



calidad

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

Cuarto Trimestre Año 2012.

Número 3

El zoom

Los Comités de Ética en Servicios Sociales



Los comités de ética asistencial han tenido su origen en el ámbito sanitario. Vienen demostrando su gran papel en la protección de los derechos humanos y en la integración de los principios y valores morales en la toma de decisiones clínicas y asistenciales.

Resultan también de gran valor en los servicios sociales aunque su creación en este ámbito es mucho más reciente. De hecho, en España son todavía muy pocos los comités de ética en nuestro sector.

Un Comité de ética en intervención social es un instrumento para mejorar la calidad de las intervenciones profesionales. Intervenciones que se centran en mejorar la calidad de vida de las personas que viven en situación de fragilidad, de dependencia o en riesgo de exclusión social. Por lo cual, la búsqueda de la excelencia es un

requisito necesario ya que la calidad asistencial va mucho más allá que la exigencia legal.

Un comité de ética asistencial se concreta en una comisión consultiva e interdisciplinar al servicio de todos los agentes que participan en la intervención social con el objetivo de mejorar la calidad de la misma. Presta su asesoramiento a personas usuarias, familiares, representantes y asociaciones así como a profesionales gestores y responsables políticos de los servicios sociales. Al tener un carácter consultivo nunca sustituye en la toma de decisiones a quienes les compete. No obliga, simplemente orienta. Tampoco su misión es enjuiciar moralmente a los demás.

Entre sus cometidos cabe destacar los tres siguientes:

-Analizar y asesorar en la resolución de los posibles conflictos éticos que se producen en cualquier intervención en servicios sociales.

-Orientar, desde el punto de vista ético, en la elaboración de documentos de buena

continúa

SUMARIO

El zoom	Pag. 1
Recomendamos	Pag. 2
Experiencia de interés	Pag. 5
Otra información	Pag. 7
La opinión del profesional	Pag. 8

praxis o protocolos de actuación en situaciones que generan con frecuencia conflictos de valor en los implicados en las mismas.

-Potenciar la formación en ética asistencial de los profesionales de los servicios sociales con el fin de incorporar en la toma de decisiones los valores y derechos de las personas usuarias.

En Asturias estamos de enhorabuena. Tras un proceso participativo que se ha extendido durante varios años, donde muchos profesionales del ámbito público y

privado se han implicado y han participado en distintas acciones formativas, ha llegado por fin el momento de ponerlo en marcha.

Desde + Calidad queremos dar las gracias a todos aquellos, que de una forma u otra y en distintos momentos de este proceso, han hecho posible que esta apuesta por la calidad, que no es otra que entenderla desde los derechos de las personas usuarias, cuente con un medio, potencialmente, tan valioso.

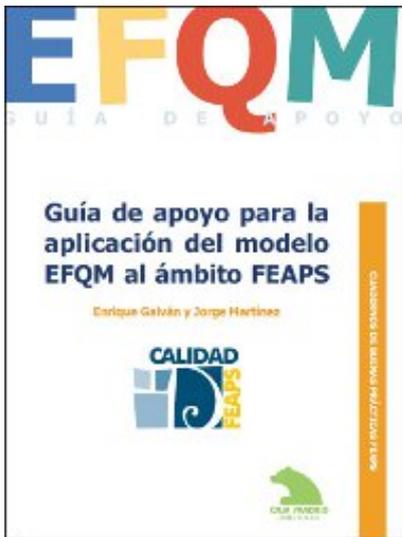


Recomendamos

Documentos



Guía de apoyo para la aplicación del modelo EFQM al ámbito FEAPS.



Guía que muestra de modo muy didáctico como hacer compatible y complementario un modelo de gestión de la calidad como el EFQM con el desarrollo y fortalecimiento de un modelo de atención basado en principios éticos y dirigido a la calidad de vida de las personas y a la protección de derechos.



Enrique Galván y Jorge Martínez. **GUÍA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO EFQM AL ÁMBITO FEAPS.** Madrid. FEAPS. 2012. 49 páginas.



Los Derechos de las Personas y el Medio Residencial. ¿Cómo hacerlos compatibles?

Documento muy interesante donde se relaciona y visualiza la protección de derechos de las personas usuarias con las prácticas asistenciales. Se proponen recomendaciones para la buena praxis profesional en el día a día de gran utilidad para poder identificar áreas de mejora en las residencias de personas mayores.



