En esta reunión, celebrada en mayo de 2004, se marcó una fecha de puesta en marcha, 1 de enero de 2005, un organigrama de la entidad y se decidió la contratación de un coordinador del proyecto que el 1 de enero pasaría a tener las funciones de gerente de la nueva entidad.

Otra fecha importante en este proceso fue octubre de 2004, cuando se contrató a un coordinador que acabara de cerrar flecos del proyecto y preparara la subrogación para el inicio del año 2005.

Por supuesto la fecha clave por excelencia era el 1 de enero del 2005 cuando iba a comenzar a funcionar realmente el proyecto ATADI.

NIVEL DE IMPLANTACIÓN

En cuanto a la implantación se refiere, podemos afirmar que está implantado, pero no está consolidado. El proceso de consolidación será largo y es posible que todavía dure algunos años más.

Es necesario remarcar que somos una unión de muy desiguales, pues procedemos de unos modelos de trabajo y criterios de actuación diferentes, así pues el objetivo común de homogeneizar la gestión y unificar los criterios de actuación es ciertamente complejo y estamos todavía en ello.

La puesta en marcha y, por tanto, la implantación de esta Buena Práctica comenzó el 1 de enero del 2005. En esta fecha hubo una subrogación de las entidades miembros a la nueva entidad creada ATADI que incluye los siguientes aspectos:

- **PERSONAL:** todos los trabajadores a partir de esta fecha pasan a depender de la nueva entidad.
- **CONCIERTOS CON LA ADMINISTRACIÓN:** las plazas de centro ocupacional, centro de día y residencia que hasta la fecha el Instituto Aragonés de Servicios Sociales tenía concertadas con las distintas entidades pasan a la nueva entidad a través de la firma de un concierto único que engloba todas las plazas existentes en la provincia.
- **FACTURACIÓN DE LA PRODUCCIÓN REALIZADA:** al igual que ocurre en los casos anteriores toda la producción que llevan a cabo los usuarios con discapacidad intelectual pasa a depender de ATADI, que es la encargada de facturar a los proveedores.
- **LOCALES CON SU EQUIPAMIENTO:** las Juntas directivas aprueban ceder en uso sus locales con el equipamiento de éstos a la nueva entidad. En los casos en los que los locales son de los Ayuntamientos o la propia Diputación General de Aragón se solicita a estos que o bien en Pleno o en Consejo de Gobierno los cedan en uso a ATADI.
- **VEHÍCULOS:** dado el gran número de vehículos que necesita la entidad se considera en un apartado distinto. Para el paso de vehículos no bastó con la cesión sino que hubo que hacer una compraventa de los mismos.

Posteriormente y como hemos señalado, se trata de un proceso de implantación progresiva donde la concienciación y el creerse el proyecto tienen mucho que ver en la velocidad de avance y consolidación del mismo. En este proceso de consolidación, en el que hoy todavía nos encontramos, queremos destacar los siguientes puntos:

- **HOMOGENIZACIÓN DE CATEGORÍAS Y SALARIOS:** partíamos de categorías y salarios distintos para un mismo puesto de trabajo en los distintos centros. Hoy se ha resuelto el tema de las categorías unificándolas en cuatro subgrupos principalmente: titulado de grado medio, encargado, cuidador y oficial de segunda. No ocurre lo mismo con el tema de los salarios a pesar de que se está trabajando en el incremento de los salarios más bajos.
- **CONDICIONES LABORALES:** partíamos de unas condiciones laborales muy variopintas, desde calendario laboral, hasta ratio de personal. Todos estos temas se están trabajando respetando los derechos de los trabajadores, pero siempre mirando la calidad del servicio para la persona con discapacidad intelectual.
- **CRITERIOS COMUNES EN LA TOMA DE DECISIONES:** ha sido importante trabajar múltiples aspectos relacionados con el día a día de los centros para que no se tomaran decisiones distintas ante hechos similares; por ejemplo, compensaciones por tareas realizadas o criterios de admisión en los centros.
- **BECAS PARA USUARIOS:** se han marcado niveles de becas y criterios de compensación, pero todavía no se han unificado las compensaciones por categoría ya que dependen de la facturación de cada uno de los centros.
- **REPRESENTACIÓN DE ATADI ANTE LAS ADMINISTRACIONES:** se han marcado unos criterios de representación de modo que ante los Ayuntamientos son las asociaciones miembros quienes representan al colectivo, ante Comarcas, Diputación Provincial y administraciones de la provincia es ATADI y con la Diputación General de Aragón es **FEAPS ARAGÓN** quien nos representa. Así mismo se han nombrado desde ATADI los representantes de las entidades de la provincia de Teruel en la Federación y en la Patronal.
- **ORGANIGRAMA Y AJUSTE DE FUNCIONES DE JUNTAS DIRECTIVAS Y RESPONSABLES DE CENTROS:** Hay que recordar en este punto que las juntas directivas han pasado de ser gestores a supervisores de la gestión. Este paso está siendo lento y costoso y conlleva infinidad de ajustes.

En otro aspecto del nivel de implantación tenemos que señalar el proceso de conocimiento e implantación de ATADI en la sociedad. Creemos que en relación con la administración hemos logrado que se nos conozca y se dé credibilidad a nuestro proyecto, no ocurre lo mismo en las distintas localidades, donde se conocía a la asociación propia de esta localidad, pero no se sabía nada de ATADI. Ha sido costoso y todavía no hemos logrado dar a conocer la marca ATADI sin dejar de lado a la asociación implantada en cada localidad. Para ello se ha trabajado ampliamente con los medios de comunicación (contamos con una página semanal en el Diario de Teruel y con un espacio semanal en la Cadena Ser), se ha realizado un vídeo y un dossier sobre la entidad y se está participando en todas las ferias y jornadas a las que somos invitados.

En cuanto a las facilidades y dificultades de este proceso de implantación señalaremos las que nos parecen más relevantes:

■ **COMO FACILITADORES PARA LLEVAR A CABO EL PROCESO TENEMOS QUE:**

- Ha existido un apoyo inequívoco por parte de la administración para llevar adelante este proyecto. Desde el Instituto Aragonés de Servicios Sociales se ha visto con buenos ojos esta unión y no ha habido ningún impedimento a la hora de llevar a cabo nuevos conciertos. Lo mismo ocurre con Diputación Provincial de Teruel, que incluso aportó un dinero para dar ese primer empujón tan necesario.
- Ha habido una implicación directa por parte de **FEAPS ARAGÓN** con su presidente a la cabeza. Desde un principio se ha promovido y animado a la realización de este proyecto, sin quedarse en soluciones intermedias como la contratación de personal especializado de forma conjunta para llevar a cabo algunos aspectos de la cartera de servicios. El apoyo de la Federación se ha visto reflejado también a nivel económico liberando una persona que coordinara este proyecto hasta la contratación de personal propio de ATADI.
- Ha habido una voluntad de unión por parte del personal de las distintas entidades, siendo conocedores de la situación general del sector han sabido retrasar sus reivindicaciones adaptándose al ritmo marcado por la unión de todas las entidades.
- Ha habido una voluntad de unión por parte de las familias con las juntas directivas a la cabeza. Tanto las familias como las juntas directivas han primado el interés común al particular apostando por un proyecto en algunos momentos difícil o cuanto menos dudoso. Sin el apoyo unánime de las asambleas de las distintas asociaciones no se podría haber llevado a cabo este proyecto con las dimensiones actuales.

■ COMO DIFICULTADES PARA LLEVAR A CABO EL PROCESO, QUE TAMBIÉN LAS HA HABIDO, TENEMOS:

- La dificultad de algunas Juntas directivas, con sus presidentes a la cabeza, de dar ese paso atrás en lo que a gestión del centro se refiere. Resulta comprensible que unos proyectos con implicaciones personales muy fuertes conlleven un proceso largo de desvinculación de la gestión; desvinculación necesaria, por otro lado, si queremos que ATADI cumpla la función que le ha sido encomendada.
- La dinámica y la rutina de cada centro. Los cambios siempre son costosos por pequeños que sean y el día a día de los centros, en ocasiones, nos ha superado y criterios que se creían consensuados no se han tenido en cuenta volviendo a dinámicas anteriores a la unión. Para que trabajadores y familias acepten los cambios es necesario que los perciban no como buenos para su centro, sino como buenos para el conjunto. Pasar de pensar “en mi centro” a sentirse participe del proyecto y miembro de ATADI está siendo una tarea dificultosa pero necesaria para esta unión.

EVALUACIÓN DE LA MEJORA

Para trabajar este punto intentaremos ser lo más objetivos posible de modo que cualquier persona que lo lea salga con la misma sensación que tenemos nosotros de haber realizado una Buena Práctica importante para el sector. Iremos revisando distintos puntos y cuantificándolos en la medida de lo posible.

