

Modelo de Servicio de

Apoyo a Familias



FEAPS
CASTILLA Y LEÓN

Índice

Justificación	5
Definición del modelo de Servicio de Apoyo a Familias	7
Destinatarios	8
Misión, visión y valores	9
Objetivos	11
Áreas del modelo de Servicio de Apoyo a Familias	12
1. Acogimiento familiar	12
2. Información, orientación y asesoramiento	13
3. Apoyo familiar	13
4. Respiro	13
5. Actividades socio-culturales	14
6. Formación	14
7. Investigación y futuro	14
Metodología / gestión por procesos	15
Recursos	18
Evaluación e indicadores de calidad	20
Agradecimientos	22



Justificación

La familia es una estructura básica en el proceso de aprendizaje y socialización de los hijos. En el caso de las familias con hijos con discapacidad intelectual esta función, junto con la de cuidado, adquiere una mayor relevancia, más si tenemos en cuenta que en muchos casos se prolonga a lo largo de todo su ciclo vital.

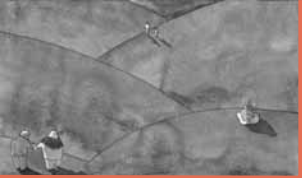
Así lo ha reconocido el movimiento FEAPS que en su **Código Ético** pone de manifiesto la importancia del respeto y atención a la familia, como impulsora de la autodeterminación de la persona con discapacidad, como base de su inclusión en la comunidad, como agente activo de cambio, así como el recurso más importante para responder a sus propias necesidades.

También los **Estatutos de FEAPS Castilla y León** amparan la trayectoria del trabajo con familias a nivel federativo y provincial, y no olvida mencionarlas cuando define la misión, los principios, valores, así como los fines sociales de la Federación. Hablamos de la calidad de vida de las familias, de la importancia de ésta en el modo de actuar las organizaciones, así como de orientar, regular, asistir, coordinar y controlar las atenciones y servicios que reciben las personas con discapacidad y sus familias.

Por su parte, las familias, una vez han visto cubiertas las necesidades de sus hijos, hoy nos demandan servicios que respondan a sus necesidades como familia (atención del estrés, apoyo en el cuidado, información, ocio.....), llegando incluso a participar en acciones específicas como recurso propio ante necesidades de otras familias.

Pero la atención a la familia, sobre todo “en el pasado”, no siempre ha tenido en nuestras organizaciones el protagonismo que merece, reduciéndose por lo general a acciones aisladas, consolidadas en mayor o menor medida, y normalmente habiendo sido iniciativas particulares de las asociaciones. Fue a partir del año 94, con la puesta en marcha a nivel nacional del **Programa de Integración Familiar (PIF)**, cuando por primera vez se desarrollan acciones en favor de familias con objetivos y criterios de acción previamente definidos y comunes al ámbito regional. Este momento supuso también el comienzo de una etapa en la que se reconoce la necesidad de potenciar el trabajo con familias.

Con la creación de este Modelo, la **UDS regional de Apoyo a Familias** ha pretendido dar estructura y uniformidad a ese conjunto de acciones que desde entonces y hasta ahora se han ido desarrollando, encuadrándolas en un Servicio de Apoyo a Familias como una estructura básica, flexible y



definida, que sea reconocida por las organizaciones, de igual forma que cualquier otro Servicio de la asociación.

Del diseño del Modelo de Servicio de Apoyo a Familias se encargó la **Comisión de Apoyo a la Coordinación**, grupo de trabajo anexo a la UDS y constituido por profesionales de todas las provincias.

Su elaboración ha sido fruto de un proceso abierto y participativo. Se han analizado las necesidades actuales de las familias, en sesiones de trabajo con profesionales y familiares de los distintos grupos de familia de cada asociación (**Enlaces**). Por otra parte, diferentes reuniones interprovinciales han ido recogiendo las distintas planificaciones a favor de familias de las respectivas asociaciones. Actuaciones que suponen adecuar el Modelo a

las nuevas demandas de las familias, y diseñar un Modelo regional único, pero integrado por todos los referentes asociativos.

Por último el documento ha sido presentado y analizado en una Jornada de trabajo por los distintos profesionales de familias, representantes familiares y directivos de las asociaciones.

En definitiva, se trata de unificar, consolidar e implantar las iniciativas, estructuras y líneas comunes de trabajo PARA y CON las familias de todas y cada una de las asociaciones federadas, teniendo siempre en cuenta las posibilidades de cada asociación para adaptarse al Modelo de Servicio de Apoyo a Familias, considerándose como un referente flexible y renovable, haciéndolo propio y "rentable" en cada asociación.



