

Guía de apoyo para la *transformación*



Plena
inclusión
Castilla
La Mancha

Índice

Introducción a la guía.....	2
Contextualizando la guía.....	4
○ ¿Qué es transformación?	5
○ ¿Qué NO es transformación?.....	6
○ Hacia dónde vamos	8
○ ¿Qué podemos hacer para conseguir los resultados que queremos?	9
○ ¿Qué nos puede ayudar?	11
○ Catalizadores	12
○ Estrategias	15
Reforzando el proceso.....	17
○ Algunas preguntas que podemos hacernos durante el proceso	18
○ Prácticas útiles que nos pueden ayudar ...	19
Referencias bibliográficas	21

Introducción a la Guía

El **Proyecto de Transformación de Apoyo a Mayores** surge dentro de la estrategia de PLENA INCLUSIÓN sobre la **transformación de los servicios hacia la calidad de vida de las personas y sus familias**.

Se enmarca dentro de la necesidad de **dar respuesta al envejecimiento como un proceso inherente a la vida humana**, que comprende todas las dimensiones de la persona.

Desde el grupo de transformación de Buena vejez en Castilla La Mancha se propone generar **esta guía** con **dos objetivos fundamentales**.

En primer lugar, ser **una propuesta orientativa para los servicios y recursos** que se han embarcado en el proyecto conjunto de transformación de Plena Inclusión, considerando las particulares circunstancias, características y momentos del proceso de cada uno de ellos.

Por otro lado, dar respuesta a la necesidad detectada por el grupo de desarrollar un lenguaje común, que nos ayude a **clarificar y alinear las diferentes acciones** desarrolladas desde el marco de la transformación.

La transformación en los servicios que prestan apoyos a las personas mayores con discapacidad intelectual o del desarrollo, **tiene como objetivo reorientar sus apoyos hacia el logro y/o mantenimiento de la calidad de vida de las personas mayores y sus familias**.

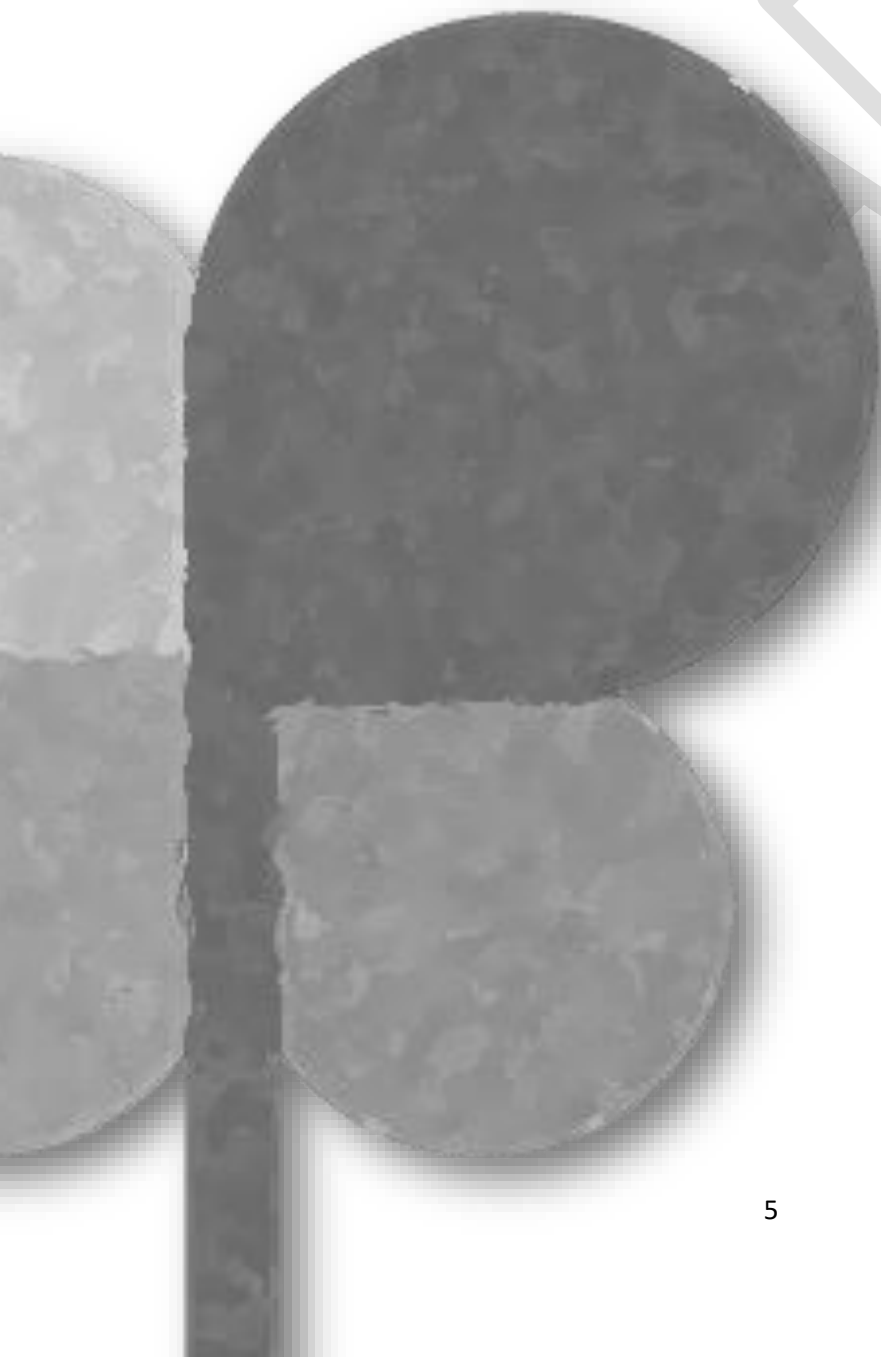
Esto **implica adaptar nuestros apoyos a las nuevas necesidades** que surgen en esta etapa de la vida de cada persona y su familia, puesto que el envejecimiento es un proceso donde se experimentan cambios de orden físico, psicológico y social.