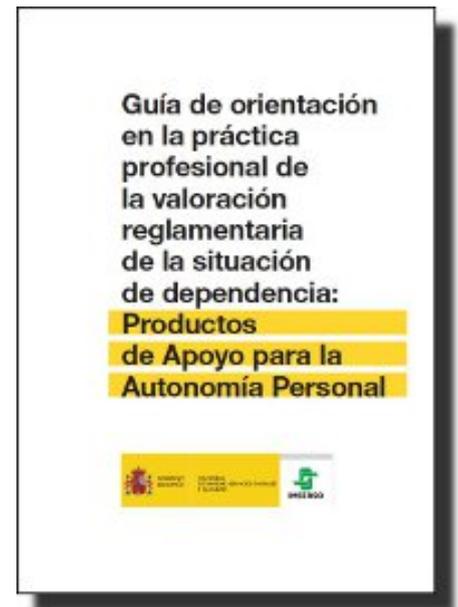
SIIS. Centro de Documentación y Estudios. **LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS Y EL MEDIO RESIDENCIAL ¿CÓMO HACERLOS COMPATIBLES?** Guipuzkoa. Fundación Eguía-Careaga. 2011. 78 páginas.



+ *Guía de orientación en la práctica profesional de la valoración reglamentaria de la situación de dependencia: Productos de Apoyo para la Autonomía Personal.*

Esta guía pretende proporcionar un mayor conocimiento de la existencia y prestaciones de algunos productos de apoyo relacionados con las actividades y tareas contempladas en la valoración de las situaciones de dependencia y contribuir a la mejora del sistema de protección de la autonomía y atención a las personas con dependencia.

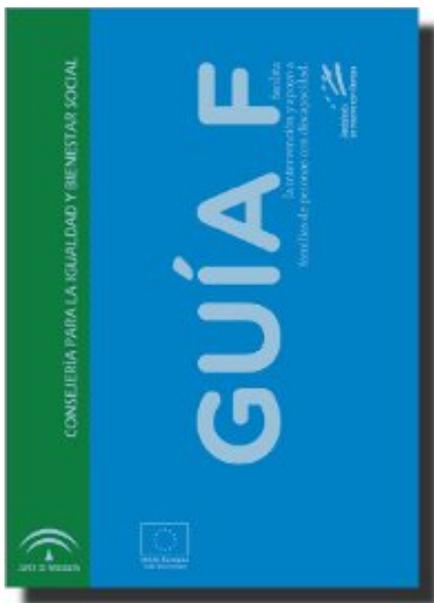
Cada capítulo proporciona información cualitativa y orientación en la identificación del empleo de productos de apoyo, presentes o ausentes en el desempeño de cada actividad, que mejoran o pueden mejorar la autonomía personal en cada caso, y la identificación de factores y productos facilitadores en el desempeño de las tareas.



Sebastián, M. et al. **GUÍA DE ORIENTACIÓN EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA VALORACIÓN REGLAMENTARIA DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA: PRODUCTOS DE APOYO PARA LA AUTONOMÍA PERSONAL.** Madrid. IMSERSO. 2012. 92 páginas.



+ *Guía de intervención y apoyo a familias de personas con discapacidad.*



En esta guía el profesional puede obtener estrategias de apoyo e intervención familiar que repercuten en el aumento de la calidad de vida y favorecen la autodeterminación y la garantía del ejercicio de los derechos por parte de las familias y de las personas con discapacidad. Por ello se han diseñado materiales prácticos que permiten establecer las líneas principales para impulsar acciones formativas. Del mismo modo se ha contemplado la planificación de apoyos y la evaluación del impacto de la intervención.

La guía está estructurada en cuatro módulos, un módulo introductorio y tres módulos de trabajo. En el primer módulo se ofrecen consideraciones generales para estructurar el trabajo con familias. El segundo se centra en los primeros contactos durante las etapas del ciclo familiar, mientras el tercero está orientado a conseguir una buena comunicación entre la familia y entre el personal técnico y la familia, y el último se basa en la mejora de la autoestima y el autocuidado familiar.



Instituto Universitario de Integración en la Comunidad. Universidad de Salamanca. **GUÍA DE INTERVENCIÓN Y APOYO A FAMILIAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** Sevilla. Dirección General de Personas con Discapacidad. Consejería para la Igualdad y Bienestar Social. Junta de Andalucía. 2011. 163 páginas.



+ Estrategias y modalidades de intervención en abuso sexual infantil intrafamiliar.



Este libro ha sido elaborado por Irene V. Intebi, actual Presidenta de ISPCAN (International Society for the Prevention of Child Abuse and Neglect). Con este documento se da continuidad al primer libro de la colección titulado "Valoración de sospechas de abuso sexual intrafamiliar", profundizando en el modelo de intervención ante los casos de abusos sexuales a niños que se producen dentro de las familias. Así en la primera parte del libro se recogen todos los conceptos básicos relacionados con la intervención en este tema, mientras que en la segunda se analizan diferentes casos prácticos.