Definición

El Servicio de Apoyo a Familias se considera a la estructura organizada por un conjunto de áreas, programas y acciones encaminadas a prestar los apoyos necesarios a las familias de las personas con discapacidad intelectual para que desempeñen los roles adecuados a cada momento.

No es un modelo de servicio de apoyo a familias, aquel que

- No trabaja sólo para la familia sino con la familia.
- No es un programa puntual sino un servicio continuado, estable, organizado y estructurado.
- No es un servicio cerrado y rígido sino abierto y flexible.
- No sólo es un centro de información, sino que también es promotor de recursos y apoyos.
- No es un servicio aislado que tiene todas las respuestas, sino que necesita del trabajo en red, tanto interno como externo.



Destinatarios

Los destinatarios del Servicio de Apoyo a Familias son:

- Las **familias** de las personas con discapacidad intelectual.
- **Profesionales**, Centros o Servicios de las asociaciones.
- Otros **agentes** y **entidades** vinculadas o no al sector de la discapacidad.

Planificar las actividades del Servicio basándolas en las necesidades reales de las familias y aceptando que tienen que participar en el proceso, presupone tener claros cuales son sus derechos y deberes como clientes del servicio.

Derechos

- Derecho a un trato cálido y acogedor.
- Derecho a una valoración profesional, coyuntural y evolutiva, de las necesidades del sistema familiar por el hecho de contar con un miembro con discapacidad intelectual.
- Derecho a un programa de intervención familiar.
- Derecho a que la familia sea co-protagonista de la elaboración del Programa.
- Derecho a un servicio de apoyo individualizado.
- Derecho a estar suficientemente informada de las ofertas y las alternativas de las actividades y servicios y de las condiciones para su acceso.

- Derecho a pedir información sobre la calidad de los servicios.
- Derecho a proponer cambios y a hacer sugerencias.
- Derecho a que se le facilite la presentación de sugerencias y reclamaciones.
- Derecho a participar, no sólo en la recepción de los servicios, sino también en su suministro.
- Derecho a participar en actividades de apoyo mutuo.
- Derecho a ser respetada la opinión y estilo de vida como familia.

Deberes

- Deber de participar positivamente en la mejora de su propia calidad de vida.
- Deber de facilitar que los apoyos se suministren a las otras familias.
- Deber de respetar las normas básicas del servicio.
- Deber de pagar las cuotas del servicio que estén establecidas.
- Deber de respetar las diferentes opiniones y estilos de vida de cualquier persona.

Cada servicio deberá recoger por escrito su carta de derechos y deberes y hacérsela llegar a las familias.



Misión, visión y valores

Misión

Establecer y mantener una filosofía de trabajo para las familias y con las familias, contribuyendo de esta forma a mejorar la calidad de vida de todos los miembros de la unidad familiar.

Visión

Familia: Como protagonista y participe del servicio. Elemento clave para el desarrollo de la persona con discapacidad y de la asociación.

Persona con discapacidad intelectual: Consideradas como personas de pleno derecho, igualdad de derechos y deberes y con capacidad de autodeterminación.

Profesionales: Co-protagonistas del servicio, valorando su profesionalidad y disponibilidad así como su carisma humano.

Dirigentes: Corresponsables y coherentes en sus decisiones, siendo transparentes en la ética y filosofía del movimiento asociativo e incidiendo en la participación activa de múltiples frentes en el Servicio de Apoyo a Familias.

Sociedad y administración: Nos considerarán un movimiento vivo cuya filosofía comparten valorando nuestra competencia y calidad en el trabajo con personas.

Modelo de Servicio de Apoyo a Familias:

- Servicio fundamental, estructurado e independiente para la mejora de la calidad de vida del núcleo familiar.
- Observatorio para preveer necesidades.
- Con planificación propia y específica.
- Mayor participación de las familias.

Valores

Respeto: El Servicio de Apoyo a Familias ha de prestar apoyos individualizados, capaces éstos de resolver las necesidades reales contando con la participación de las familias, respetando sus características y el proyecto vital de cada una de ellas, sus necesidades y decisiones.

Tolerancia: Con disposición de admitir diferentes maneras de ser, obrar o pensar.

Compromiso: Respetando la obligación contraída entre las partes.



Empatía: Participación afectiva y emotiva por parte de los profesionales del servicio en las realidades de las familias.

Solidaridad: Fomentando la unión entre las familias y la cooperación entre ellas.

Participación: Un servicio de calidad debe facilitar y potenciar la participación de las familias en la identificación de sus necesidades y en la elaboración de las soluciones.

Trabajo en equipo: Los apoyos que facilita el servicio han de prestarse desde distintos ámbitos profesionales que trabajen de manera coordinada para apoyar a la familia en su globalidad.

Calidad: El servicio estará atento a la mejora permanente de todos sus procesos.

