



# calidad

Boletín Informativo Trimestral Servicio de Calidad e Inspección  
Consejería de Bienestar Social y Vivienda

Cuarto Trimestre Año 2014

Número 11

## El zoom

### Gestionar la incertidumbre en servicios sociales

El desarrollo de la vida de las personas es complejo, sobre todo, porque vivimos en realidades multidimensionales. Las personas enfrentamos situaciones en las que los elementos que intervienen de forma protagonista en nuestra vida se cruzan, se superponen y, en ocasiones, entran en conflicto. Cuando esto ocurre no resulta fácil tomar decisiones sobre qué camino tomar.

La incertidumbre es parte de la vida personal y profesional. La práctica de los profesionales de los servicios sociales se encuentra inmersa en situaciones muy complejas, moviéndonos habitualmente en espacios de incertidumbre donde encontrar las alternativas más adecuadas no es tarea sencilla. Reconocer la “normalidad” de esta realidad es el punto de partida para ser capaces de gestionar la incertidumbre.

Una de las características básicas de la incertidumbre es que tiende a generar angustia, lo que puede llegar a bloquear a quien la experimenta, impidiendo una reflexión ponderada sobre las situaciones y conduciendo a acciones en cadena que se “disparan” (porque sentimos la necesidad de que hay que actuar) y que no son eficaces para buscar y proponer soluciones razonables.

Un volante correcto para conducirse en situaciones de incertidumbre en la vida en general y, especialmente, en procesos de intervención social donde apoyamos la vida de otros, es la prudencia. Desarrollar la prudencia conlleva un proceso de aprendizaje importante.

Para habilitarnos en la prudencia tenemos dos vías: la individual y la colectiva. A nivel individual debemos desarrollar estrategias de autocontrol emocional que nos ayuden a reconocer nuestras emociones y evitar comportamientos desordenados que no respondan a una reflexión previa. Debemos aprender a mirar a nuestro interior, deliberando desde el criterio de hallar las decisiones que provocan menos lesión a la hora de orientar una

*continúa*



## SUMARIO

<b>La opinión del profesional</b>	<b>Pag. 2</b>
<b>Otra información</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>Experiencia de interés</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>Recomendamos</b>	<b>Pag. 5</b>

situación concreta, ponderando los “pros” y los “contras”. La otra vía es la deliberación con los otros. Una ayuda muy importante para el manejo de la incertidumbre es el enfoque transdisciplinar de los equipos de intervención, basado en el diálogo con otros profesionales (sin olvidar nunca la perspectiva de las personas usuarias) con el fin de considerar la

opción u opciones más prudentes y ser capaces de proponer intervenciones que ayuden a mejorar las vidas de las personas o grupos familiares. Para ello, se requiere también formación en habilidades y métodos que faciliten y conduzcan estos procesos grupales reflexivos.



## La opinión del profesional

### **“La Acreditación. Un paso más hacia la Calidad”**

En el ámbito de los servicios sociales, la calidad ha adquirido, en pocos años un protagonismo relevante que se ha visto reflejada con el desarrollo de normativas dirigidas a garantizar y/o mejorar la calidad de la atención prestada.

Con la entrada en vigor de la normativa de acreditación, la Administración Pública pretende garantizar que los servicios y centros sociales a quienes se otorga reúnan o superen los mínimos de calidad exigidos reglamentariamente para asegurar el derecho de las personas en situación de dependencia a recibir unos servicios de calidad.

Concretamente, la normativa de acreditación de Asturias, ha servido para implantar y consolidar unos elementos de calidad en la gestión y funcionamiento de los centros tanto de naturaleza pública como privada como son: la implantación como metodología de trabajo de una perspectiva interdisciplinar; establecimiento de protocolos y métodos de registro para el control de la prestación de los servicios a las personas usuarias; personalización de los servicios entorno a la persona usuaria, consolidando el PIA (plan individual de atención) como instrumento de cuidados y de apoyo a los proyectos de vida de la persona; la participación de la persona usuaria en la gestión del centro mediante la figura del “delegado de la persona usuaria” o “junta de participación”; y el consentimiento informado como proceso de toma de decisiones compartidas con la persona usuaria.