En cuanto al número de usuarios atendidos hemos pasado de 155 usuarios atendidos el 1 de enero de 2005 a 201 usuarios atendidos el 30 de junio de 2006. Se trata de un incremento del 30% en apenas 18 meses de funcionamiento.

Con respecto a los servicios prestados en los distintos centros, no solamente no se han reducido sino que se ha generalizado el trabajo de forma individualizada con cada usuario (planes individuales), se ha incrementado el apoyo del servicio psicológico y se han incorporado nuevas plazas de educación de adultos.

Se ha hecho necesario implantar un sistema informático en red para llevar la gestión unificada de los centros y facilitar la información y contactos entre centros.

Se ha abierto un nuevo servicio residencial en la localidad de Andorra para 12 usuarios. Este servicio residencial resultaba deficitario de forma individual y ha habido que complementarlo con el existente en Alcorisa

para poder llevarlo a cabo. Ha sido necesaria la intervención de ATADI, pues después de tres años de la inauguración ninguna entidad era capaz de acometer su puesta en marcha.

Está muy próxima la apertura de una nueva residencia en la ciudad de Teruel con capacidad para 22 personas y un centro de ocio.

Contamos con un nuevo servicio de atención temprana en Alcañiz, gracias al convenio firmado entre ATADI y la Fundación de Atención Temprana en Aragón. Hasta la fecha no existía ningún servicio en esa comarca y los padres debían de desplazarse más de 100 kilómetros para poder recibir el servicio.

Está aprobada la financiación de varias infraestructuras que en breve comenzarán su realización: construcción de nueva residencia en Utrillas, ampliación de un centro de Teruel, construcción de un comedor en Mora de Rubielos, mejora de las infraestructuras de atención temprana en Alcañiz, y construcción de un almacén en Monreal del Campo.



Contamos con el apoyo y la implicación de las distintas administraciones: conciertos con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, apoyo económico de la Diputación Provincial de Teruel, participación en el programa europeo EQUAL junto a las dos instituciones anteriormente citadas, financiación de prácticamente el 100% del transporte por parte de las

Comarcas, y aportaciones económicas diversas por parte de los Ayuntamientos donde ATADI cuenta con algún centro.

Contamos con el apoyo de entidades relevantes en la sociedad: se ha firmado un convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza, que conlleva la incorporación de alumnos en prácticas, la realización de cursos como el que se ha llevado a cabo en el marco de la Universidad de Verano de Teruel, la realización conjunta de jornadas y actos de interés para ambas instituciones. Por otro lado hemos tenido la colaboración desinteresada de algunos medios de comunicación, como son el Diario de Teruel y la Cadena Ser que nos han permitido la utilización de parte de sus espacios para dar a conocer el sector.

IDEAS CLAVE PARA OTROS EMPREENDEDORES DE ESTA NUEVA PRÁCTICA

- “La unión hace la fuerza”, en nuestro caso la fuerza es conseguir:
- Estabilidad para las pequeñas entidades.
- Calidad en los servicios.
- Crear nuevos servicios e infraestructuras.
- Llegar a programas y financiaciones nuevos.
- Llegar a más personas.
- Profesionalizar la gestión.
- Proximidad de los servicios.
- Ser el referente provincial en defensa del colectivo.
- Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.



LO QUE SE DEBE HACER

- Superar egocentrismos.
- Pensar en las personas con discapacidad intelectual con visión amplia, no solo “nuestros chicos”.
- Apostar por la profesionalización y mejora de infraestructuras.
- Tomar conciencia de que unidos somos más capaces, incluso las instituciones prefieren un único interlocutor y con criterios claros.
- Tomar decisiones, consensuar el máximo posible, pero avanzar.
- Ser ambiciosos, creativos y abiertos para conseguir más y mejores servicios.
- Que la participación en el proyecto sea de todos los implicados.
- Apoyar y confiar en aquellos que tienen responsabilidad en el proyecto. Enriquecerse de la experiencia de otros.
- Creer y crear una estructura capaz. Superar personalismos.
- Racionalizar y compartir recursos.
- Negociar y programar conjuntamente estableciendo prioridades objetivas.
- Velar por tener una buena imagen.
- Ilusionar a todos los implicados incluidas, cómo no, las personas con discapacidad intelectual.
- Fomentar vías de comunicación.
- Ser leales y respetuosos con los acuerdos adoptados. Sentido de compromiso. Aprovechar nuevas tecnologías.
- Conciliar viabilidad económica y calidad de servicios, centros pequeños.
- Responsabilidad en la gestión económica.
- Aceptar que el bien común es más importante que el propio.



LO QUE NO SE DEBE HACER

- Inmovilismo.
- Centros que funcionan como pequeños “califatos”.
- Confiar más en el “parentesco” que en la cualificación.
- Rigidez, cerrazón en las viejas prácticas.
- Aferrarse más a unas siglas que al cometido o misión que tenemos.
- Desconfiar por sistema de las intenciones de los otros.
- Creer saberlo todo.
- Sentirse imprescindible.
- Incomunicación.
- Indefinición, pasividad en la toma de decisiones.
- Personalismos / protagonismos / egocentrismos excesivos.
- Rivalizar con las otras entidades.
- Duplicar sin sentido.
- Posicionamientos inflexibles.
- Pasar de lo que opinen de nuestra entidad.
- Desunión entre Junta Directiva y empleados.
- Proyectos sin estudios de viabilidad que lo justifiquen.
- Ser irrespetuoso con los acuerdos adoptados.
- Anteponer obcecadamente los intereses propios a los del grupo.



LO QUE NOS QUEDA POR HACER

- Consolidar el proyecto, seguir en esta línea hasta alcanzar la homogeneización deseada en todos los aspectos.
- Fortalecer la imagen de ATADI como referente provincial en lo relativo a la atención a las personas con discapacidad intelectual.
- Hasta el momento actual no hemos conseguido de la Administración que se realice un estudio real de la situación de las personas con discapacidad intelectual en toda la provincia como hecho necesario para programar una respuesta adecuada a las necesidades detectadas. Desde ATADI perseguimos la atención más próxima posible y dada la ruralidad de nuestra provincia el reto lo tenemos en realizar centros lo más pequeños posible, pero que sean viables económicamente y con calidad asistencial.



OTROS COMENTARIOS, IDEAS, OPINIONES, SUGERENCIAS, CRÍTICAS, ALABANZAS, DUDAS, ESPERANZAS...

- Respecto al nombre ATADI resultante de las siglas (Agrupación Turolense de Asociaciones de Discapacidad Intelectual), queremos hacer el comentario de que propusimos llamarnos FEAPS TERUEL, pero se nos indicó que las siglas se reservaban para las Federaciones de ámbito autonómico. La idea es que la convivencia de tantas siglas puede confundir, así nosotros tenemos FEAPS Aragón por una parte, ATADI, más el nombre de la Asociación de que se trate, en ocasiones el nombre del Centro... Esto no favorece la pretensión de una imagen única y potente que nos identifique claramente en la sociedad.
- Si alguien tiene conocimiento de alguna experiencia similar a la nuestra estaríamos encantados de ponernos en contacto para conocer su proyecto y compartir nuestros avatares.



FEAPS
ARAGON

2008

BUENAS PRÁCTICAS EN...

AUTOGESTORES EN SER CALATAYUD

■ NOMBRE DE LA ENTIDAD

Asociación de Minusválidos Bílbilis “AMIBIL”

■ REPRESENTANTE LEGAL

José Daniel Arias Moreno. Presidente de la entidad.

■ CENTRO O SERVICIO EN EL QUE SE UBICA LA BUENA PRÁCTICA

Dirección: Calle José de Nebra, 6, Calatayud.

■ RESPONSABLE DE LA BUENA PRÁCTICA

Lucrecia Jurado López. Directora – Gerente de la entidad.

■ FECHA DE INICIO

Mayo 2007

LA BUENA PRÁCTICA

JUSTIFICACIÓN

Los autogestores trabajan para que las familias, profesionales, asociaciones y la sociedad en general mejoren la situación de las personas con discapacidad intelectual; para conseguir este objetivo necesitan que su opinión se escuche en todas partes y sea tenida en cuenta. Los medios de comunicación y especialmente



te la radio en Calatayud, es el medio seleccionado al que autogestores y personas de apoyo nos dirigimos en el ánimo de llegar al mayor número de personas; porque sencillamente tienen que escucharlos y apoyarlos.

