

Buenas Prácticas en...

PARTICIPACIÓN FAMILIAR EN UNA ENTIDAD PÚBLICA PRESTADORA DE SERVICIOS

Nombre de la entidad: ULIAZPI. Organismo autónomo de la Diputación foral de Gipuzkoa.

Federación a la que pertenece: FEVAS, País Vasco.

Promotor/es de la buena práctica: Servicio de apoyo Familiar de Uliazpi.

Persona/s de contacto: Gerente y trabajadora social.

Periodo en el que se ha desarrollado: La buena práctica comienza en 1989, año en el que se crea en Organismo Autónomo Uliazpi. Se ha ido desarrollando durante todos estos años e incorporando mejoras en este área.

Otros datos que se consideren relevantes: Consideramos que lo más relevante de esta práctica se basa, en que nuestra organización no es una asociación de padres y familiares, sino una entidad pública prestadora de servicios, que ha realizado un esfuerzo a lo largo de más de 20 años por mantener un nivel de participación familiar y en consecuencia una alta satisfacción de las familias con los servicios prestados.

LA BUENA PRÁCTICA

La práctica que vamos a describir se centra en la participación familiar, pero sin olvidar que la participación de las personas usuarias de nuestros servicios, es en Uliazpi un objetivo fundamental de nuestra labor, aunque a lo largo de este documento no se haga hincapié en este aspecto dado el objeto del mismo.

La buena práctica comienza alrededor del año 1989, cuando la Diputación Foral de Gipuzkoa asumió la gestión directa de la atención a las personas con discapacidad intelectual y grandes necesidades de apoyo, tomando el relevo al trabajo realizado hasta entonces por familias y técnicos de la Asociación de Padres pro-subnormales (Atzegi). Desde su creación, el Organismo Autónomo Fundación Uliazpi consideró de vital importancia que las familias tomaran parte en los diversos órganos de decisión. De esta manera, esta participación se hace efectiva a través de diferentes grados de representación de padres y familiares de los usuarios en la Junta de Gobierno, comisiones familiares y asambleas generales.

La participación de las familias es uno de los valores de Uliazpi y consideramos que se debe desarrollar a diferentes niveles. Dicha participación debe ejercerse desde la convicción de que las familias tienen mucho que aportar, actuando de forma responsable y constructiva en la búsqueda de soluciones.

El primer nivel se desarrolla, en el plano del Plan del Programa Individual de las personas que reciben servicios en Uliazpi. En este marco, promovemos que la familia participe activamente, conociendo de primera mano cuales son los objetivos a trabajar con sus familiares con discapacidad intelectual, y opinando sobre el desarrollo de estos objetivos. Además anualmente se realiza una asamblea general para todas las familias de Uliazpi y una reunión anual de centro donde, además de informar sobre los aspectos más relevantes de la entidad y sus servicios, se escogen temas de interés para las familias.

El segundo nivel de participación se estructura en comisiones familiares formadas por una representación de padres-madres, y hermanos de las personas atendidas en servicios de vivienda y de atención de día de Uliazpi. Estos órganos realizan reuniones periódicas con los responsables de los centros y en los servicios centrales de Uliazpi (con gerente y trabajadora social) y cuentan con un conocimiento amplio de la organización. De estas reuniones surgen propuestas de cambio, y sugerencias respecto a los servicios.

El tercer nivel, es la Junta de Gobierno de Uliazpi, órgano superior decisorio de la organización en el cual, además de representantes políticos y del personal, están representados dos familiares de personas que reciben algún tipo de servicio, y un representante de ATZEGI (Asociación Gipuzkoana a favor de las personas con discapacidad intelectual).

ANTECEDENTES

En el año 1989 se creó el Organismo Autónomo (gestión pública) Fundación Uliazpi. Esta nueva situación fue determinante de cara a establecer una red de participación familiar bien estructurada, con el objetivo de evitar que las familias de las personas atendidas (hasta entonces pertenecientes a una asociación de padres) se desvincularan del servicio.

Desde Uliazpi siempre se ha considerado que la atención de personas con discapacidad intelectual y necesidades de apoyo generalizado conlleva el aceptar a sus familias como clientes de un servicio. Las familias necesitan canales de comunicación y participación que aseguren una relación continuada y fluida con los servicios que atienden a su hijo/familiar.

Un enfoque centrado en la familia promueve la colaboración entre esta y los profesionales que atienden a la persona con discapacidad, haciendo que ambas partes trabajen unidas para tomar decisiones, planificar intervenciones y establecer objetivos.

DIAGNÓSTICO Y VALORACIÓN

Tal y como se explica en los antecedentes, la introducción de ésta práctica fue una consecuencia de que la Diputación de Gipuzkoa asumiese la gestión directa de la atención de las personas con discapacidad y entonces se consideró de vital importancia la implicación de las familias en esta nueva realidad.

Las necesidades de mejora de esta práctica se han ido detectando a través de diferentes instrumentos: encuestas de satisfacción de las familias desde 1995, asesoramiento personal a las familias, sugerencias surgidas en las comisiones familiares y coordinador familiar, relación estrecha con la Asociación Gipuzkoana Atzegi, etc.