Pero la búsqueda de la calidad en servicios sociales no debe centrarse únicamente en las condiciones organizativo-funcionales de los centros, es decir, en los sistemas de gestión, donde poco a poco se va avanzando en la profesionalización de la atención, la sistematización de documentos, la calidad técnica de las intervenciones, etc..., sino la esencia está en el modelo de atención que ofrecemos.

Un modelo que centre su atención en las personas para que les permita tener control sobre sus proyectos de vida y facilitar su inclusión social y donde los profesionales desempeñamos un papel clave en ese proceso de acompañamiento, motivación y búsqueda de oportunidades y apoyos a la persona.

Se trata de avanzar hacia centros y servicios que generen calidad de vida a las personas y protejan sus derechos. Pero ello requiere de un proceso de transformación consistente en hacer las cosas de otro modo. Un proceso de mejora que lleve a la flexibilización y personalización de la atención, promoviendo la autonomía de las personas en el día a día, dando oportunidades de elegir y donde el entorno y la organización se conviertan en apoyos para desarrollar los proyectos de vida de las personas y asegurar su bienestar.

En definitiva, hay que dar un paso más hacia la mejora de la calidad en los centros para que se conviertan en lugares de vida donde las personas que allí residan tengan la oportunidad de seguir siendo ellas mismas y, en lo posible, de seguir eligiendo su estilo de vivir.

Trasladar todos estos planteamientos a desarrollos normativos es todo un reto. Es imprescindible el desarrollo de nuevos criterios de inspección e instrumentos de observación que ayuden en este proceso. Un nuevo sistema de la evaluación de la calidad, orientado desde este nuevo enfoque, es imprescindible para avanzar en una nueva visión de la calidad de la atención que contribuya de forma significativa a la calidad de vida de las personas.

Carla Sánchez Caballero      Inspectora

Esteban Viñuela Miranda      Técnico de Inspección



# Otra información



## **CURSO DE TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EN SERVICIOS Y CENTROS SOCIALES**

Modalidad presencial con 16 horas de duración. Gijón. Horario de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00. Almuerzo incluido en el precio. Fecha de impartición: Octubre 2014

Modalidad a distancia: Equivalente a 16 horas presenciales y a realizar durante 10 días, con tutoría diaria personalizada. Octubre 2014, segunda quincena.

Más información a través del email: [gesnova@telecable.es](mailto:gesnova@telecable.es)



## **2ª JORNADA "LA OTRA CARA DE LA DEPENDENCIA"**

Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias.

**Gijón.** 16 de octubre de 2014

12:00 horas en Laboral, Ciudad de la Cultura

## **OFERTA FORMACIÓN CONTÍNUA 2014-2015 UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA**

Universidad pública de Navarra

[www1.unavarra.es/fundacionuniversidadsociedad](http://www1.unavarra.es/fundacionuniversidadsociedad)

## **PUESTA EN MARCHA DE LA RED ZONA CALIDAD**

<http://www.asturias.es>



# Experiencia de interés

## **Cáritas Koopera Astur**

**Paloma Gallego. Secretaria General de Cáritas Asturias**

Hablamos con Paloma Gallego, Secretaria General de Cáritas Asturias, para dar a conocer una innovadora iniciativa en Asturias: el proyecto Cáritas Koopera Astur.

**Cáritas Koopera Astur, tienda de ropa y complementos reciclados ha abierto sus puertas desde hace unos meses en plena calle Uría de Oviedo ¿Algo más que una tienda?**

Efectivamente, Cáritas Koopera Astur es algo más que una tienda. Este nuevo proyecto nace con la idea de trabajar en tres campos: el de la economía social y creación de empleo para personas con dificultades de inclusión social, la dignificación de la entrega de ropa a las personas que necesitan cubrir su necesidad del vestirse de manera gratuita y, por último, el del medio ambiente y el consumo sostenible.