OBJETIVOS

- Contribución en la comunidad con su participación activa
- Difusión de la actividad del grupo de autogestores
- Servir de estímulo para la creación de nuevos grupos de autogestores
- Contribuir a la supresión de barreras psicológicas posibilitando el conocimiento de sus capacidades y discapacidades y el cambio de opinión de mentalidad de la sociedad hacia la discapacidad.
- Contribuir a la mejora de sus capacidades y habilidades: habilidades sociales, comunicativas, cognitivas e instrumentales

METODOLOGÍA

(Ha sido evolutiva y será ampliada si así lo solicitan). Se realiza un programa mensual

PREPARACIÓN DEL PROGRAMA

En la dinámica general de los autogestores estos disponen de una pizarra en el centro ocupacional en la que van anotando aquellos temas, aspectos que quieren comentar en sus reuniones así como los posibles candidatos a ser entrevistados. Para la preparación del programa realizan dos reuniones extras sobre las quincenales que el grupo tiene establecidas en horario de tarde.

- **1ª REUNIÓN:** los autogestores sin persona de apoyo y en su espacio en el centro, preparan la entrevista y el tema o temas sobre los que van a hablar en el programa. Realizan un torbellino de ideas que son recogidas por el secretario.
- **2ª REUNIÓN:** Se realiza en la sede de la SER. Los autogestores junto a la persona de apoyo del centro y la profesional voluntaria de la radio, realizan un trabajo de selección de lo trabajado en la 1ª reunión, se estructuran las preguntas de la entrevista y cada miembro se asigna dos o tres de las que han propuesto. Se realiza una grabación de prueba. Esta reunión supone dos horas de trabajo de media.

La grabación del programa se realiza al día siguiente de la preparación y dura aproximadamente 30´-40´. La primera parte es la entrevista y la segunda parte, más libre, es el coloquio sobre los temas acordados. Es un aspecto importante considerado en el planteamiento de esta práctica por las dificultades cognitivas de nuestro colectivo.

- **EMISIÓN DEL PROGRAMA.** Se realiza al día siguiente de la grabación. El resultado es esperado con impaciencia.

RESULTADOS

- Elevación de la autoestima al sentir un reconocimiento social y valoración de su esfuerzo y trabajo.
- Evolución positiva en el autocontrol emocional, responsabilidad, respeto y aceptación del punto de vista del otro
- Mayor conocimiento social de las capacidades y discapacidades de nuestro colectivo
- Mejora de sus capacidades y habilidades
- Reconocimiento social a la entidad
- Reconocimiento a la cadena ser

ANTECEDENTES

NECESIDADES O MOTIVOS QUE HAN LLEVADO AL DESARROLLO DE LA BUENA PRÁCTICA

En Calatayud, el colectivo de personas con discapacidad intelectual era muy desconocido. Durante muchos años y especialmente cuando hablamos de familias mayores, la visión hacia la persona discapacitada era meramente asistencial y pasiva. De esta forma la propia persona con discapacidad ha desarrollado un autoconcepto y autoestima baja, con una percepción baja de sus capacidades y habilidades. Los padres que componen la asociación son relativamente jóvenes y los profesionales implicados en el proyecto de la asociación, teníamos la obligación de ayudar a estos adultos discapacitados para que ellos mismos, a través de sus actos y opiniones, sean los motores del cambio de mentalidad que tanto cuesta en las zonas rurales. Se trata de un trabajo de años en el que se han puesto las bases que han posibilitado esta práctica, la presencia en un medio de comunicación clave en la sociedad de la información.

MODELOS O EXPERIENCIAS UTILIZADOS COMO ORIENTACIÓN

En el panorama nacional, hay múltiples experiencias de presencia de personas con discapacidad en los medios de comunicación quizás la más conocida el programa de noticias los domingos en TV2 o el programa de ocio y tiempo libre de “A toda vela” en Almería. Ninguna nos ha servido de modelo en especial pero si de soporte para dar una mayor credibilidad a la hora de presentar nuestra propuesta en la Cadena SER que lo hubiera realizado igualmente dado el conocimiento y relación de su directora con la entidad y con los usuarios del centro.

ENTIDADES QUE NOS HAN APOYADO

FEAPS ARAGÓN nos ha apoyado a través del responsable del programa de autogestores.

DESARROLLO

OBJETIVOS

■ EN CUANTO AL GRUPO

- Apoyar y elevar la autoconfianza, el autocontrol, la responsabilidad.

- Apoyo dirigido a la superación del miedo escénico
- Mejorar sus habilidades y capacidades
- Cohesión interna del grupo

■ EN CUANTO AL CONOCIMIENTO DEL MEDIO

- Familiarizarse con el espacio físico y medios materiales (micrófonos, cascos, mesa electrónica, audición, etc.)
- Conocer cómo se realiza una grabación de un programa de radio.
- Conocer qué imprevistos técnicos podemos tener en las grabaciones o una vez realizadas estas.

■ EN CUANTO AL PROGRAMA

- Diseñar la maqueta del programa
- Seleccionar la música de cabecera
- Preparación de cada una de las grabaciones
- Difusión
- Establecer calendario y horario de realización
- Evaluación y seguimiento del desarrollo del programa

ACCIONES REALIZADAS

■ EN CUANTO AL GRUPO

- Apoyo psicológico y pedagógico

La figura de la psicóloga es clave en el trabajo dirigido a todos los usuarios del centro, pero en esta actividad se han programado sesiones de trabajo propias: práctica de HH. SS. de comunicación, dinámicas de grupo como role playing en las que se han realizado grabaciones en vídeo y grabaciones radiofónicas, sesiones de terapia individualizadas, invitaciones de autoridades y personas al centro en las que el grupo de autogestores eran los anfitriones (recibimiento, presentación, entrevista, etc.) y entrevistas a través del teléfono.

Desde el punto de vista pedagógico, se han propiciado técnicas y estrategias dirigidas a la preparación y grabación del programa: la técnica de la entrevista, torbellino de ideas, estrategias para memorizar las preguntas, estrategia para el turno de palabra, estrategias para los momentos de nervios..., compostura ante la persona entrevistada, calendario de reuniones,...

■ EN CUANTO AL MEDIO

- Se realizaron varias visitas a la SER

■ EN CUANTO AL PROGRAMA

- Se acordó la parrilla
- Se preparó una selección de música de diferentes géneros de la que el grupo seleccionó la música de cabecera. Se decantaron por música instrumental.
- La maqueta se realizó en la sede de Zaragoza
- En cuanto a la preparación de cada una de las grabaciones se ha ido retirando el apoyo al grupo para dotarle de mayor autonomía y capacidad de decisión y elección.
- En lo que se refiere a la difusión del programa además de la propia Cadena SER se han utilizado la prensa a nivel local y autonómico y la televisión autonómica que realizó un monográfico.
- Puesto que el programa se debe a la labor voluntaria de Raquel, nos adaptamos a su horario de tarde. Se estableció que el tiempo de latencia entre programas fuese de un mes.
- La evaluación es realizada tras la audición de la emisión radiofónica en el centro con el grupo, comentamos como nos hemos visto; en la calle recogemos las impresiones de familiares y gente que nos ha escuchado (cada programa es avisado a las familias del centro); las personas de apoyo junto a la profesional de la radio, Raquel, valoramos el programa.

RECURSOS MOVILIZADOS

■ RECURSOS HUMANOS

- Raquel, periodista de la SER quien a su vez ha movilizado a la CADENA SER
- Marisol, psicóloga de la entidad, quien contribuye cada día en la superación de nuestros periodistas
- Mari A. Logopeda del centro.
- Pascual, monitor del centro ocupacional, quien apoya y asesora al grupo en el día a día del centro ocupacional.
- Personas entrevistadas de las artes, cultura, educación política, acción social, deporte de Calatayud.



■ RECURSOS ECONÓMICOS

- es una actividad sin coste económico significativo para la entidad.

■ RECURSOS MATERIALES

- la sede de la Cadena SER
- material fungible
- vídeo
- grabadora.

■ INSTALACIONES

- centro de Atención y Recursos AMIBIL
- sede de la Cadena SER

■ OTROS RECURSOS

- TV autonómica
- Prensa comarcal y autonómica.

RESULTADOS

OBJETIVOS ALCANZADOS

- Participación activa en la comunidad.
- Difusión de la actividad del grupo de autogestores y del centro de AMIBIL.
- Estamos contribuyendo a la supresión de barreras psicológicas posibilitando el cambio de opinión de mentalidad de la sociedad hacia la discapacidad.
- Se han mejorado las habilidades sociales, comunicativas, cognitivas e instrumentales del grupo de autogestores.