En las últimas décadas se han ido aplicando varios modelos para dar respuesta al envejecimiento en las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, desde el Envejecimiento exitoso, hasta el Envejecimiento saludable.

El Proyecto de Transformación de Apoyo a Mayores intenta superar los planteamientos de estos modelos que orientaban las acciones y actividades hasta el momento, para reorientarlas hacia el modelos de **Envejecimiento Activo**.

El Envejecimiento Activo tiene una finalidad acorde con el mantenimiento de calidad de vida de las personas mayores, optimizando las oportunidades en áreas como la salud, la participación en la sociedad según los propios intereses, deseos y necesidades, el aprendizaje a lo largo de toda la vida y la seguridad a la hora de desarrollar cualquiera de estas áreas (OMS, 2015).

Contextualizando la guía



¿Qué es transformación?



Es un proceso continuado de cambio hacia **Servicios Centrados en la Persona** con el objetivo de mantener y/o mejorar la calidad de vida de las personas y sus familias.

Una entidad y/o servicio estaría en transformación **SI**:



Incorpora en sus prácticas diarias mejoras que le acerquen al ideal de un servicio que pone el foco en los proyectos de vida de las personas y de sus familias.



Hace evolucionar los roles profesionales hacia convertirlos en facilitadores de oportunidades y apoyos para las personas en entornos comunitarios e inclusivos de acuerdo a sus intereses, gustos y preferencias.



Entiende a la personas desde el punto de la capacidad



Garantiza el respeto de los derechos de las personas con discapacidad

Entidades y/o servicios de personas en proceso de **envejecimiento**, además:



Centrarán sus esfuerzos en prestar los apoyos necesarios para mantener las capacidades, frenar el deterioro físico propio de la edad y preservar los derechos propios de la ciudadanía, evitando el aislamiento y desconexión del entorno.

¿Qué **NO** es transformación?



Una entidad y/o servicio **NO** estaría en transformación si su modelo se basa en:



Trabajo asistencial, centrado principalmente en los cuidados y bienestar físicos de las personas haciendo énfasis en la calidad del cuidado, que se centra en el control, el poder, la salud, la seguridad, las deficiencias y la clasificación.



Una organización cerrada y mecánica donde son los profesionales quienes organizan y toman las decisiones y las personas son meros receptores de la estructura y dinámica de la organización.



Donde las personas son sujetos pasivos en su proyecto de vida, sin participación en la comunidad y en la vida social.



Aislamiento en recursos y servicios alejados de la comunidad, que dificulta e imposibilitan la inclusión social.

¿Hacia dónde vamos?

Debemos situar a cada una de las personas en el centro de nuestras acciones, concibiéndola como participe y director de su propia vida, convirtiéndonos para ello en Servicios Centrados en las Personas.

Un **Servicio Centrado en la Persona** tiene que tener **3 características irrenunciables** que deben cumplir para que sus apoyos se orienten hacia la calidad de vida de las personas.

Estos **IRRENUNCIABLES** son...