Irene V. Intebi. Colección de documentos técnicos 05. **ESTRATEGIAS Y MODALIDADES DE INTERVENCIÓN EN ABUSO SEXUAL INFANTIL INTRAFAMILIAR.** Cantabria. Instituto Cántabro de Servicios Sociales. 2012. 296 páginas.



Artículos

+ Una democracia de calidad. Valores cívicos ante la crisis.



Artículo escrito por Victoria Camps, Adela Cortina y José Luis García Delgado y publicado en el diario El País, donde estos expertos en representación del Círculo Cívico de Opinión exponen la necesidad de recuperar los valores éticos como salida a la actual situación económica y social que sufrimos en España.



Audiovisuales

+ Ponencias curso "Envejecimiento, fragilidad y dependencia".



En este espacio web se accede a los vídeos de las distintas ponencias y coloquios posteriores del curso "Envejecimiento, fragilidad y dependencia. Aplicaciones del modelo de atención integral y centrado en la persona", celebrado en la Universidad Internacional Menéndez Pelayo los días 3-6 de septiembre de 2012.



"Apoyo social ante la pérdida de un ser querido" **Centro ocupacional de ADEPAS (Asociación Pro Ayuda a Personas con** **Discapacidad Intelectual de Asturias).**

Entrevista realizada a Mayca G. Collado Responsable del departamento de calidad, Responsable del departamento de formación y Coordinadora del programa de desventaja social de FEAPS Principado de Asturias. Nos comenta la experiencia llevada a cabo en el Centro Ocupacional de ADEPAS donde se desarrolla, desde septiembre de 2008, la buena práctica "Apoyo social ante la pérdida de un ser querido" para las personas con discapacidad intelectual de Asturias.

¿Cómo surgió la idea de poner en marcha este proyecto?

La necesidad de abordar el duelo en las personas con discapacidad intelectual se hace cada vez más frecuente ya que el aumento de esperanza de vida de estas personas conlleva una clara supervivencia frente a sus progenitores, necesitando por ello un apoyo y preparación ante situaciones de pérdida.

Esta realidad fue constatada a raíz de las observaciones realizadas en el programa de apoyo al envejecimiento saludable que desarrollamos en la entidad desde el año 2002 y las experiencias vividas en relación con procesos de pérdida y duelo en las que, de forma recurrente las familias solían dejar apartada a la persona con discapacidad intelectual, incluso ocultando durante mucho tiempo la realidad "para que no sufra tanto".

ADEPAS, tras la evidencia de esta demanda emergente, planificó un ciclo formativo específico, "El duelo en las personas con discapacidad intelectual", con amplia participación de profesionales y voluntarios, a fin de dotarles de habilidades para una correcta gestión del duelo en las personas con discapacidad intelectual. En paralelo y, coordinadamente, se desarrolló una interesante actividad de charlas y conferencias dirigidas a las familias y directivos facilitando intercambios de experiencias y sentimientos.

¿Nos podría explicar cómo ha sido el proceso que se ha seguido?

En el grupo de autogestores de ADEPAS se abordó el tema del duelo como fase de preparación ante la evidente necesidad de acompañamiento a la persona afectada por una pérdida. Para ello se utilizaron dos estrategias, una con un enfoque proactivo (con apoyos antes de la propia pérdida) y otra con un enfoque reactivo (con apoyos en el periodo mismo del duelo: sentirse arropado, querido y comprendido por sus compañero/as palió el sentimiento de soledad, generando así espacios para la expresión de sus emociones).

El hecho de que en las familias (y esto suele suceder con demasiada frecuencia) se acostumbren a ocultar la gravedad de la situación a la persona con discapacidad intelectual para "evitarle dolor" hizo que el equipo de ADEPAS trabajase para salvar esta dificultad y hacer que las familias fuesen conscientes de la necesidad de informar a la persona con discapacidad intelectual de forma sencilla y clara, haciéndola participe de la situación, e implicándola no sólo en la despedida sino en los rituales (velatorio, funeral...).

Para ello se ha trabajado en un ambiente abierto y coordinado para ayudar a la persona con discapacidad intelectual a superar su pena, prestando los apoyos y atenciones personales necesarias e implicando al grupo de autogestores de la entidad. También se ha realizado el seguimiento periódico de la situación personal y familiar.



¿Quiénes han participado en el proyecto?