Estructura familiar: Para intervenir de manera adecuada es necesario contar con una visión de conjunto de las familias y comprender su estructura y relaciones tanto internas.

Flexibilidad: El servicio ha de saber adaptarse a las necesidades de cada familia, las cuales cambian conforme a su evolución y al entorno. El análisis de éstas debe hacerse junto a éstas.

Inclusión en la comunidad: Servicio que trabaja por y para las familias de personas con discapacidad intelectual, siendo éstas un miembro activo de la comunidad de la que forman parte y entendiendo el servicio como un recurso del tejido social.

Calidez: El servicio ha de ser percibido como cercano y accesible, promoviendo la empatía entre la familia y el personal del Servicio de Apoyo a Familias.

Transparencia/comunicación: Con actitud de dejar ver claramente la realidad de los hechos y de transmitir a los demás esta realidad.

Cooperación: La familia es activa socialmente; presta apoyos a otras familias que lo precisan y se constituye en elemento esencial de un movimiento de ayuda mutua.

Eficacia: El servicio planificará su intervención con la virtud de obrar adecuadamente para la obtención de un efecto pre-determinado.

Responsabilidad: Con la obligación de responder a las necesidades implícitas o no de las familias y de todos sus miembros.

Confianza: El Servicio de Apoyo a Familias mostrará esperanza y seguridad en sus acciones.

Aprendizaje continuo: El Servicio de Apoyo a Familias debe centrar sus esfuerzos en la búsqueda de la mejora de la calidad de vida de las familias, partiendo de sus capacidades y recursos.

Seguridad: El Servicio de Apoyo a Familias debe dar garantías a sus clientes en cuanto al cumplimiento de sus fines.

Innovación: En constante estado de mutación adaptándose a las nuevas necesidades de sus clientes.



Objetivos

La finalidad del Servicio de Apoyo a Familias es:

- Facilitar la identificación de necesidades y recursos por parte de las familias.
- Facilitar el acceso de recursos y apoyos a las familias, directamente o a través de una gestión eficaz en el entorno.
- Fomentar y fortalecer la creación y/o el mantenimiento de un clima familiar equilibrado, que potencie el desarrollo y las relaciones positivas de todos los miembros del sistema familiar.
- Favorecer la implicación de las familias a nivel organizativo y social.



Áreas del modelo de Servicio de Apoyo a Familias

El modelo de Servicios de Apoyo a Familias ha de garantizar la coordinación de los Servicios propios de las Asociaciones, así como de la red de recursos de la comunidad.

Cartera de Servicios de la Asociación

1. Acogimiento Familiar
2. Información, Orientación y Asesoramiento
3. Apoyo Familiar
4. Respiro Familiar / Servicio de Personas de Apoyo
5. Actividades Socio-Culturales
6. Formación
7. Investigación y Futuro

Cartera de Servicios de la red comunitaria

- Coordinación con recursos comunitarios: poniendo en contacto a las familias con los recursos existentes en la comunidad, logrando que éstos sean un buen apoyo.
- Trabajo en red: coordinando con otras entidades (públicas y privadas), estrategias y acciones de apoyo a las familias.

- Pactos y alianzas con el entorno: buscando acuerdos con otras organizaciones que permitan mejorar la calidad de vida de las familias.
- Seguimiento: acompañando a las familias durante todo el proceso, independientemente de que se preste o no directamente el apoyo.

1. Acogimiento familiar

"Servicio dispuesto a recibir y escuchar a las nuevas familias, facilitando el acercamiento a la Asociación".

Objetivos:

1. Propiciar un ambiente que favorezca la expresión de sentimientos, emociones, preocupaciones, dudas, etc.
2. Informar de los distintos servicios, programas y actividades de la Asociación.
3. Concienciar a la familia del significado de ser parte de la asociación.



2. Área de información, orientación y asesoramiento

"Servicio de atención a familias de personas con discapacidad intelectual a través del cual se les facilita información, orientación y asesoramiento concerniente a alternativas y/o recursos que vayan encaminadas a dar respuesta a las demandas y necesidades planteadas".

Objetivos:

1. Detectar las necesidades existentes.
2. Ofrecer cauces de comunicación entre los familiares de las personas con discapacidad intelectual y los diferentes organismos que existen tanto públicos como privados.
3. Facilitar el acceso de las familias a todo tipo de recursos.
4. Favorecer la autonomía y la responsabilidad de los clientes ante sus demandas.
5. Garantizar una información adecuada a todas las familias sobre derechos y obligaciones como clientes.
6. Disponer de un fondo documental que posibilite la información y orientación.
7. Difundir información sobre actividades, servicios y acontecimientos del sector.

3. Área de apoyo familiar

"Servicio que ofrece un soporte formal e informal, en el ámbito personal y emocional, a los distintos miembros de la unidad familiar".