INDICADORES UTILIZADOS PARA EVALUAR Y DATOS OBTENIDOS

Principalmente las opiniones expresadas por:

- Los protagonistas: los autogestores
- Las personas entrevistadas quienes les felicitan y suelen llamar al grupo o enviarles un email de agradecimiento por haber sido invitados a su programa.
- Las familias quienes se ponen en contacto con la entidad para comentarnos cómo han visto a sus hijos
- Personas de la entidad: monitores, otros técnicos, miembros de la junta directiva, voluntarios
- Personas ajenas a la entidad pero solidarias con nuestro trabajo.

Sesiones de trabajo de las personas de apoyo junto a los autogestores y Raquel.

Las opiniones en general son siempre muy positivas y estimulantes.

Respecto a las opiniones de los autogestores suelen ser muy críticos consigo mismo y señalan aspectos cómo “no lo he dicho bien” “tengo que hacerlo mejor para que se me entienda” “no me acordaba bien pero creo que lo he arreglado” “la próxima vez lo haré mejor” “tenemos que trabajar más”...

En las reuniones técnicas los ítems valorados son:

- El estado emocional y disposición de cada uno de los miembros del grupo.
- El grado de atención y esfuerzo de cada uno de los miembros del grupo
- La ejecución de la entrevista: orden, elaboración y expresión de las preguntas, capacidad de reacción ante imprevistos...
- La ejecución del coloquio
 - grado de participación de cada uno de los miembros
 - elaboración y expresión de las opiniones
 - respeto del turno de palabra
 - temas seleccionados, etc.
- Cuidado de la imagen, del aspecto físico.
- Imprevistos ocurridos
- Aspectos a mejorar

IMPACTO DE LA EXPERIENCIA EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, EN LAS FAMILIAS Y EN LA ORGANIZACIÓN

Ha sido una experiencia valorada muy positivamente por la sociedad bilbilitana en general.

Respecto a nuestro grupo de autogestores les ha supuesto reconocerse capaces de hacer algo que no todo el mundo puede realizar, como es ponerse delante de un micrófono. Es algo así como la guinda a un trabajo de años en el que se ha perseguido la elevación de su autoestima, mejora de su autonomía, convencimiento de que pueden gestionar aspectos de su vida y de la asociación, son la voz de sus compañeros y esto lo sienten con el reconocimiento que tras cada programa le realizan las personas que los conocen.

CAMINANDO HACIA LA EXCELENCIA

Exige trabajo y esfuerzo en una dinámica diaria y especialmente concentrada los días de preparación de la grabación. El programa de autogestores tiene vida, es dinámico y evoluciona en la medida que sus protagonistas lo hacen, esta es la garantía de que esta práctica evolucionará hacia la excelencia.

PARA SEGUIR AVANZANDO



PUNTOS DÉBILES Y FUERTES

- Los periodistas de esta práctica nos han demostrado que ellos son los protagonistas en aspectos como no aceptando propuestas de preguntas por parte de las personas entrevistadas, lo cual nos ha sorprendido gratamente, demostrando fuerza en la práctica.
- Para llegar a este punto es necesario realizar un trabajo previo que difiere de unos a otros en el tiempo y en los apoyos necesarios. Nosotros lo valoramos como un punto de fuerza para seguir avanzando.
- Es necesario no hablar de la persona de apoyo puntual de la reunión quincenal, sino del apoyo ofrecido por las diferentes personas de apoyo que desde diferentes espacios y disciplinas atienden a la persona con un objetivo común.
- Nos ha sorprendido cómo carencias de lectoescritura o dificultades en su expresión oral, que parecen imprescindibles en esta práctica son compensadas poniendo en juego sus capacidades y en algunos casos incluso compensadas por otros miembros del grupo que funcionan como personas de apoyo de sus compañeros.
- Un punto fuerte y esencial que no nos ha sorprendido porque así lo esperábamos y que supone garantía de continuidad en cualquier práctica, es el trabajo realizado por nuestra periodista que ha entendido perfectamente a cada miembro del grupo, adaptando su lenguaje, estimulando y apoyando antes, durante y después de la actividad, y realizando un trabajo profesional, transmitiendo este sentir a los miembros del grupo.
- Es necesario tener siempre presente la necesidad de constancia en la práctica, continuidad...



¿CÓMO CONTINUARÁ ESTA PRÁCTICA?

- Continuará procurando incorporar cambios en la dinámica del programa que tenemos actualmente. Los recursos con los que de momento podemos contar son los que tenemos actualmente y procuraremos que se involucren un mayor número de personas y de medios.



¿CÓMO PUEDE SER REPLICADA?

- Desarrollando un trabajo específico y concreto, podemos conseguir que algunos de los usuarios de la asociación puedan participar en esta actividad. Nuestra experiencia puede ser transferida al resto de grupos de autogestores.

BUENAS PRÁCTICAS EN...

ORGANIZAMOS NUESTRA PROPIA FIESTAS

■ NOMBRE DE LA ENTIDAD

ADISPAZ

■ REPRESENTANTE LEGAL

Tomás Langarita Sancho.

■ CENTRO O SERVICIO EN EL QUE SE UBICA LA BUENA PRÁCTICA

Adispaz. Calle Carrera de Ricla, 22. La Almunia de Doña Godina.

■ FECHA DE INICIO

Enero 2007

■ RESPONSABLE DE LA BUENA PRÁCTICA

Inmaculada Gracias Gil. Directora – Gerente de la entidad.

LA BUENA PRÁCTICA

La Buena Práctica que os presentamos consiste en que los usuarios de la asociación organicen sus propias fiestas, ya sean cumpleaños o celebraciones de fiestas del calendario.

En la actividad participan varios usuarios con un monitor de apoyo y se encargan de

acordar el horario de celebración, de hacer una lista con lo necesario e ir a comprarlo, prepararlo en la cocina, ponerlo en la mesa y después de la fiesta recoger y limpiar la cocina.

Con esta Buena Práctica se pretende que los participantes aprendan hábitos básicos relacionados con la autonomía personal y social y que poco a poco aprendan a realizar solos las actividades básicas de la vida cotidiana.



OBJETIVOS

- Aprender hábitos básicos relacionados con la autonomía personal y social.
- Favorecer la participación de las personas con discapacidad intelectual en la organización y planificación de sus actividades de ocio.

METODOLOGÍA

- Se basa en la participación activa y en adaptar los entornos para facilitarles la tarea.
- Planificación y programación de las actividades con los usuarios a partir de demandas y expectativas.
- Desarrollo a través del trabajo en equipo.

RESULTADOS

- Hacer partícipes a los usuarios desde el principio hasta el final del proceso.
- Fomento de la autodeterminación.
- Asumir mayores responsabilidades.

ANTECEDENTES

NECESIDADES O MOTIVOS QUE HAN LLEVADO AL DESARROLLO DE LA BUENA PRÁCTICA

Desde que la asociación comenzó su andadura en 1996 la actividad de “celebración de cumpleaños y fiestas” había sido una demanda de los usuarios y se ha ido realizando con un grado elevado de satisfacción.

La organización y planificación de la actividad era llevada a cabo por los profesionales, totalmente implicados en el desarrollo de la misma, y en parte por las familias que estaban dispuestas a colaborar.

Esto suponía que los usuarios no eran parte activa de su propia fiesta ya que todo lo tenían organizado y no se potenciaba la autogestión que consideramos importante para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual.

Lo que se pretende con esta Buena Práctica es que el trabajo y la implicación pase a ser realizado por los propios usuarios de la actividad, pasando a segundo plano la colaboración del profesional y la familia.

MODELOS O EXPERIENCIAS UTILIZADOS COMO ORIENTACIÓN

Nos basamos en el concepto de autogestión, que desde nuestra asociación consideramos muy relevante.

*“La autogestión es el proceso que permite a las personas con discapacidad desarrollarse mediante la adquisición de las aptitudes convenientes y con los apoyos adecuados. La autogestión refuerza a las personas con discapacidad en su capacidad de representarse ellas mismas, hacer elecciones y controlar su propia vida.”
(Comité Europeo e Internacional de las personas con discapacidad)*

DESARROLLO

OBJETIVOS

- Enseñar hábitos básicos de autonomía a nuestros usuarios.
- Potenciar el trabajo en equipo.
- Desarrollar sistemas de autorganización.

ACCIONES REALIZADAS

- Cursos de habilidades sociales (manejo del euro, educación vial, hábitos de limpieza, relaciones interpersonales y trabajo en equipo).
- Planificación, desarrollo y evaluación de la actividad entre el profesional y los usuarios que la llevaban a cabo.



RECURSOS MOVILIZADOS

Un profesional del centro, recursos materiales de la asociación (material utilizado en los cursos, material y menaje de cocina), instalaciones, recursos y servicios de la comunidad.

RESULTADOS

OBJETIVOS ALCANZADOS

- Favorecer la participación de las personas con discapacidad intelectual en la organización y planificación de las actividades que se realizan.
- Asumir mayores responsabilidades.

