

El liderazgo de las personas con discapacidad intelectual: evaluación de calidad de servicio e impulso de la participación

Objetivos de la práctica

Nuestro objetivo general es preparar a personas con discapacidad intelectual como evaluadores de calidad de vida en servicios de atención a personas con discapacidad para que los puedan contratar desde entidades públicas o privadas para ofrecer una evaluación.

Para alcanzarlo, contamos con cinco objetivos específicos:

- Formar a 18 personas con discapacidad intelectual como evaluadoras de calidad de vida. Deben adquirir competencias diversas en derechos, accesibilidad cognitiva, calidad de vida, representación de otros compañeros, habilidades de comunicación, técnicas de entrevista y redacción de informes.
- Introducir y acompañar en el mundo laboral de las funciones propias de la formación anterior a 11 estudiantes de evaluadores de calidad de servicio.
- Empoderar a 7 estudiantes en competencias de liderazgo para que sensibilicen a 72 personas con discapacidad intelectual.
- Elaborar una metodología de evaluación de calidad de vida de los centros y servicios en la que las personas con discapacidad son los evaluadores principales.
- Promover la participación de las personas con discapacidad intelectual en todos los ámbitos de la organización.

Desarrollo de la práctica

Este proyecto surge como una iniciativa de transformación de nuestra entidad en el marco de los proyectos sociales subvencionados por la Caixa.

Fases del proyecto:

En una **primera fase**, se formó profesionalmente a un equipo de 18 personas con discapacidad intelectual como evaluadores de calidad de vida y servicio en centros de atención a personas con discapacidad, tomando como referencia el modelo de calidad plena y el sistema de irrenunciables de Plena Inclusión. El objetivo es capacitar profesionalmente a personas con discapacidad intelectual para un perfil novedosos que permitiría garantizar la evaluación de los servicios desde el punto de vista de los usuarios.

Los contenidos trabajados durante la formación se dividieron en los siguientes bloques:

Bloque 1: Derechos, autodeterminación y representación

Bloque 2: Calidad de vida y calidad de servicio

Bloque 3: Accesibilidad cognitiva en documentos, entornos y servicios.

En el siguiente enlace mostramos el comienzo de la primera fase de formación:

https://www.linkedin.com/posts/afanias_discapacidad-accesibilidad-activity-7264568543940149249-BZXM?utm_source=share&utm_medium=member_android&rcm=ACoAAAoyVk4BXLUHb8fUZ7CH2G2xHvBQQumyccM

[BZXM?utm_source=share&utm_medium=member_android&rcm=ACoAAAoyVk4BXLUHb8fUZ7CH2G2xHvBQQumyccM](https://www.linkedin.com/posts/afanias_discapacidad-accesibilidad-activity-7264568543940149249-BZXM?utm_source=share&utm_medium=member_android&rcm=ACoAAAoyVk4BXLUHb8fUZ7CH2G2xHvBQQumyccM)

En una **segunda fase**, 11 participantes evaluaron la calidad de tres servicios de AFANIAS como parte de sus prácticas, concretamente dos Centros Ocupacionales y un Centro de día. Posteriormente se presentó un informe con los resultados de dicha evaluación a cada centro con el objetivo de que cada servicio podrá desarrollar posteriormente un plan de acción de mejora.



Entrevista al Equipo Guía del COFOIL Las Victorias



Evaluación de accesibilidad cognitiva en COFOIL Pozuelo

Evaluación Accesibilidad Cognitiva

Centro:

Accesibilidad física: rampas, escaleras, ascensores, obstáculos.			
	Mal	Regular	Bien
Observaciones:			

Cartelería			
	Mal	Regular	Bien
Observaciones:			

Ejemplo de la herramienta “Evaluación de Accesibilidad Cognitiva”

Entrevista a usuarios del centro

Centro:

- Pregunta 1** ¿Sabéis qué es la Calidad de Vida y la Calidad de Servicio?
- Pregunta 2** ¿Creéis que el centro es accesible para los usuarios con dificultades de movilidad?
- Pregunta 3** ¿La información importante se os da de forma clara y accesible?
- Pregunta 4** ¿Los documentos más importantes sobre el centro están adaptados en Lectura Fácil?

Ejemplo de la herramienta “Entrevista a usuarios del centro”

Asimismo, 7 de los participantes del proyecto, llevaron a cabo 9 formaciones en diferentes centros y servicios de la asociación con el propósito de que los usuarios adquieran competencias para poder representar a sus compañeros en todos los órganos de gestión de la asociación y en distintos foros de participación, para que puedan participar en la observación de la calidad de vida y derechos, y transmitir regularmente la percepción del servicio recibido por sus compañeros. De esta forma, también se realizó un taller de sensibilización a la Junta Directiva de AFANIAS con el objetivo de concienciar e implementar la participación efectiva de las personas con discapacidad intelectual en los órganos de gobierno.