ROLES DE CIUDADANÍA PLENA



OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN



SISTEMAS DE APOYO PERSONALIZADOS

Ver Servicios Centrados en la Persona: <http://www.plena-transformacion.org/index.php>

1 ROLES DE CIUDADANÍA PLENA

Para ejercer los roles de ciudadanía plena las personas deben tener:

- Poder para desarrollar su proyecto de vida.
- Liderazgo para contribuir a una sociedad mejor como ciudadanos; y reivindicar y ejercer sus derechos como colectivo.

No se trata únicamente de diseñar acciones para que la persona logre sus metas personales, sino que también debemos generar un **cambio de rol** en las personas como ciudadanos que contribuyen a una sociedad mejor.



2

OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN



La inclusión Social se fundamenta en la participación, el sentido de pertenencia, la presencia y la contribución.

Para poder desarrollar estos pilares, tenemos que crear y fortalecer relaciones con otras entidades comunitarias y con el entorno no tan próximo a la entidad, donde sean visibles las aportaciones que las personas con discapacidad intelectual realizan y aumentar las oportunidades en otros niveles de participación, no solo desde la presencia.

La inclusión social es fundamental en la última etapa de la vida, dado que favorece el establecimiento de redes naturales de apoyo y así, el relevo generacional para las personas cuidadoras principales de la persona con discapacidad intelectual mayor.

3

SISTEMAS DE APOYO PERSONALIZADOS



A través de un sistema integral y flexible de apoyos en base a los resultados personales que se persigan.

Que...

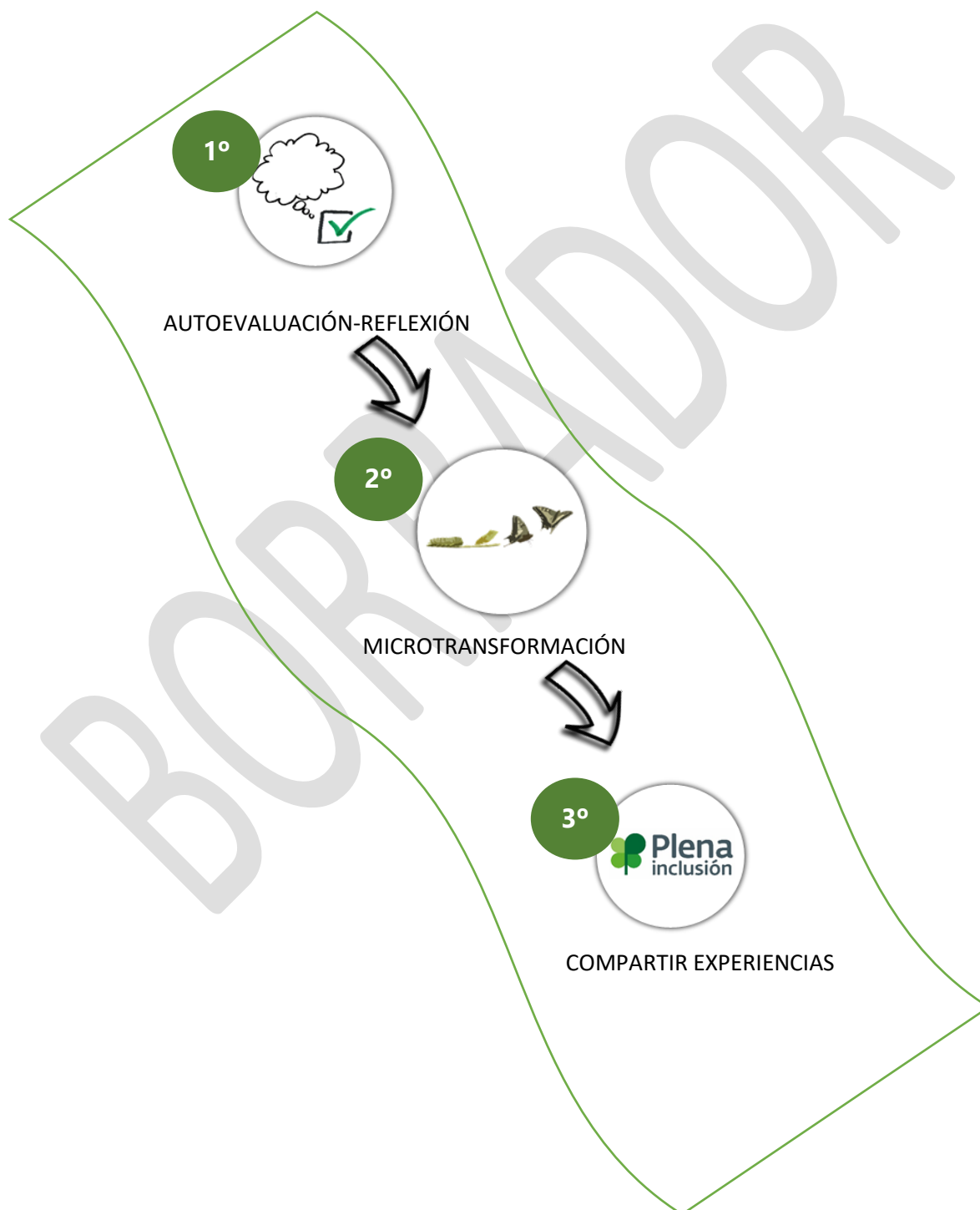
Ayude a la persona a controlar lo que pasa en su vida,

Genere procesos de indagación y escucha constantes

Esté basado en las condiciones para vivir una vida de calidad.