INDICADORES UTILIZADOS PARA EVALUAR Y DATOS OBTENIDOS

- Participación de los usuarios de la entidad.
- Realización de las tareas que se habían planificado.

IMPACTO DE LA EXPERIENCIA EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, EN LAS FAMILIAS Y EN LA ORGANIZACIÓN

Se ha conseguido mayor participación e implicación en la actividad por parte de todos los usuarios.

Las familias han valorado en mayor medida la realización de la actividad y lo consideran positivo en la medida de que lo trasladen a sus actividades de la vida cotidiana.

Desde la organización, el trabajo y la responsabilidad no recaen en ellos sino en la propia persona con discapacidad intelectual, aunque supone la implicación de un profesional.

CAMINANDO HACIA LA EXCELENCIA

Avanzamos a un modelo de autogestión, en el cuál la persona con discapacidad intelectual es quien controla y elige sus propias experiencias.

PARA SEGUIR AVANZANDO



PUNTOS DÉBILES Y FUERTES

- Como puntos débiles no debemos olvidar la planificación antes de actuar y buscar la menor participación por parte de profesionales y familia.
- Como puntos fuertes destacamos el trabajo en equipo y la implicación del resto del grupo de participantes en la actividad.



¿CÓMO CONTINUARÁ ESTA PRÁCTICA?

- Contamos con los recursos de la propia entidad que son suficientes para seguir desarrollando esta Buena Práctica.



¿CÓMO PUEDE SER REPLICADA?

- Cualquier entidad puede llevar a cabo esta Buena Práctica teniendo en cuenta que las personas con discapacidad intelectual tengan la motivación necesaria para realizarla (teniendo en cuenta sus propias elecciones) y que estos adquieran las habilidades necesarias para poder desarrollarla.

BUENAS PRÁCTICAS EN...

PRÁCTICA DE AUTOGESTIÓN

■ NOMBRE DE LA ENTIDAD

A. HUESCA

■ REPRESENTANTE LEGAL

José Luís Laguna Monreal. Gerente.

■ CENTRO O SERVICIO EN EL QUE SE UBICA LA BUENA PRÁCTICA

Centro Ocupacional Comarcal “Bajo Cinca”, Calle Escorial, sin número, Fraga (Huesca)

■ RESPONSABLE DE LA BUENA PRÁCTICA

Hortensia Nicolás Romaguera. Responsable del Centro Ocupacional Bajo Cinca.

■ FECHA DE INICIO

Diciembre 2005

LA BUENA PRÁCTICA

Existen muchos momentos en que los educadores o profesionales que trabajamos con personas con discapacidad intelectual, intentamos ocupar su tiempo libre con actividades que consideramos pueden ser beneficiosas para ellos, olvidándonos en muchas ocasiones, si realmente a ellos les pueda apetecer realizarlas.

Esto ocurrió en nuestro centro cuando hace cuatro años se les propuso realizar una semana cultural. Durante una semana los chicos participaban en diferentes actividades; desde talleres, salidas, excursiones, charlas.

Eran lúdico-educativas y con carácter ocupacional y/o laboral. La valoración de las actividades no fue muy positiva ese año. Los chicos consideraban que no teníamos en cuenta sus intereses, que se les limitaba mucho a la hora de hacer las cosas, querían sentirse más partícipes de las actividades, en definitiva, deseaban no solo organizarlas sino gestionarlas.

En ese momento pensamos que no llegaríamos a tener semana cultural pero fue un reto tanto para usuarios como monitores. Nuestro trabajo ya no consistía en dárselo todo hecho, sino en enseñarles cómo debían de planificar, organizar, solicitar, etc. Debían tener en cuenta también los recursos tanto materiales como humanos con los que contábamos y sin olvidar las necesidades de algunos de nuestros compañeros en cuanto a barreras arquitectónicas se refiere. Las actividades debían ser lúdico-educativas. Para llevar esto a cabo se realizaron diferentes reuniones donde se plantearon acciones como:

- Lluvia de ideas, de posibles actividades a desarrollar.
- Selección de las actividades y posible ubicación en el horario.
- Contactar con los posibles ponentes.
- Prever el material necesario, compra, etc.
- Preparación del díptico.

Este año se ha realizado la **III Edición de la semana cultural**. Cada vez con más experiencia.



ANTECEDENTES

NECESIDADES O MOTIVOS QUE HAN LLEVADO AL DESARROLLO DE LA BUENA PRÁCTICA

Las propias personas con discapacidad intelectual que tenemos en nuestro centro nos dieron la idea y la creación del grupo de autogestores nos permitió conocer otra filosofía.

A través del programa de autogestores se les daba la posibilidad de hablar por sí mismos, de representarse, de ser portavoces y gestionar lo que iba a ser la semana cultural. En definitiva se les brindaba la oportunidad de ser protagonistas de sus vidas.

MODELOS O EXPERIENCIAS UTILIZADOS COMO ORIENTACIÓN

La filosofía FEAPS dentro del programa de Autogestores. Donde las personas con discapacidad intelectual puedan abordar otros aspectos importantes de sus vidas, atender la necesidad de ser gestores de sus propios sueños y ser agentes causales activos de su propia vida. Este protagonismo les permite planificar y realizar acciones y proyectos por sí mismos. A partir de aquí y teniendo en cuenta la demanda de nuestros usuarios nos planteamos la posibilidad de esta Buena Práctica.

ENTIDADES QUE NOS HAN APOYADO

Especialmente nuestra Entidad que en todo momento nos ha apoyado en este tipo de actividades.

FEAPS ARAGÓN con el programa de autogestores y en general la propia sociedad, especialmente la de nuestro municipio que colabora activamente ante cualquier propuesta.

DESARROLLO

OBJETIVOS

El objetivo es crear un espacio en el que la persona con discapacidad intelectual sea escuchada a la hora de proponer cualquier actividad que para ella es interesante; a su vez ser respetada por el reto del grupo, que aprendan a participar como iguales en la vida de la comunidad y se les proporcione la oportunidad de tomar decisiones significativas para sus vidas.

En cuanto a la persona de apoyo pretende apoyar y orientar a la persona con discapacidad intelectual en la gestión de las actividades, facilitando información y asesoramiento en los momentos que lo necesite.

ACCIONES REALIZADAS

- Crear un espacio donde las personas con discapacidad intelectual se reúnen para preparar la actividad.
- El grupo cuenta con una persona de apoyo que les asesora y les ofrece instrumentos, herramientas, recursos para gestionar la actividad:
 - Lluvia de ideas, de posibles actividades a desarrollar.
 - Selección de las actividades (consenso, votación)
 - Planificación de las actividades. Como confeccionar un horario y posible ubicación de las actividades en el horario.
 - Como contactar con los posibles ponentes, empresas de visitas, etc.
 - Prever el material necesario, compra, etc.
 - Determinar un responsable en cada actividad que se ocupe de que no falte nada y salga todo según lo previsto.
 - Preparación de un díptico explicativo, carteles, etc.

RECURSOS MOVILIZADOS

- **LA ENTIDAD QUE FINANCIA LAS ACTIVIDADES:** salidas, comidas, talleres, etc.
- **LOS RECURSOS HUMANOS DEL CENTRO:** monitores y personal del centro.
- **LOS RECURSOS MATERIALES:** de los que dispone el centro, espacios, instalaciones, ordenadores, televisión y DVD, transporte, etc.
- **OTROS:** recursos de la ciudad, transporte urbanos, empresas o entidades locales, etc.

RESULTADOS

OBJETIVOS ALCANZADOS

Esta es la tercera edición de nuestra semana cultural, cada vez con mayor experiencia organizativa y de gestión de la actividad.

Los chicos se muestran contentos y satisfechos y cada vez demandan más actividades como ésta.

INDICADORES UTILIZADOS PARA EVALUAR Y DATOS OBTENIDOS

Una vez finalizada la actividad los chicos se reúnen para hacer una valoración general. En ella se comenta lo que más les ha gustado y lo que deberían mejorar para próximas ediciones.

IMPACTO DE LA EXPERIENCIA EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, EN LAS FAMILIAS Y EN LA ORGANIZACIÓN

En cuanto a las personas con discapacidad existen grandes beneficios, se sienten satisfechos consigo mismos, aumenta su autoestima, les ayuda a ser cada vez más responsables.



En cuanto a las familias se sienten orgullosos, incluso en ocasiones se muestran sorprendidos de las capacidades de sus hijos.

La organización, nos apoya en todo momento puesto que aboga por experiencias como estas.