**Sin duda son grandes aportaciones que suponen un cambio en las formas de intervención social para favorecer la inclusión social ¿qué destacarías de este proyecto?**





Con este proyecto Cáritas, en primer lugar, mantiene su misión de seguir ofreciendo gratuitamente las prendas donadas a personas en riesgo de exclusión social pero con la gran ventaja de hacerlo en un espacio y de un modo normalizado. Cualquiera puede entrar y comprar en Koopera en un local céntrico que ofrece unas instalaciones muy atractivas. Nadie sabe si el “comprador” paga con su dinero o entrega tickets que previamente ha recibido. Es decir, evita la estigmatización de quienes en algún momento necesitan ayuda.

En segundo lugar, como acabo de señalar, se genera empleo. El empleo de inserción es una gran apuesta que Cáritas hace por la persona, en especial para que ésta recupere su autonomía económica, la cual le permite, no solamente afrontar su vida, sino también la posibilidad de redescubrir que son capaces de aportar a la sociedad y no crear, por el contrario, una dependencia de las ayudas sociales. Actualmente tenemos contratadas siete personas (cinco de ellas trabajan en la tienda y dos en la nave) que no tienen otra oportunidad, que están fuera del circuito laboral. Además existen otros seis empleados en la estructura del proyecto.

### **¿Cómo ha surgido la iniciativa y qué acogida está teniendo?**

Cáritas Asturias suma sus recursos a Koopera, una entidad promovida por las Caritas del País Vasco, con más de 20 años de experiencia gestionando el residuo textil y creando empleo para las personas más vulnerables.

Iniciamos este año este proyecto en Oviedo, como decías en “plena calle Uría”. Afortunadamente hoy por hoy podemos decir que estamos teniendo una acogida excelente. Muchas personas son las que nos están visitando y el volumen de ventas va muy bien.

### **Como todo proyecto innovador, no está exento de riesgo ¿Tiene futuro? ¿Es sostenible?**

Todo proyecto debe ser sostenible y, antes de embarcarnos en esta iniciativa, se hizo el correspondiente estudio de viabilidad. El alquiler del local y las nóminas de los empleados se sufraga con la venta de la ropa.

Quiero destacar que además, todos los recursos económicos derivados de la venta, repercuten en las personas que atiende la institución. En todos los ámbitos del proyecto colaboran un total de 70 personas dedican tiempo y esfuerzo en construir, acompañar, informar, atender y velar porque se cumplan los objetivos del proyecto.

### **¿Y los roperos de Cáritas, seguirán...?**

Actualmente los grupos de acogida de las parroquias, están derivando a la tienda Koopera, a las personas que atienden para que puedan elegir de manera gratuita, lo que necesitan. El ropero de Cáritas en San Lázaro seguirá funcionando un tiempo hasta que la tienda esté a pleno rendimiento. Este ropero se mantendrá abierto para la recogida de donación de prendas o artículos de gran tamaño que no se pueden introducir en contenedor; como sillas de bebé, cunas, etc.

### **Otro aspecto a destacar es la clara apuesta por un medio ambiente y consumo sostenible...**

El proyecto textil de Cáritas incide en el medio ambiente, con la preocupación por el residuo textil, creando un proceso de gestión de los mismos. Con el círculo completo desarrollado por Caritas Koopera se fortalece la recuperación selectiva y el reciclaje de residuos textiles que, de otro modo, acabarían en el vertedero.

Cáritas Koopera quiere ser, además, una herramienta para conseguir un Desarrollo Sostenible: promoviendo la educación y sensibilización medioambiental y social, realizando todo tipo de actividades en pro de la defensa del medioambiente.

### **¿Si voy de compras a Cáritas Koopera Astur qué puedo encontrar?**

Prendas de vestir muy variadas y complementos (calzado, bolsos, pañuelos, etc). Artículos para mujer, caballero y también para niños. También hay una zona infantil dedicada a los juguetes y libros. Todos ellos a precios muy bajos.