En este proyecto y en sus distintas fases han participado o colaborado la trabajadora social, profesional de apoyo del grupo de autogestores, director del centro ocupacional, otros profesionales del centro, coordinadora del programa de autogestores de FEAPS Principado de Asturias, voluntarios, personas con discapacidad intelectual y especialmente familias, ya que, tradicionalmente, han ocultado la muerte con respecto a las personas con discapacidad intelectual por su afán protector y, se han dado cuenta que esa actitud suponía, en realidad, una merma en los derechos de éste colectivo.

¿Cuáles serían las ideas clave para otros emprendedores que quieran poner en marcha esta buena práctica?

Consideramos esta buena práctica exportable a otras entidades y espacios de trabajo con la discapacidad que quieran abordar situaciones similares, que cada vez

son más frecuentes. Para ello, queremos resaltar que es fundamental el desarrollo de aspectos previos a la ejecución de la misma como la formación específica para los profesionales, charlas divulgativas para las familias, introducción en el tema de manera accesible para las personas con discapacidad intelectual.

A esta sociedad aún le pesan numerosas barreras sociales traducidas en prejuicios y los profesionales no estamos exentos de esa realidad.

El primer y principal acierto, así como nuestra principal recomendación es que recordemos, y nos recordemos a nosotros mismos, que las personas con discapacidad intelectual son eso precisamente, personas, por lo cual debemos prestarles los apoyos necesarios para eliminar toda rémora que limite el ejercicio de ese derecho.

La pérdida de un ser querido en una persona con discapacidad intelectual es un hecho importante al igual que lo es para el resto de personas cuyas consecuencias, si no son tratadas, valoradas y expuestas emocionalmente como es debido, pueden ser nefastas.

Es fundamental realizar una sensibilización previa dirigida a los familiares y una formación de profesionales y voluntarios.

¿Qué es lo que no se debe hacer a la hora de implementar esta buena práctica?

En las primeras fases de implementación de esta buena práctica en la entidad, realizamos la intervención de un modo demasiado parcelado, esto es, por un lado se trabajó con las familias, por otro con los profesionales, por otro con las propias personas con discapacidad intelectual.

Sin embargo, con ese tipo de intervención no se consiguen resultados óptimos, lo ideal, y por tanto excelente, es realizar un trabajo desde un abordaje múltiple en agentes, espacios y tiempos, hecho que corregimos a los pocos meses del inicio de desarrollo de la práctica.

Para terminar, ¿qué valoración haría, en general, del proyecto?

Esta experiencia ha influido decisivamente tanto en las personas con discapacidad intelectual, en sus familias y en la organización.

Respecto a la persona con discapacidad intelectual, se ha conseguido la normalización en la expresión del dolor y/o la pena. Retorno a su habitual actividad sin graves dificultades.

El impacto en las familias ha sido positivo por el alto reconocimiento de la capacidad de la persona con discapacidad intelectual para asumir y compartir las relaciones familiares. Generación de nuevos y

favorecedores lazos afectivos entre todos. Aumento del bienestar y la mejora de calidad de vida.

En cuanto a la organización, la asunción de nuevas necesidades y atención a nuevas demandas. Revisión y cambios para adaptarse a exigencias del colectivo y mejorar la atención y, por tanto, su calidad de vida.

Para profesionales y voluntarios ha servido como mecanismo tranquilizador al proponer estrategias y herramientas para disminuir la angustia personal que se presenta al tener que enfrentarse a situaciones de pérdida sufridas por personas con discapacidad intelectual con las que comparten el día a día.

Otra información

XV CONGRESO ESTATAL DE VOLUNTARIADO EUSKADI 2012. UN GRANITO UNA MONTAÑA

27, 28 y 29 de noviembre de 2012, BILBAO.

<http://www.congresovoluntariadoeuskadi2012.es/>

I CONGRESO INTERNACIONAL UNIVERSIDAD Y DISCAPACIDAD

MADRID, 22 y 23 de noviembre de 2012.

Organiza **Fundación ONCE**.

Más información: <http://ciud.fundaciononce.es/>

E-mail: ciud@fundaciononce.es

CURSO ON-LINE APRENDER A CUIDAR EN CASA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Duración: **90 horas**.

Dirigido tanto a familias cuidadoras como a profesionales.

Organiza Aulas Mentor del **Ministerio de Educación, Cultura y Deportes**.

Para más información: <http://www.aulamentor.es/es/cursos-mentor>

CURSO BIOÉTICA Y CINE: ENFERMEDADES RARAS EN PEDIATRÍA

AVILÉS, 19 y 20 de octubre de 2012

Organiza **Asociación Española de Pediatría**.