CAMINANDO HACIA LA EXCELENCIA

Con prácticas como ésta brindamos, a la personas con discapacidad intelectual, la oportunidad de que alcancen un mayor grado de autonomía personal y social. Adquieran habilidades básicas de comunicación y funcionamiento de grupo. Aprendan a tomar decisiones en su vida cotidiana, de una forma práctica y significativa, posibilitando a todos los miembros del grupo la autogestión.

PARA SEGUIR AVANZANDO



PUNTOS DÉBILES Y FUERTES

- Que las personas con discapacidad intelectual tienen los mismos derechos a decidir por sí mismos, que a pesar de sus limitaciones y con los apoyos necesarios pueden ser capaces de gestionar sus intereses y deseos.



¿CÓMO CONTINUARÁ ESTA PRÁCTICA?

- Por el momento, salvo que ellos decidan lo contrario, se les seguirá ofreciendo la posibilidad de realizar esta actividad. Este año se ha iniciado la misma experiencia con un grupo de personas con discapacidad intelectual severa.



¿CÓMO PUEDE SER REPLICADA?

- Pensamos que actividades como esta pueden ser muy positivas para las personas con discapacidad intelectual y que otros grupos de autogestores del propio movimiento pueden beneficiarse de este tipo de experiencia.

BUENAS PRÁCTICAS EN...

Acceso al empleo público de las personas con discapacidad intelectual

■ NOMBRE DE LA ENTIDAD

FEAPS ARAGÓN, Asociación Aragonesa de Entidades para Personas con Discapacidad Intelectual.

■ FEDERACIÓN A LA QUE PERTENECE

FEAPS ARAGÓN.

■ PROMOTOR/ES DE LA BUENA PRÁCTICA

Centro de Formación y Servicio de Integración Laboral de **FEAPS ARAGÓN.**

■ RESPONSABLE DE LA BUENA PRÁCTICA

José Antonio Luño Martínez, técnico de programas.

■ PERIODO EN EL QUE SE HA DESARROLLADO

Comenzó en el año 2003 y ha ido desarrollándose en sucesivas fases hasta la actualidad, siempre que se han convocado por la administración oposiciones con plazas específicas para personas con discapacidad intelectual.

■ OTROS DATOS QUE SE CONSIDEREN RELEVANTES

Los periodos de actividad han estado supeditados a los plazos marcados por la administración convocante, finalizando estos con las pruebas o exámenes de acceso correspondientes.

LA BUENA PRÁCTICA

Con esta actividad, a la que denominamos “**ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL**” tratamos de fomentar la integración laboral de estas personas a través de las ofertas de empleo público. Ponemos a disposición de nuestros usuarios medios técnicos y humanos que les ayu-



den a prepararse y superar las pruebas de acceso a los puestos de trabajo ofertados por medio de oposición, en aquellas convocatorias donde se reserven específicamente plazas para personas con discapacidad intelectual. La preparación se ofrece a los usuarios en dos formatos; primero intensiva, siguiendo la forma habitual de un curso de formación y segundo, de clases de tutorías de repaso y solución de problemas.

Esta actividad surgió como respuesta a la demanda de las personas con discapacidad intelectual que se presentan a oposiciones, de tener un centro especializado que les ayudara a prepararse a superar sus exámenes, al igual que existen centros para otras personas sin discapacidad.

ANTECEDENTES

Las personas con discapacidad intelectual tienen derecho a la igualdad de oportunidades en su acceso al empleo público, compitiendo con sus iguales, consiguiendo un puesto de trabajo estable con sueldo digno que responda a sus expectativas y sus intereses.

FEAPS ARAGÓN ha trabajado contra la discriminación que sufren las personas con discapacidad intelectual en el acceso al empleo público por medio de oposiciones, para que participen en igualdad de condiciones y tengan las mismas oportunidades en estas pruebas selectivas, y puedan integrarse laboralmente en la administración pública. Con este propósito hemos actuado para que estas pruebas se adapten a las ca-

racterísticas de las personas con discapacidad intelectual, de igual manera que se buscan adaptaciones para otras discapacidades.

En 2003 el Ayuntamiento de Zaragoza publicó por primera vez una convocatoria de **plazas específicas para personas con discapacidad intelectual**. Desde entonces, los servicios de formación e integración laboral de **FEAPS ARAGÓN** han ayudado a preparar las oposiciones a personas con discapacidad intelectual en todas las convocatorias del ayuntamiento de Zaragoza y de la Diputación General de Aragón en las que se ha reservado específicamente plazas para ellos.

FEAPS ARAGÓN participó en 2005 en grupos de trabajo con otras asociaciones de personas con discapacidad y con el Ayuntamiento de Zaragoza en los que se comenzó a estudiar qué número de todos los puestos disponibles anualmente eran reservados a discapacitados y de estos, por sus características, cuáles eran accesibles a personas con discapacidad intelectual.

DIAGNÓSTICO Y VALORACIÓN

Las personas con discapacidad intelectual se encuentran discriminadas en el acceso al empleo público. Aunque las administraciones cumplan la cuota reservada a discapacitados, las personas con discapacidad intelectual se encuentran excluidas, ya que no hay plazas al alcance de sus posibilidades, y cuando las hay, las pruebas no suelen adaptarse a sus características, estando siempre en desventaja con respecto a otro tipo de discapacidades.

Las personas con discapacidad intelectual reclaman su derecho a la igualdad de condiciones en su acceso al empleo público, compitiendo con sus iguales, consiguiendo un puesto de trabajo estable con un sueldo digno que responda a sus expectativas y sus intereses.

Para que las personas con discapacidad intelectual puedan incorporarse al empleo público en puestos de trabajo asequibles es necesario que la administración reserve plazas específicas a las personas con discapacidad intelectual y que las pruebas de acceso estén adaptadas a sus peculiaridades, de la misma manera que se adaptan a otro tipo de discapacidades.

Las personas con discapacidad intelectual y sus familias reclaman o ven la necesidad de disponer de centros de formación especializados que conozcan sus necesidades y ayuden a prepararse a los opositores con discapacidad intelectual; centros que tengan formadores expertos, adapten el sistema pedagógico, los recursos materiales y medios didácticos a las peculiaridades de las personas con discapacidad intelectual.

FEAPS ARAGÓN dio respuesta a esta demanda con esta experiencia pionera e innovadora, ya que no había ninguna actuación de este tipo en marcha.

PROCESO SEGUIDO

LOS OBJETIVOS QUE PERSEGUIMOS CON ESTA ACTUACIÓN SON

- Aprovechar y considerar las ofertas públicas de empleo para discapacitados como un medio más de integración laboral al alcance de las personas con discapacidad.
- Poner a disposición de las personas con discapacidad intelectual medios para lograr su inserción laboral en la administración mediante las ofertas públicas de empleo.
- Concienciar a las administraciones de la necesidad de cumplir siempre la cuota de reserva para discapacitados en las ofertas públicas de empleo.
- Comprometer a las administraciones en la reserva de plazas específicas para personas con discapacidad intelectual en sus planes de aumento y admisión de recursos humanos
- Hacer que las pruebas de acceso estén adaptadas a las características de las personas con discapacidad intelectual.
- Conseguir con los recursos disponibles que nuestros alumnos superen las pruebas de acceso y logren un puesto de trabajo.

PARA LOGRAR ESTOS OBJETIVOS HEMOS PUESTO EN PRÁCTICA ESTAS ACCIONES

- Cuando se publica en el boletín oficial de las administraciones públicas la convocatoria de oposiciones donde reservan plazas para personas con discapacidad, efectuamos contactos con las entidades responsables de las convocatorias, ya sea Ayuntamiento de Zaragoza o Diputación General de Aragón, para el asesoramiento y orientación en el desarrollo de todo el proceso, tipo de plazas, adaptaciones que deberían incluirse, etc.
- Informamos a los usuarios que han mostrado interés por prepararse e intentar acceder al empleo público a través de una oposición. Estos usuarios llegan desde el Servicio de Integración Laboral donde, en las entrevistas de diagnóstico, han expresado su interés en este tema, o al realizar otras actividades formativas en el Centro de Formación de **FEAPS ARAGÓN**. También nos ponemos en contacto con otros usuarios que, desde nuestro punto vis-

ta, tienen una capacidad intelectual que les puede permitir pasar estas pruebas con éxito. En muchas ocasiones, atendemos y acogemos a alumnos con discapacidad intelectual no provenientes del entorno de **FEAPS ARAGÓN**. En estos casos, esta actividad también sirve como medio de aproximación de estas personas al movimiento asociativo.