Promueva prácticas éticas que aporten evidencias del logro de resultados.

¿Qué podemos hacer para conseguir los resultados que queremos?



1º

AUTOEVALUACIÓN – REFLEXION

El punto de partida consiste en tener información real para poder reflexionar.

Personas con discapacidad intelectual, familias, profesionales, voluntariado...todas las personas implicadas en el proceso.

Contamos con 3 herramientas, que son cuestionarios de autoevaluación que nos sirven para obtener información sobre el grado de:

- Impacto del centro en la calidad de vida de la persona con discapacidad.
- Desarrollo del centro en relación a la propuesta Plena Inclusión de Servicio Centrado en la Persona.
- Vinculación positiva de los profesionales con su tarea.

Nos permite conocer nuestra realidad y poder a su vez, comparar con la de otros.

2º

MICROTRANSFORMACION

Se trata de diseñar un plan propio con pequeñas acciones positivas y posibles, que transformen su situación hacia un modelo de Servicio Centrado en la Persona.

Si quieres conocer más sobre cómo desarrollar este paso, puedes consultar esta [GUIA SOBRE COMO HACER UNA MICROTRANSFORMACION](#).

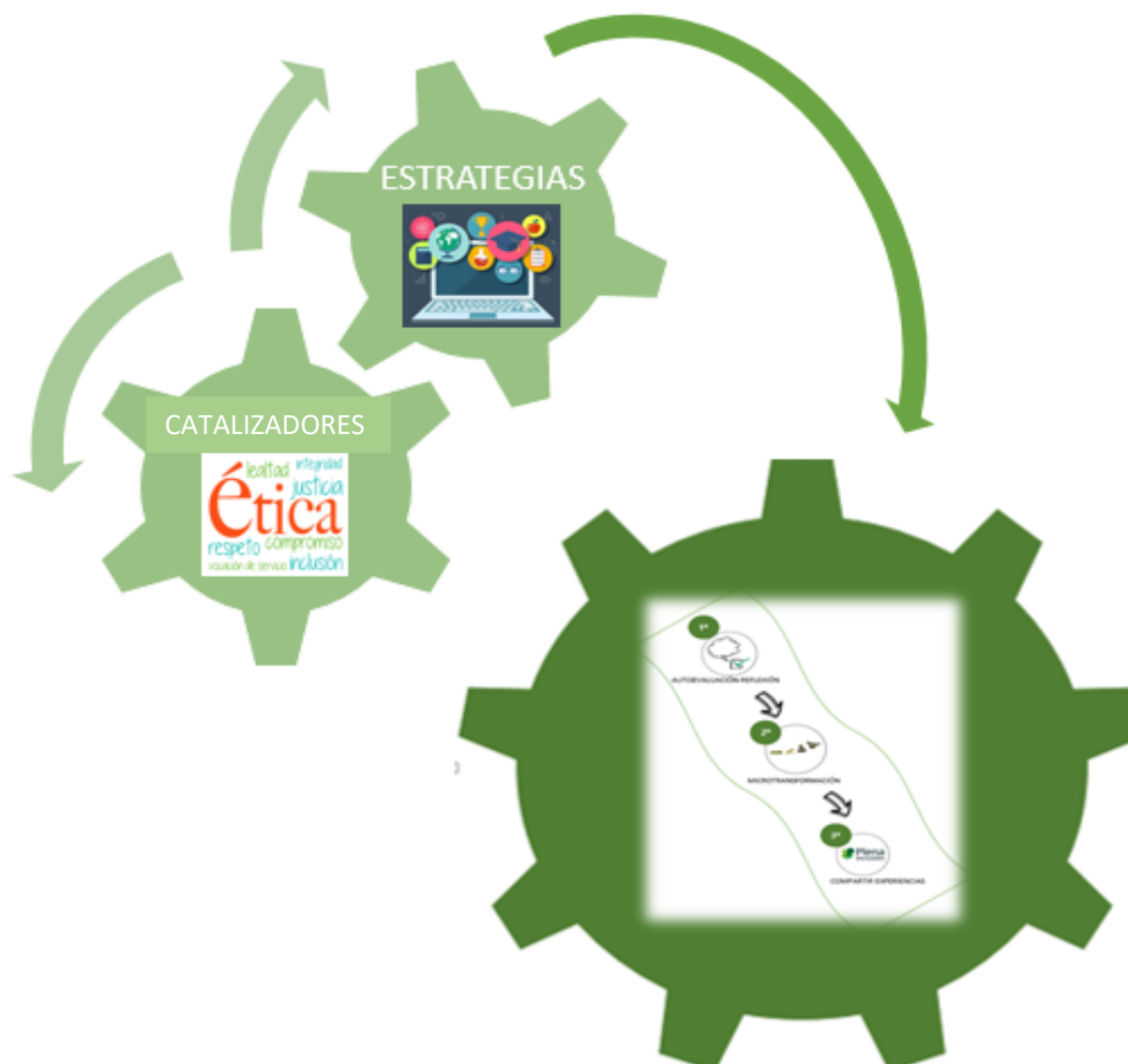
3º

COMPARTIR EXPERIENCIAS

Estas acciones y su proceso, serán compartidos con el conjunto de los centros del proyecto, bien a través de la plataforma de Intranet y/o en encuentros presenciales.

¿Qué nos puede ayudar?