PROCESO SEGUIDO

Hemos creado una red de información y participación formal que va desde la participación individual de cada familia, hasta la representación familiar en los dife-

rentes órganos de participación de Uliazpi:

- Reuniones para la elaboración del plan de programa individual (P.P.I.).
- Reuniones individuales de las familias con diferentes técnicos del servicio en función del tema a tratar.
- Reuniones formativas grupales.
- Asamblea general anual.
- Comisiones familiares.
- Junta de Gobierno.

Recursos humanos: la mayor parte del personal que trabaja en Uliazpi (personal de atención directa, técnicos...) están involucrados, con diferentes grados de implicación, en la relación con las familias. El personal recibe formación específica sobre temas familiares a través de módulos de autoformación, reuniones de seguimiento de los casos, etc.

Recursos de gestión: entre los procesos de trabajo existentes en Uliazpi está el proceso de relación con las familias, que a su vez se desarrolla en diversos procedimientos: quejas y sugerencias, procedimiento de incorporación a servicios, procedimiento del servicio de respiro, etc.

Planes estratégicos: en los planes estratégicos de Uliazpi se han ido incorporando líneas estratégicas en relación al área familiar. Esto garantiza que siempre estén presentes objetivos relacionados con las familias (servicios específicos, participación, satisfacción...).

NIVEL DE IMPLANTACIÓN

Esta práctica está implantada en la organización de una manera muy generalizada. Vamos introduciendo mejoras en la medida de lo posible (extranet de familias, revista trimestral, taller de hermanos...), y actualmente uno de nuestros objetivos es conocer la participación familiar en otras entidades, de cara a introducir nuevas dinámicas de participación. Una limitación importante con la que nos encontramos es la dificultad de muchos familiares para participar más activamente, renovar los miembros de las comisiones no es tarea fácil, y sobre todo la gente más

joven tiene a menudo muchos compromisos, y cuesta que se implique en este tipo de actividades. El nivel de participación en actividades grupales (asambleas, reuniones de centro...), suele rondar el 50%.

EVALUACIÓN DE LA MEJORA

La práctica introducida ha servido a la organización, a los profesionales y a la propia Diputación, de cara a tener una visión de la organización donde está muy presente la familia. Satisfacción de la Diputación Foral de Gipuzkoa con la respuesta de los representantes familiares en la Junta de Gobierno. A modo de ejemplo podemos señalar que en el 80% de las reuniones de la Junta de Gobierno las familias reconocen, bien a la Diputación, bien a los profesionales de Uliazpi la labor realizada en pro de las personas con discapacidad y sus familias.

Un nivel de satisfacción de las familias muy elevado y mantenido en el tiempo. Se vienen realizando encuestas de satisfacción desde 1995. Se observa una ausencia de conflictos significativos con familiares de Uliazpi. Ante problemáticas individuales la implicación de los representantes familiares ha favorecido la buena resolución de los mismos. Por otro lado se han potenciado los servicios enfocados a las familias.

IDEAS CLAVE PARA OTROS EMPRENDEDORES DE ESTA BUENA PRÁCTICA

- Una información transparente y completa a la familia.
- Una red formal de participación familiar.
- Una formación del personal sobre la importancia de la familia, y cómo trabajar conjuntamente con las familias.
- Incluir indicadores sobre la participación familiar y los índices de satisfacción familiar de cara a poder evaluar estos aspectos.

LO QUE SE DEBE HACER

- A menudo las entidades públicas, por ser entidades prestadoras de servicios, no tienen en cuenta en sus políticas enfoques centrados en la familia. Crear una red de participación y fomentar una información transparente es fundamental de cara conseguir un nivel satisfacción de las familias.

LO QUE NOS QUEDA POR HACER

En el ámbito de la participación familiar, siempre existe recorrido para la mejora. La práctica continuará en la misma línea, incorporando nuevas acciones y objetivos a los planes estratégicos y a cada una de las actuaciones que nos acompañarán en los próximos ejercicios.

De entre los familiares directos, el colectivo de padres y madres ha sido el más implicado históricamente en Uliazpi. Se trata de padres con un alto grado de agradecimiento hacia el servicio que les ha proporcionado seguridad y un apoyo importante a lo largo de su ciclo vital. La edad media de las personas atendidas es de 44 años, lo que conlleva que muchos bastante son huérfanos o con padres y madres de edad avanzada, y con más dificultades para participar activamente. El relevo generacional es ahora un reto para nuestra organización, buscando una mayor implicación de los hermanos en lo que respecta a la participación en Uliazpi. Para ello proponemos acciones en esta línea.

A medida que los tiempos cambian, también nuestra entidad ha de adaptarse a las nuevas necesidades, buscar nuevas formas de participación. Hemos de incorporar mejoras en nuevas tecnologías de cara a facilitar la información y de los familiares más jóvenes. El programa "Extranet de Familias" es en este sentido una primera experiencia que estamos introduciendo y que pretendemos ir mejorando y adaptando.

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

Entendemos que en el ámbito FEAPS, experiencias satisfactorias de participación

familiar en entidades públicas o privadas, no gestionadas directamente por asociaciones de familiares, debe ser una línea de exploración por parte de FEAPS, para garantizar modelos de atención a las personas con discapacidad, que satisfagan a las propias personas y a todos los grupos de interés.