Para más información: <http://www.aeped.es/eventos/2012/curso-bioetica-bioetica-y-cine-enfermedades-raras-en-pediatria>

FORO DE LA SOCIEDAD CIVIL, ABIERTO, PLURAL E INDEPENDIENTE

<http://www.circulocivicodeopinion.es>

CENTRO DE DÍA DE LADA. Específico de Alzheimer y otras demencias

www.nudoanudo.com

IV JORNADA DE ÉTICA Y SERVICIOS SOCIALES. "LOS COMITÉS DE ÉTICA EN SERVICIOS SOCIALES, UNA APUESTA POR LA CALIDAD"

OVIEDO, 30 de noviembre de 2012

Más información: <http://tematico.asturias.es/trempfor/iaap/boletin/biaap1012/papelaweb.htm>



La intervención individual, de grupo y comunitaria sigue siendo nuestro reto.
Isabel Ruano Delgado. Trabajadora social de servicios sociales generales en el Ayuntamiento de Candamo.

Los servicios sociales generales o básicos son la puerta de acceso al sistema público de servicios sociales, el primer nivel, cercano a las personas, los grupos familiares y la comunidad. En el contexto actual en el que aparecen nuevas realidades con nuevos y viejos problemas, tenemos que ser capaces de favorecer que nuestra labor sea una respuesta útil y válida para los objetivos de nuestro trabajo profesional. La intervención sea con personas, familias o grupos sigue siendo nuestro reto y una forma de fortalecer la comunidad.

Hace no tanto tiempo, la Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, reconoció derechos subjetivos de atención a las personas con dependencia, de forma que contribuyó a normalizar el acceso a los servicios sociales generales, las personas que acceden presentan un perfil tan diverso como lo es la sociedad en general. Actualmente están llegando personas en desempleo de larga duración, que han agotado prestaciones y sin expectativas de empleo, con una demanda de apoyo económico y necesidad de orientación por la situación de necesidad que se alarga en el tiempo. Están aumentando las familias que acogen a los hijos e hijas con esposos y nietos, por la imposibilidad de los más jóvenes de afrontar los gastos básicos o de vivienda. El apoyo tradicional basado en la solidaridad familiar está dando respuesta, de nuevo a muchas de estas necesidades.

continúa



Otra creencia tradicional, es la de considerar los servicios sociales generales por parte de la población y por algunos profesionales como un sistema de protección residual de otros sistemas. Cuando se produce una situación de necesidad en la que otros sistemas no son capaces de resolver o afrontar el problema, se tiende a concluir que la necesidad, es una necesidad o problema del ámbito de lo social.

Hay que repensar prestaciones y servicios, con la orientación de trabajar por los derechos de ciudadanía, que eviten la cronificación de las personas en el sistema. Favorecer que sean las propias personas quienes tengan el poder sobre sus propias vidas, potenciando sus capacidades.

La intervención social planificada en general y el trabajo social en particular, se ha ido mermando, los esfuerzos fueron dirigidos a la puesta en marcha de un sistema de servicios y actualmente continúa dedicando más tiempo a la gestión de los recursos y a la atención de la demanda. Respecto a la gestión de recursos y la burocracia mínima necesaria hay que rentabilizar el tiempo, aprovechar las nuevas tecnologías y establecer la debida coordinación, con el objetivo principal de ahorro de tiempo y tratar de no hacer el mismo trabajo por duplicado o triplicado. Y así poder destinar la mayoría de nuestro tiempo en la intervención directa con personas, grupos y comunidades.

Es necesario compartir nuestra experiencia, quizás generar conocimiento nos requiera más tiempo del que podamos dedicar en general, pero a lo largo de nuestro trabajo todos adquirimos experiencias que deberíamos de intercambiar y documentar, la formación es igualmente importante a la hora de mejorar la calidad de la atención en el ámbito de los servicios sociales. Seremos así más capaces de diseñar y apoyar nuevas propuestas de intervención que en definitiva mejoren la calidad de vida de las personas.

Quiero terminar destacando una ventaja de nuestra profesión y de todas aquellas que trabajan en servicios sociales: Las nuevas situaciones, la realidad, los cambios, la complejidad de las relaciones sociales y económicas, tiene que ser para nosotros un desafío. Como dice Paz Méndez-Bonito Zorita, la hibridez del trabajo social pone al profesional en una posición envidiable para negociar soluciones a problemas que requieren familiaridad con diversidad de contextos. Nuestra formación debe de ir dirigida a adquirir destrezas en definir nuevos contextos, contextos que dialoguen entre sí. (Paz Méndez-Bonito Zorita-El trabajo social en sociedades complejas en el contexto de una modernidad en crisis).



Paisaje del concejo de Candamo. Asturias.

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

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**