La transformación es un proceso continuo, funciona como un engranaje en el que se han de tener en consideración no sólo los pasos del propio proceso sino otros factores que de forma indirecta hay que cuidar para evitar el estancamiento, estos factores requieren de la misma atención que las propias fases del proceso. Hablamos **de catalizadores y las estrategias propias de la transformación** que funcionaran como potenciadores del cambio y garantes de la sostenibilidad y permanencia de los procesos que iniciemos.



CATALIZADORES

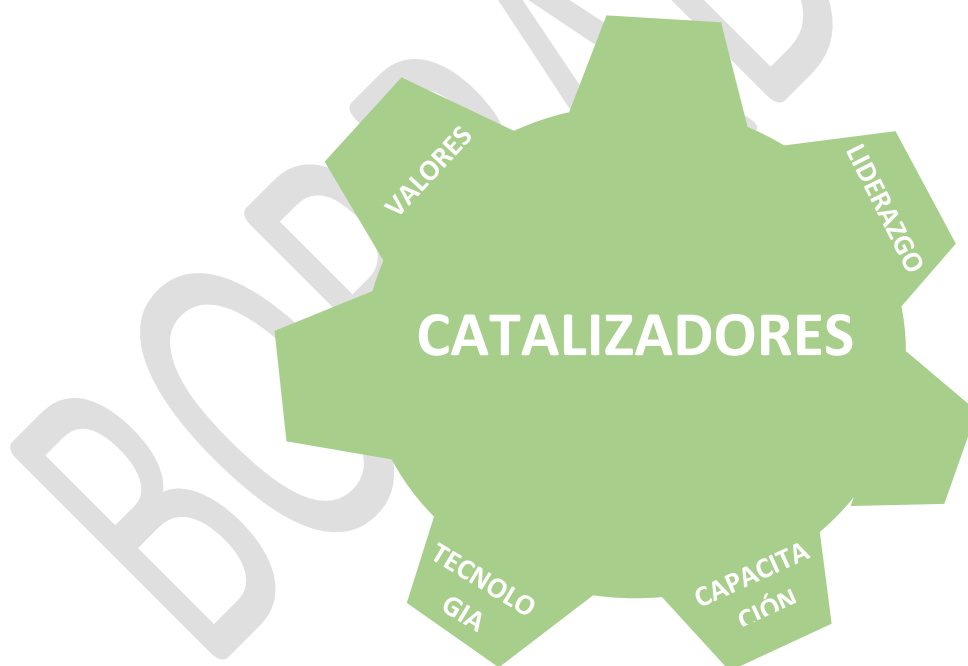


Una entidad en proceso de transformación necesita definir claramente algunos aspectos que servirán de **catalizadores** (Shalock y Verdugo, 2012) para el cambio.

Los catalizadores son aquellos componentes que aceleran el cambio.

Estos catalizadores actuarán o deberán estar presentes de forma transversal en todos los pasos y estrategias que se desarrollen en relación con el proceso de transformación.

Algunos de estos catalizadores son...



Una de las características de la transformación es ser un proceso en el que cada entidad o servicio va encontrando y definiendo su propia manera de hacer, sus objetivos a medio y largo plazo, cómo quieren prestar apoyos, a donde quieren llegar. En este camino es posible descubrir otros catalizadores no mencionados aquí, que actuarán como impulsores dentro de nuestro contexto de cambio.