- El departamento de prensa de **FEAPS ARAGÓN** difunde la organización de los cursos por los medios de comunicación internos y externos.
- Se hacen reuniones entre las áreas de formación y de integración laboral para el reparto de tareas y asegurar la coordinación e implicación de ambos departamentos.
- Se planifican y preparan los cursos de formación y/o tutorías.
- Se elaboran los temarios, se adapta todo el material didáctico, (a lectura fácil), test, pruebas, casos prácticos, etc. Cada año se efectúan las correspondientes actualizaciones y se presentan en el registro de la propiedad.
- Seleccionamos los alumnos e impartimos la formación.
- Si es posible, se solicita financiación a otras entidades públicas o privadas.
- Los cursos son de duración indeterminada, ya que estamos su-



peditados al calendario que marca la administración convocante, (generalmente hasta que salga publicada la fecha de los primeros ejercicios), y con distintos horarios, pretendiendo de este modo que todos los interesados puedan participar en la actividad formativa (muchos usuarios asisten a centro ocupacional o trabajan en centros especiales de empleo).

- En el curso se crea un ambiente parecido al que

nos podamos encontrar el día de la realización del examen. Efectuamos ejercicios similares a los que se van a encontrar en la prueba, tanto en su presentación como en su aplicación, ambientando el contexto a una situación simulada de prueba, con el fin de que los alumnos generalicen posteriormente a las condiciones reales de examen. El propósito es que éste no suponga una situa-

ción estresante que pueda perjudicar su concentración y la resolución de las preguntas planteadas en la prueba, y así aumente la probabilidad de que alcancen el aprobado.

- Nos coordinamos con otros miembros de FEAPS que han querido sumarse a este apoyo, y cooperamos con ellos para informar sobre el proceso que siguen las convocatorias y hacer seguimiento del aprendizaje que realizan los usuarios que llegan desde sus organizaciones. Entre las entidades que nos lo solicitan transmitimos la metodología y el material utilizado.
- Una vez finalizado el curso programamos con los alumnos sesiones de tutorías periódicas para resolver dudas, apoyar el aprendizaje y reforzar el esfuerzo y la motivación hasta la misma fecha de los exámenes.
- De forma paralela a todo este proceso hacemos un seguimiento y evaluación de todo el procedimiento y se introducen las mejoras oportunas, tal es así, que incluimos la actuación en la planificación anual de **FEAPS ARAGÓN** y en su sistema de calidad.

HEMOS CONTADO CON LOS SIGUIENTES RECURSOS

- Personal de **FEAPS ARAGÓN** desde gerencia, dirección técnica y personal de los departamentos de formación e integración laboral.



- Financiación pública que en contadas ocasiones ha apoyado esta actuación.
- Servicio de Integración Laboral de **FEAPS ARAGÓN** con su bolsa de empleo.
- Centro de formación de **FEAPS ARAGÓN**.
- Difusión en medios de comunicación a través del Departamento de prensa de **FEAPS ARAGÓN**.
- Colaboración y coordinación de entidades miembros de **FEAPS ARAGÓN** que han querido sumarse a este apoyo.
- Recursos económicos, medios técnicos y materiales aportados por **FEAPS ARAGÓN**.

- Los recursos necesarios para esta práctica, casi en su totalidad, corren total-mente a cargo de **FEAPS ARAGÓN**, y solo ocasional-mente hemos tenido ayuda económica de algún otro organismo.

HEMOS OBTENIDO LOS SIGUIENTES RESULTADOS

- 4 personas con discapacidad intelectual están trabajando en or-ganismos públicos como funcionarios.
- Desde 2003 se han convocado un total de 14 plazas (8 de ellas ya ejecutadas).
- Desde 2003 se han llevado a cabo 14 cursos de formación.
- Se han diseñado tres manuales de formación sobre los temarios exigidos en las oposiciones.
- Un número total de 127 alumnos con discapacidad intelectual han asistido a los cursos de formación y se han presentado a las oposiciones.
- Un 63% de los alumnos preparados, aunque no han conseguido la plaza, han logrado superar el primer ejercicio.
- Los alumnos aprobados que no obtienen plaza pasan a formar parte de bolsas de empleo en la administración pública.
- Un proceso planificado, sistematizado, participativo y seguido con rigor por los profesionales que participan.

NIVEL DE IMPLANTACIÓN

En 2003 se introdujo como una actividad piloto para un pequeño grupo de usuarios que se habían inscrito en una oposición del Ayuntamiento de Zaragoza. Posteriormente se ha generalizado, ya que la demanda ha aumentado y son los propios usuarios y familias quienes nos solicitan el apoyo para preparar las oposiciones.

La principal dificultad ha estribado en obtener recursos económicos para costear la actividad. La mayor parte del tiempo **FEAPS ARAGÓN** da este apoyo con financiación propia.

EVALUACIÓN DE LA MEJORA

- Esta actividad contribuye a mejorar la calidad de vida a través del ac-ceso, en igualdad de oportunidades, a un empleo digno que favorece la autonomía personal de las personas con discapacidad intelectual.
- La utilidad de la práctica queda patente usando como indicadores el porcentaje de aprobados en los ejercicios y acceso a las plazas o puestos de trabajo.

- La calidad y el nivel de satisfacción de los alumnos se mide a través de cuestionarios de evaluación.
- La necesidad queda probada en que, tanto usuarios como sus familias solicitan información sobre esta actividad y cada programación planteada cuenta con más alumnos interesados en participar en las convocatorias y en los cursos de preparación.
- Nuestro centro se ha convertido en un lugar de referencia en la preparación de oposiciones para personas con discapacidad intelectual.

IDEAS CLAVE PARA OTROS EMPRENDEDORES DE ESTA BUENA PRÁCTICA

Las personas con discapacidad intelectual pueden competir entre sus iguales, y acceder en las mismas condiciones que el resto de la población a su inserción laboral en organismos públicos.

Creemos que todas las entidades del movimiento FEAPS pueden beneficiarse de nuestra metodología y de los materiales comunes ya elaborados.



LO QUE SE DEBE HACER

- Dialogar con la administración para que en las pruebas o ejercicios de las oposiciones se sustituyan algunas pruebas teóricas por pruebas prácticas aplicadas que permitan a las personas con discapacidad intelectual demostrar mejor sus conocimientos.



LO QUE NO SE DEBE HACER

- No se deben crear falsas expectativas a los alumnos sobre sus posibilidades.



LO QUE NOS QUEDA POR HACER

- Solicitar este tipo de convocatorias y extender esta práctica a otros municipios de Aragón.
- Convertir esta actividad en un servicio habitual dentro del movimiento FEAPS, ya que está justificada por la demanda de los usuarios. Debemos satisfacer esta necesidad, realizando acciones formativas que respondan al tipo de convocatorias específicas de empleo que realicen los organismos públicos.



OTROS COMENTARIOS, IDEAS, OPINIONES, SUGERENCIAS, CRÍTICAS, ALABANZAS, DUDAS, ESPERANZAS...

- Esperamos que esta disposición de reservar plazas específicas para personas con discapacidad intelectual en la oferta pública de empleo sea una tendencia extensible a otras administraciones y corporaciones.

BUENAS PRÁCTICAS EN...

EL MONITOR LÍDER DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS PROGRAMAS INDIVIDUALES

■ NOMBRE DE LA ENTIDAD

ATADES HUESCA.

■ PROMOTOR/ES DE LA BUENA PRÁCTICA

José Luis Laguna Monreal (gerencia).

■ COORDINADOR/A O PERSONA DE CONTACTO

José Ángel Rus y Jesús María Ruiz de Arriaga.

■ FECHA O PERIODO EN EL QUE SE HA DESARROLLADO

desde junio 2001 a la actualidad.

■ OTROS DATOS QUE SE CONSIDEREN RELEVANTES

Esta práctica no tiene un periodo de duración determinado, sino que se seguirá desarrollando y mejorando indefinidamente.

LA BUENA PRÁCTICA

Lo más importante de la Buena Práctica es que se ha diseñado un método para que lo esencial de los contenidos de los Manuales de Buenas Prácticas de FEAPS, se pueda implantar en una situación real. Se diseñó un método de trabajo para conseguir que en un plazo determinado se lograra implicar a todo el personal de atención directa y que éste capitalizara el proceso de mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual. De esta manera se ha logrado hacer realidad un viejo deseo:



- que todas las personas atendidas tuvieran la máxima atención (que no hubiera personas anónimas), ya que la calidad está en las personas y no en los servicios;
- que se produjera un proceso de cambio y de adaptación de los centros y servicios;
- y que se lograra la máxima implicación del personal directo.

ANTECEDENTES

Dos antecedentes fueron importantes.

- Por un lado la institución conoció de primera mano los Manuales de Buenas Prácticas de FEAPS.
- Por otro lado, ATADES Huesca no estaba conforme con el inmovilismo al que se estaba llegando:
 - los servicios estaban completamente estructurados
 - el personal se estaba relajando
 - la gestión estaba en cierta forma burocratizándose.