Talleres sobre participación a alumnos de los centros educativos de AFANIAS



Sensibilización a la Junta Directiva

Recursos utilizados:

- 6 profesionales formadores expertos en calidad de vida y liderazgo.
- Para llevar a cabo la fase de formación a los evaluadores, participamos en espacios educativos y comunitarios: CEPA Vista Alegre, Parroquia de Nuestra Señora de Las Victorias y una de las oficinas pertenecientes a AFANIAS.

•

Sistema de evaluación:

- Feedback continuo entre profesionales y participantes para llevar a cabo los cambios y mejorar pertinentes.
- Evaluación por parte de los participantes sobre la práctica docente: puntos positivos, puntos débiles y propuestas de mejora.
- Se llevará a cabo una autoevaluación por parte de los participantes sobre su propia práctica como evaluadores y su desempeño a lo largo del proyecto.
- Los profesionales llevarán a cabo una evaluación cualitativa final a los participantes para informar sobre su progreso.

- Feedback sobre la metodología empleada por parte de los centros de AFANIAS donde se han realizado las evaluaciones y talleres de sensibilización y participación.

Método empleado para la puesta en marcha

El planteamiento de este proyecto, pionero en España, es generar un servicio de evaluación liderado por PCDI que se van a centrar en escuchar la voz de los usuarios de los servicios. También van a valorar la accesibilidad cognitiva de servicios que deberían estar adaptados a las necesidades de los usuarios.

Además, van a promover la formación y el liderazgo dentro de distintos centros de AFANIAS para que estas las PCDI puedan representar y defender sus propias ideas e intereses. Es un enfoque que quiere promover un cambio real en las estructuras tradicionales de los servicios, evaluando por las propias personas y empoderándolas para la autogestión y autorrepresentación: "Nada sobre nosotros sin nosotros".

El proyecto actuará en las dimensiones emocional y psicológica por el empoderamiento de estas personas, y en la social por formar parte desde el empleo.

Principales resultados obtenidos.

Elaboración de una metodología de evaluación de calidad de vida, tomando como referencia el modelo de irrenunciables, en el que las personas con discapacidad intelectual son los principales evaluadores.

A continuación, indicamos los resultados numéricos conseguidos:

Evaluadores de Calidad de Servicio:

- Evaluación de 3 centros.
- Impacto:
 - 30 personas directas, 30. Número de usuarios en entrevistados.
 - 240 usuarios indirectos de los centros evaluados.

Grupo de líderes:

- 9 formaciones sobre participación.
- Sensibilización a Junta Directiva.
- Impacto: 180 personas han asistido a las sesiones de sensibilización.

Aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para el tercer sector

- Creación de un nuevo perfil laboral (Evaluadores de Calidad de Vida y Servicio)
- Fomentar la participación en la gestión de las asociaciones de las personas con discapacidad intelectual.
- Incluir a las personas con discapacidad intelectual en los procesos de evaluación de la calidad de vida desde la perspectiva los usuarios.

Conclusiones

Lecciones aprendidas:

- El déficit de accesibilidad cognitiva detectado en los centros y servicios: en la información que se aporta a las personas, en los planes individuales, en la orientación en los edificios y en los apoyos en los talleres.
- La importancia del empoderamiento de las personas con discapacidad intelectual para una participación más efectiva en diversos ámbitos de actuación de la asociación: Consejos escolares, Consejos rectores y Consejo ético y social.
- El impacto de la participación de las personas con discapacidad intelectual en la gestión de las entidades, y en el cambio organizacional. Cuando las personas con discapacidad son evaluadores de la calidad y se tienen en cuenta el punto de vista de los usuarios cambia la perspectiva de los servicios y afloran limitaciones y dificultades que con otros métodos de evaluación no son visibles.

Objetivos futuros:

- Incluir el feedback de la evaluación de calidad de vida realizada por los evaluadores formados en este proyecto en los futuros planes de gestión de AFANIAS, tanto en los planes de todos los centros y servicios, como en los planes estratégicos.
- Promover una formación periódica sobre liderazgo y representación a todas las personas usuarias de los centros.
- Mejorar la accesibilidad cognitiva de los centros de AFANIAS.
- Promover una participación efectiva en los órganos de gobierno de la asociación.

Entre los valores que caracterizan a AFANIAS, encontramos el desarrollo de la autodeterminación y empoderamiento de las personas con discapacidad intelectual, por lo que proyectos como este, ayudan a mejorar aún más su papel protagonista en la asociación, así como en su calidad de vida.