Valores

Es necesario **definir los valores** (los de la propia entidad, así como los que tengan relación con la atención a personas en proceso de envejecimiento).

Dos tipos de valores.

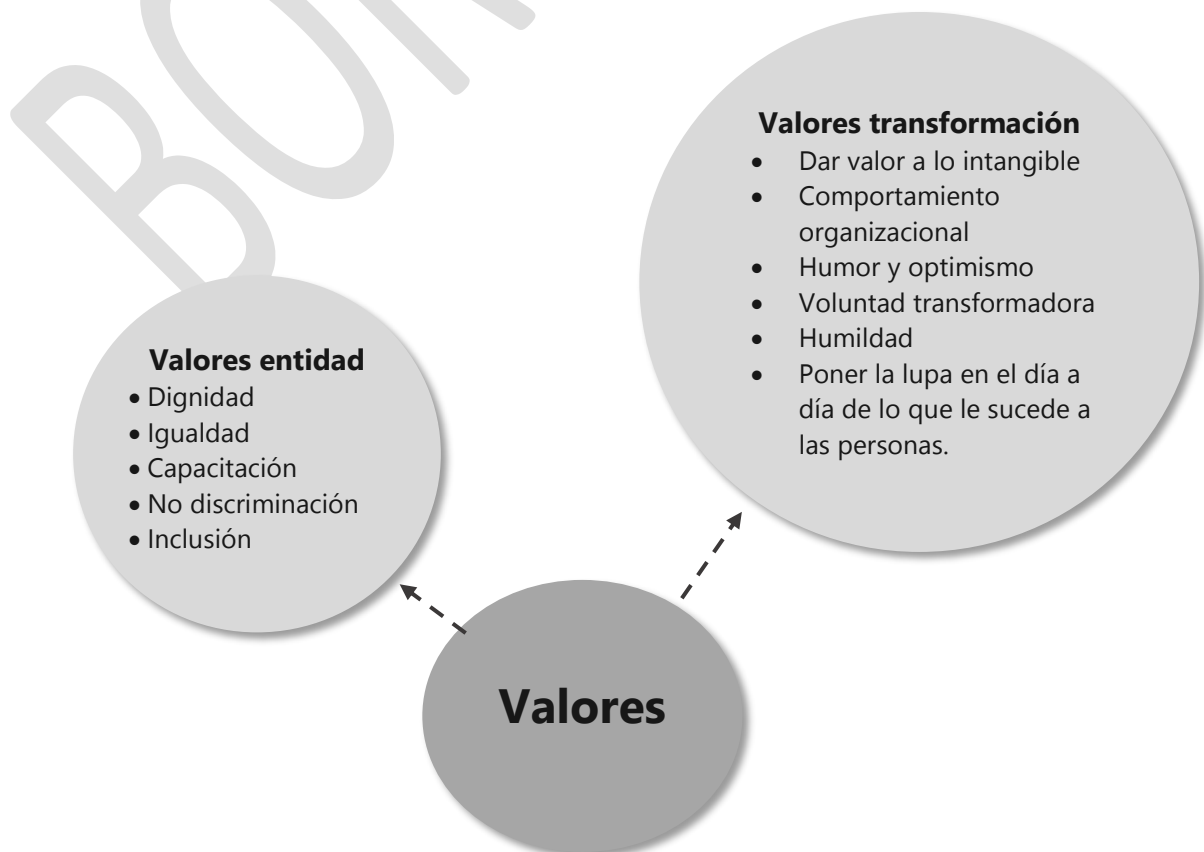
Los **valores esenciales** que cualquier entidad y/o servicio deben desear son:

- Dignidad
- Igualdad
- Capacitación
- No discriminación
- Inclusión

Por otro lado, es necesario compartir los **valores propios de la transformación** que serían:

- Dar valor a lo intangible (gestión de personal, aspectos organizativos...).
- Comportamiento organizacional
- Humor y optimismo
- Voluntad transformadora
- Humildad
- Poner la lupa en el día a día de lo que le sucede a las personas.

Ver Servicios Centrados en la Persona: <http://www.plena-transformacion.org/index.php>



Liderazgo

En el caso de la transformación de entidades y/o servicios, el liderazgo no se refiere tanto a la gestión organizacional, sino más bien a la forma de inspirar a las personas que se sumen al cambio.

Es fundamental que este liderazgo sea participativo, es decir debe incluir al personal de todos los niveles de la organización.