Cada semana entran nuevos artículos, todos ellos tras el correspondiente tratamiento de selección, reciclaje e higienización. Por eso es bueno pasarse por ahí con cierta frecuencia.



Además de encontrar auténticos “chollos” nuestros compradores saben que están contribuyendo a algo más y esto creemos que también genera una clientela especialmente atractiva.

**Felicidades Paloma por este proyecto, realmente innovador. Gracias por compartirlo con los profesionales de servicios sociales a través de las páginas de Plus Calidad.**

Gracias a Plus Calidad por vuestro interés. Invito a todos y todas quienes lean este boletín a visitar nuestra tienda y a conocer nuestro proyecto.



## Recomendamos

### Documentos

#### + Modelos de alojamientos. Las residencias en las que queremos vivir



Este artículo ofrece una interesante revisión desde un contexto intencional sobre cómo ha ido evolucionando el modelo residencial para personas con discapacidad o dependencia hacia modelos Housing. Analiza también la situación de los recursos formales en España, indicando las perspectivas de futuro y algunas claves para facilitar el cambio de modelo en nuestro país.



Rodríguez, P. **MODELOS DE ALOJAMIENTOS. LAS RESIDENCIAS EN LAS QUE QUEREMOS VIVIR.** Madrid. Fundación Pilares para la autonomía personal, 2011, 40 páginas.



#### + Manual para la gestión del programa de Voluntariado Tutelar

Guía de especial interés para las entidades tutelares en la que se desarrollan los procesos claves para la incorporación y consolidación del programa de Voluntariado Tutelar. Este documento proporciona una visión en la gestión del voluntariado que se caracteriza por implicar de manera activa y duradera al voluntario/a en la vida de la persona a la que apoya, compartiendo sus inquietudes e ilusiones.

Montes Lérda, I, et. al. **MANUAL PARA LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO TUTELAR.** Madrid. Asociación Española de Fundaciones Tutelares. 2013. 94 páginas.



## + Caídas en personas mayores institucionalizadas: Factores implicados y estudio de prevención



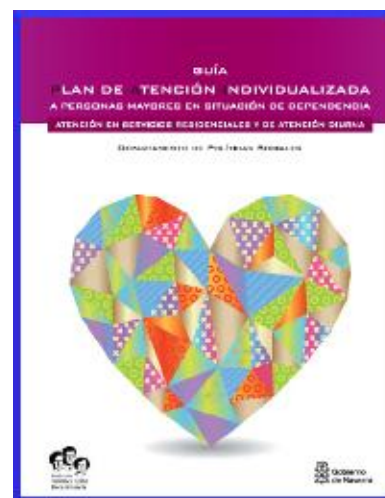
Este proyecto del Instituto Gerontología de la Fundación Matía en colaboración con el Gobierno Vasco, llevado en un centro gerontológico con 123 residentes de dependencia moderada a severa, busca disminuir la tasa de caídas, establecer un nuevo sistema de evaluación de riesgos de caídas, validar programas de intervención ajustados al riesgo y conseguir adecuar el modelo de atención en función del riesgo de caídas. El presente trabajo ha permitido confirmar la existencia de instrumentos de medición del nivel de riesgo que permiten establecer intervenciones más ajustadas.

Fundación Ingema. **CAÍDAS EN PERSONAS MAYORES INSTITUCIONALIZADAS. FACTORES IMPLICADOS Y ESTUDIO DE PREVENCIÓN.** Vitoria-Gasteiz. Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco. 2012. 126 páginas.



## + Guía Plan de Atención individualizada a personas mayores en situación de dependencia. Atención en Servicios Residenciales y de Atención Diurna

Guía elaborada por el Gobierno de Navarra que ofrece información práctica sobre cómo diseñar planes individualizados de atención para personas usuarias de centros residenciales y de atención diurna desde un enfoque de atención centrada en la persona.