En nuestro caso la situación se estaba agravando, ya que todo invitaba a no modificar nada, pues en términos generales todo el mundo estaba de acuerdo en la buena gestión de ATADES Huesca, lo que motivaba

que no se hicieran cambios. Ante esta inquietud se nos abrió una nueva perspectiva con el Manual de Buenas Prácticas:

- vamos a mejorar la calidad de vida mediante un estudio individualizado en el que los monitores lideren el proceso
- que la revisión de los servicios que se presten se realicen desde esta nueva perspectiva.

DIAGNÓSTICO Y VALORACIÓN

La Dirección de ATADES Huesca estaba buscando cómo implicar más al personal directo y cómo mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Al estudiar los Manuales de Buenas Prácticas nos dimos cuenta de que existía un nuevo enfoque: la implicación de los monitores, la personalización de los servicios y el enfoque individualizado como manera de seguir avanzando.

PROCESO SEGUIDO

Se constituyó un equipo de trabajo para el diseño del proyecto y el Gerente lo aprobó y se comprometió personalmente para que se llevara a cabo. Se contrató a un pedagogo para que ayudara individualmente a cada monitor en el diseño, gestión y control de cada programa individual y para la coordinación con la dirección de cada centro para que ése se pudiera realizar.

Se estableció un planning para que el proceso de personas que se fueren incorporando se hiciera de manera gradual y controlada.

El esfuerzo fue muy individualizado y muy intenso en cada monitor, y no se pasaba al siguiente hasta no haber consolidado un programa. Se fue eligiendo a aquellas personas que ofrecían la máxima motivación y predisposición para que el proceso se fuera consolidando. Luego, como una mancha de aceite, se fue extendiendo y arraigando.

Se trabajó intensamente con la dirección de cada centro para que respaldara el proyecto y se diera pronta respuesta a cada interrogante o propuesta que se realizaba. Fue necesario mejorar los programas informáticos para controlar la abundante información que se iba generando y que iba siendo necesario compartir. Se contrató a personal de correturnos en cada centro para facilitar que el personal directo tuviera tiempo para reunirse y para realizar sus trabajos de programación y de evaluación.

NIVEL DE IMPLANTACIÓN

Se ha logrado que más de cien personas con discapacidad, cuenten con un programa individual. Se ha conseguido que más de la mitad de la plantilla esté realizando programas individuales.

Uno de los objetivos iniciales era que los servicios se adaptaran a los beneficiarios y no que estos se adaptasen a los servicios. No ha fracasado ni un solo programa. No se ha dado ni un solo caso de personal directo que se haya opuesto. No ha sido necesario ni siquiera dar compensaciones a los monitores para que asumieran dicha función. Ha mejorado el clima laboral y la comunicación. Los centros se vuelven más flexibles y la dirección ha redefinido su función, volcándose más en desarrollar a los monitores, dando apoyo y formación. Se ha revisado la medicación de la mayor parte de las personas.

EVALUACIÓN DE LA MEJORA

INDICADORES QUE SE HAN ESTABLECIDO

- Número de personas con discapacidad con programa individual.
- Número de monitores realizando programas individuales.
- Test de clima laboral.
- Número de mejoras realizadas en los servicios.
- Número de servicios nuevos creados.
- Número de personas que han aceptado el encargo.
- Número de personas que lo han logrado.

EL IMPACTO HA SIDO ESPECTACULAR

- Muchas personas no recibían toda la atención que necesitaban ya que muchos no daban problemas y no se quejaban. Sin embargo, trabajando con más detenimiento, se han encontrado muchas posibilidades de desarrollo.
- Los programas individuales han supuesto que se coordinaran y se consensuarán líneas de actuación, lo que ha redundado en la calidad de sus vidas.
- Muchas personas han accedido a los servicios que les convenían.
- Todos los servicios han sido muchas veces revisados para adaptarlos a los programas específicos.

- Trabajos individualizados han permitido que algunas personas que estaban en talleres para profundos hayan pasado a talleres para ligeros.
- Las medicaciones se han aquilatado.

IDEAS CLAVE PARA OTROS EMPRENDEDORES DE ESTA BUENA PRÁCTICA

Ha sido muy importante el apoyo y la implicación de la alta dirección. Pero lo más crítico ha sido el diseño de la operativización del proyecto: lo más importante era concentrar todos los esfuerzos en una persona, y una vez consolidado un proyecto se pasaba a otra.



Con cada caso hemos aprendido para el siguiente. La persona que iniciaba el proyecto recibía la máxima atención y no se escatimaban esfuerzos. Según se iba avanzando el proceso se iba haciendo más fácil: todos habíamos aprendido, los monitores veteranos en el proyecto enseñaban a los nuevos, los éxitos pasados reforzaban los nuevos

programas. Las personas en-

tonces se sentían muy motivadas ya que visualizaban claramente su contribución pues las mejoras eran fáciles de ver. El pedagogo daba un gran apoyo emocional para retroalimentar el proceso.

Es clave en esta práctica que se vaya implantando de manera gradual para que se interiorice poco a poco. Además como los objetivos con las personas con discapacidad nunca se terminarán de cumplir totalmente, el pedagogo tiene la misión de marcar nuevos retos a los orientadores-monitores para que sigan en este proceso de reflexión de mejora.



LO QUE SE DEBE HACER

Este proyecto es transferible desde el momento en que la alta dirección crea en el proyecto y en el momento en que se actúe de manera coherente (se contrate al personal que se precise, se respete la opinión de los monitores, se dedique recursos en su formación...).

- El primer paso exige un compromiso y un estilo de dirección.
- El segundo paso es trabajar cuidadosamente: elegir a los primeros monitores, concentrar toda la energía, consolidar un programa y luego pasar a otro, no intentar afrontar el proyecto de manera general sino de manera secuencial, etc.
- El tercer paso consiste en convertir la práctica en una nueva rutina organizativa: reuniones periódicas, documentos, pautas escritas, revisiones periódicas, etc.

No hay que olvidar que las claves de éxito son: secuencia lenta y firme, de fácil a difícil, de la periferia al centro, acompañamiento a los monitores, respaldo de la dirección, cambio cultural mediante la cooperación en la tarea y no mediante los discursos.



LO QUE NO SE DEBE HACER

- La parte más difícil ha sido que los directores a veces, acuciados por el día a día, interrumpían o se olvidaban del proceso, lo cual desmotivaba a los que hacían los programas, ya que se sentían a veces poco considerados.
- No se debe forzar el proceso. No se debe intentar ir muy deprisa ni intentar implicar de golpe a todos los monitores, sino de uno en uno, y consolidando cada caso.
- Cuestionar el funcionamiento de los centros y servicios de manera genérica. Lo que hay que hacer es pedir que se adapte el centro o el servicio a las características que demanda una persona con discapacidad a la que se está haciendo o gestionando un programa individual.



LO QUE NOS QUEDA POR HACER

- Lo más importante que nos queda por hacer es implantar el proyecto en su totalidad, de tal manera que sea aplicado por todos los monitores a todas las personas con discapacidad.



LO QUE NOS QUEDA POR HACER

- Estamos analizando la posibilidad de transferir programas individuales de unos monitores a otros.
- Después de tres años algunas personas han podido perder el entusiasmo inicial y el proceso ha podido burocratizarse un poco. En estos casos hay que dar nuevos contenidos, más áreas para explorar, que los monitores traten con las familias, etc.



OTROS COMENTARIOS, IDEAS, OPINIONES, SUGERENCIAS, CRÍTICAS, ALABANZAS, DUDAS, ESPERANZAS...

- Debemos apostar por las personas. Los monitores no son personas que solo saben obedecer y no pensar. Más bien al contrario, están necesitando que se les reconozca su capacidad y talento y tienen infinidad de momentos para contribuir en la mejora de la calidad de las personas con discapacidad. El activo más importante son las personas.
- La calidad no está en los servicios sino en las personas. Los trabajadores tenemos que producir calidad en los asistidos, servimos a las personas y no a los servicios. Los servicios se adaptan a las personas y no las personas a los servicios.
- Necesitamos dar un trato individualizado. Cada persona precisa la máxima atención. Debemos poner dos ojos detrás de cada persona. Tenemos muchos ojos.

UNA SOLA MISIÓN, UN TRABAJO COMPARTIDO

Por cada persona con discapacidad intelectual
o del desarrollo y su familia



FEAPS
ARAGON

www.feapsaragon.com

C/ Joaquina Zamora, 4, locales
50018 ZARAGOZA

Tel **976 73 85 81**

Fax **976 74 23 06**

feapsaragon@feapsaragon.com