El liderazgo debe suponer **roles** como los que describimos a continuación:

- **Tutoría y Dirección:** Presentar nuevas ideas, información y herramientas de transferencia.
- **Coaching e instrucción:** Introducir y explicar conceptos, estrategias y habilidades concretas.
- **Inspira y capacitar:** Proporcionar una visión, comunicación clara, motivación, y delegación de tareas y autoridad.
- **Colaborar y asociarse:** Instituir la confianza, el respeto y una mentalidad de solución conjunta.

Capacitación y aprendizaje

Es necesario que todos los agentes de cambio (personas con discapacidad, familiares, voluntariado, profesionales, etc.) participen en la planificación y ejecución de las acciones relacionadas con la transformación, es una forma de empoderamiento.



Tecnología

El empleo de cualquier tipo de tecnología supone cambio o transformación en sí misma. Por eso se le considera como catalizador favorecedor de la transformación.

ESTRATEGIAS



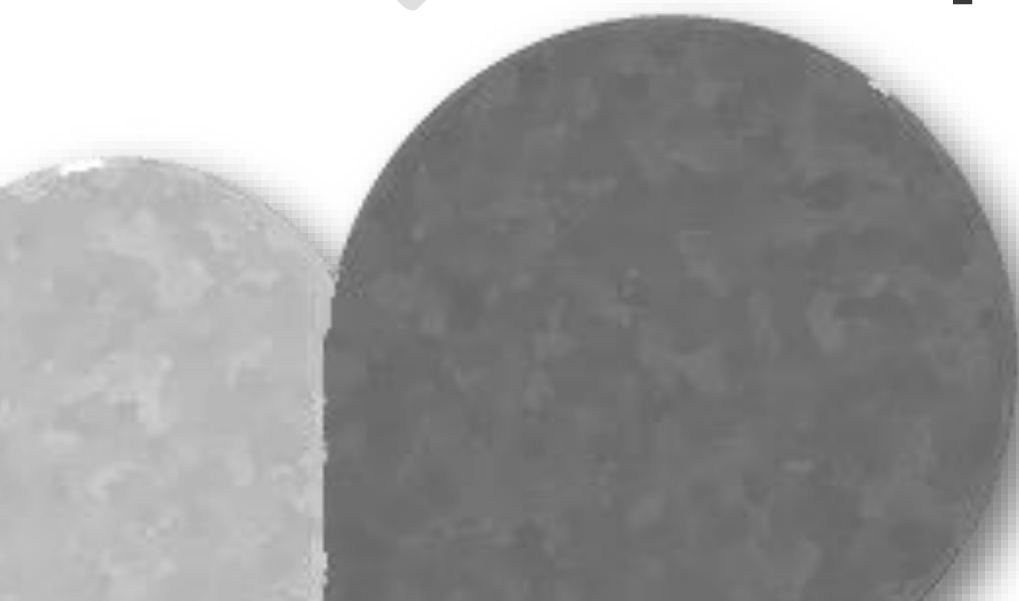
Además de los catalizadores, hemos de prestar especial atención a las estrategias que facilitan la transformación de servicios.



ESTILOS DE PENSAMIENTO  Se trata de compartir un mismo estilo de pensamiento. El estilo de pensamiento que más se ajusta a la transformación es el estilo de pensamiento de Sistemas.	RESULTADOS PERSONALES Y ORGANIZACIONALES  La transformación hacia servicios centrados en las personas, han de tener como eje principal centrar sus acciones en los resultados personales de las personas que se atienden en el servicio. Y de acuerdo con éstos los resultados propios de la organización.
EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO  Es fundamental trabajar con conciencia de equipo, donde no existen las jerarquías sino el valor del desempeño de cada uno, desde una visión transversal.	SISTEMAS DE APOYOS  Un servicio centrado en las personas tiene que contar con un engranaje que coordine la necesidad de apoyo de cada persona con los resultados esperados.
PRACTICAS BASADAS EN LA EVIDENCIA  El potente mundo asociativo al que estamos adscritos da un valor incommensurable al hecho de poder compartir experiencias de las entidades que la conforman.	SISTEMAS DE EVALUACION BASADOS EN EL DESEMPEÑO  Es importante saber a qué se aspira, en relación a eso interpretar lo que se está haciendo y lo que no. Después plantear cómo cada uno puede mejorar.
VALOR - INNOVACION  Crear valor y sostenibilidad mediante la innovación nos ayudará a afrontar nuevos retos y seguir avanzando.	VENCER LA RESISTENCIA AL CAMBIO  En la mayoría de ocasiones afrontar un cambio es costoso, ya que suele implicar el tener que replantear multitud de cuestiones que hasta entonces se conocían y estaban bajo control, independientemente de su eficacia/eficiencia. No obstante, vencer la resistencia al cambio será la llave maestra para que el resto de estrategias que se vienen exponiendo fluyan

BORRADOR

Reforzando el proceso



Algunas preguntas que podemos hacernos durante el proceso

A continuación, sugerimos una serie de preguntas que pueden guiar la dirección del proceso, y que nos ayudan a realizar una evaluación de seguimiento...