Grávalos, P., Erice, MJ., Ferrero, P., Juaniconera, R. y Pardo, I. **GUÍA PLAN DE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA A PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA. ATENCIÓN EN SERVICIOS RESIDENCIALES Y DE ATENCIÓN DIURNA.** Pamplona. Gobierno de Navarra y Fundación Tomás y Lydia Recare Garcí. 2014. 110 páginas.



## + Instrumento de detección de malos tratos físicos y económicos a personas mayores en la CAPV

Protocolo para la prevención, detección e intervención en situaciones de malos tratos hacia las personas mayores, elaborado por la Asociación Vasca de Geriátrica y Gerontología que se dirige tanto a profesionales del ámbito de la salud como de los servicios sociales fundamentalmente. La primera parte del protocolo tiene como objetivo valorar la vulnerabilidad de la persona mayor a los malos tratos a través de indicadores objetivos para su detección y la segunda parte, establece una serie de recomendaciones de actuación.



Asociación Vasca de Geriátrica y Gerontología "Zahartzaroa". **INSTRUMENTO DE DETECCIÓN DE MALOS TRATOS FÍSICOS Y ECONÓMICOS A PERSONAS MAYORES EN LA CAPV.** Gobierno Vasco. Departamento de Empleo y Políticas Sociales. 2013. 32 páginas.





## + Manual para el diseño de políticas interculturales



El grupo de investigación interdisciplinar en materia de inmigración de la Universidad Pompeu Fabra pretende, con la publicación de este documento, dotar a los Gobiernos locales de conocimientos que les ayuden a sacar provecho del recurso que constituye la diversidad cultural. La primera parte del documento, proporciona un marco conceptual para la generación de espacios multiculturales. La segunda, recoge la “Guía práctica para aplicar el modelo urbano de integración intercultural”.



Zapata-Barrero, R., Pinyol, G., (eds.). **MANUAL PARA EL DISEÑO DE POLÍTICAS INTERCULTURALES**. Serie: GRITIM-UPF Policy Series, nº 1, Barcelona, Grup de Recerca Interdisciplinari sobre Immigració, Universitat Pompeu Fabra. 2013. 319 pàgines.



## Audiovisuales

### + Acompañar a morir, Una mirada de amor

Documental del director Stefan Haupt (98 minutos, subtitulada en español) sobre la vida y obra de la psiquiatra suiza Elisabeth Kübler Ross, experta mundial en el tema de la muerte y pionera en el acompañamiento a la atención a las personas en el final de la vida.

Kubler Ross, E. **ACOMPañAR A MORIR, UNA MIRADA DE AMOR**. SRG Productions, SF DRS, SSR Idée Suisse, Fontana Films. Suiza, Documental. 2007. 98 minutos.



El ánimo de + Calidad es que sea un instrumento de información participativo. Entre tod@s sabemos más, por eso te animamos a:

- Recomendar documentos técnicos y audiovisuales que consideres interesantes.
- Compartir y enviar experiencias de interés.
- Expresar tu opinión sobre algún tema en el apartado "La opinión del profesional".

Para más información puedes contactar con nosotros a través del correo electrónico:  
**luismiguel.bermudezalvarez@asturias.org**



**CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y VIVIENDA**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS SOCIALES**  
**Servicio de Calidad e Inspección**  
**Sección de Calidad de Recursos y Proyectos Singulares**  
Avda. Pedro Masavéu, nº 45. 1ª Planta  
CP 33007 Oviedo, Asturias  
Teléfono: 985 963 369  
email: [beatriz.diazperez@asturias.org](mailto:beatriz.diazperez@asturias.org)

**COORDINACIÓN/REDACCIÓN**  
Julio Martínez Martínez  
Beatriz Díaz Pérez  
Teresa Martínez Rodríguez  
Carla Sánchez Caballero

**DISEÑO GRÁFICO**  
Luis Miguel Bermúdez Álvarez

**ISSN: 2254-1357**

**D.L.: AS/0668-2012**

**BOLETINES  
ANTERIORES**