- ✓ ¿Conocemos a la persona desde el punto de vista de los entornos en los que se desenvuelve?
- ✓ ¿Estamos facilitando oportunidades para que las personas desarrollen sus intereses y fortalezas con otras personas sin discapacidad fuera del entorno de nuestro servicio? ¿Generamos alianzas?
- ✓ ¿Garantizamos con nuestra organización que las personas en proceso de envejecimiento reciban los apoyos necesarios de acuerdo con sus resultados personales y las características de esta etapa evolutiva?
- ✓ ¿Realizamos acciones encaminadas al conocimiento de los derechos de las personas mayores?
- ✓ ¿Estamos realizando intervenciones para eliminar barreras arquitectónicas y cognitivas?
- ✓ ¿Compartimos aquellos logros que tienen que ver con el modelo con otros profesionales o entidades?
- ✓ ¿Estamos mejorando la Calidad de vida de la persona a pesar de que esté en proceso de envejecimiento?
- ✓ ¿Tanto familias, profesionales y las propias personas conocen el modelo, y las implicaciones, y actúan de forma alineada?
- ✓ ¿Hemos incorporado nuevas facetas a nuestros roles profesionales que tienen que ver con los roles propios de la PCP?

Prácticas útiles que nos pueden ayudar...

- Recopilar información de los diferentes entornos en los que se desenvuelve la persona con discapacidad en proceso de envejecimiento y/o en los que podría desenvolverse.
- Elaborar ecomapas de relaciones/ conexiones con la comunidad.
- Establecer indicadores. Se considera un indicador aquello que nos sirve para demostrar que se están alcanzando los logros planteados. Por tanto, es recomendable, plantear indicadores que tengan que ver con los resultados personales de las personas, y al mismo tiempo conjugarlos con indicadores de carácter organizacional.
- Compartir información usando plataformas comunes, cualquier persona es adecuada para recopilar información, de acuerdo a los indicadores prioritarios marcados.
- Buscar los puntos fuertes del equipo y transformarlos en positivos.
- Conocer de forma pormenorizada las necesidades de apoyo de las personas con discapacidad intelectual. A través del empleo de pruebas como la SIS, o de similares características.
- Incorporar dentro del funcionamiento de la organización la forma de dar cabida a apoyos profesionales, naturales, no profesionales, etc.
- Guiarse por las buenas prácticas, o micro-proyectos de otros. No es copiar es aprender de ello.
- Trabajo por procedimientos y/o procesos. (Modelo PAEM: Planificar, actuar, evaluar y mejorar)
- Aspirar a la certificación de Calidad.
- Apostar por la creatividad, una creatividad sujeta a los ejes que marque cada organización en relación a modelos que implican transformación (Modelo de

Calidad de vida, paradigma de los apoyos, etc...). Se trata de dar valor al pensamiento divergente.

- Implantar la cultura del aprendizaje, en caso de la transformación es necesario poner el foco en invertir tiempo y dinero en aprendizajes que tengan que ver con la adquisición de conocimientos que ayuden a progresar, teniendo en cuenta factores como que:
 - El conocimiento está en el día a día.
 - El conocimiento se ve y se comparte.
 - Se han de garantizar espacios y tiempos para que todos piensen
 - Hay que utilizar fuentes de conocimiento diversas.
 - Fomentar el pensamiento de dentro hacia afuera

Referencias bibliográficas

- Tamarit Cuadrado, J. (2015). La transformación de los servicios hacia la calidad de vida. Una iniciativa de innovación social de FEAPS.
- Alvarado García, A. M., Maya, S., & María, Á. (2014). Análisis del concepto de envejecimiento. *Gerokomos*, 25(2), 57-62.
- Schalock, R. y Verdugo, M. A. (2012). El cambio en las organizaciones de discapacidad. Estrategias para superar sus retos y hacerlo realidad. Madrid: Alianza editorial.
- Schalock, R. L., & Verdugo Alonso, M. Á. (2007). El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual.
- Página web www.plena-transformación.org

Este documento ha sido realizado por Plena Inclusión Castilla-La Mancha en colaboración con los servicios y/o entidades/centros que forman parte del Proyecto de Transformación de Apoyos a Mayores en nuestra región, más concretamente ASPRONA (Albacete), AFAS (Tomelloso) y ASPRODIQ (Quintanar de la Orden).