Objetivos:

1. Facilitar la adaptación de la familia a las diferentes necesidades del ciclo vital familiar.
2. Atender las demandas implícitas y explícitas de las familias.
3. Propiciar la participación en Grupos de Trabajo

4. Área de respiro

"Servicio dirigido a las familias de las personas con discapacidad intelectual, que ofrece atención temporal a éstas siempre que lo demanden".

Objetivos:

1. Aliviar la tensión y el estrés de la unidad familiar.
2. Reforzar las relaciones familiares.
3. Fomentar y desarrollar la red natural de apoyo a la familia (amigos, vecinos, ...).
4. Facilitar el descanso a raíz de la carga que supone el cuidado diario de las personas con discapacidad intelectual.
5. Posibilitar que los distintos miembros de la familia dispongan de tiempo para dedicarlo a sí mismos.



6. Cubrir situaciones de emergencia dentro del sistema familiar.
7. Favorecer la permanencia satisfactoria de la persona con discapacidad intelectual en su entorno familiar y social.

5. Área de actividades socio-culturales

"Servicio orientado a ofrecer alternativas lúdicas y culturales a las familias de personas con discapacidad intelectual".

Objetivos:

1. Crear cultura de ocio.
2. Disfrutar de un ocio sin exigencias
3. Liberar el estrés y favorecer el bienestar familiar.
4. Facilitar a las familias espacios de encuentro a través del ocio.
5. Potenciar las relaciones interpersonales.
6. Propiciar el sentido de pertenencia a la Asociación.

6. Área de formación

"Servicio encaminado a proporcionar a las familias de personas con discapacidad intelectual, conocimientos, actitudes y habilidades que contribuyan a su desarrollo personal."

Objetivos:

1. Lograr que la formación sea entendida por las familias como un proceso útil que satisfaga sus necesidades.
2. Fortalecer los vínculos del sistema familiar.
3. Potenciar los recursos y habilidades personales.
4. Concienciar a los miembros de la unidad familiar sobre la importancia de ser parte activa en los Grupos de Trabajo.
5. Favorecer la participación de los miembros de la unidad familiar en la creación y apoyo a los recursos para familias.

7. Área de investigación y futuro

"Servicio orientado a la mejora de la calidad de vida de las familias, a través de la observación continua de las nuevas necesidades de la familia, utilizando nuevos soportes y técnicas de intervención, dando origen, si fuera el caso, a la creación de nuevos servicios".

Objetivos:

1. Realizar estudios de detección de necesidades a lo largo del ciclo vital de la familia, con la finalidad de adaptar servicios, recursos, o creación de los mismos.
2. Fomentar la creación de grupos que analicen las inquietudes que surjan.
3. Proporcionar espacios para la reflexión.



Metodología

Desde un planteamiento del Servicio de Apoyo a Familias orientado a la Calidad, la metodología tiene que ver con cómo nos organizamos para realizar una buena gestión de los procesos productivos, organizativos y de soporte. A partir de este principio general, cada Servicio debe articular y concretar sus propios procesos metodológicos.

El Servicio de Apoyo a Familias ha de garantizar, en la medida de las posibilidades de cada asociación, el desarrollo de las distintas Áreas del Servicio, preferiblemente a través de una cartera de servicios, tanto propia como de la red comunitaria. Se trata por tanto, de un Servicio amplio y abierto, que no está aislado, que no tiene todas las respuestas, que orienta y que necesita del trabajo en red, tanto a nivel interno como externo.

A nivel interno

Es importante que sea un apoyo para el **conjunto de los profesionales** de las entidades, que tienen relación directa o interactúan con familias, reforzando y/o definiendo progresivamente una línea clara de trabajo con este colectivo, así como para las **familias** que prestan apoyos a otras (grupos de apoyo mutuo).

A nivel externo

El establecimiento de pactos y alianzas que concreten la complementariedad de tareas con otros agentes y dispositivos del entorno, es un elemento fundamental del trabajo en red: asociaciones, otros "servicios de familias", servicios sociales... Las relaciones con otros profesionales y con otros servicios también se pueden desarrollar por la contratación en la prestación de servicios o por la mera derivación de éstos.

Desde el Servicio de Apoyo a Familias, es muy importante que cuando se produzca una **derivación** a un servicio externo, se realice un acompañamiento de la familia durante todo el proceso y un seguimiento de los resultados de la derivación. Debe por tanto existir un protocolo de derivación claramente definido que marque los criterios de actuación.

Es necesario definir en cada caso, qué competencias asumirán directamente los profesionales del Servicio y qué prestaciones se deben exigir a la red pública.

Algunos de los servicios que se podrían **trabajar en red** son:

- Asesoría legal (temas fiscales, incapacitación legal y tutela, responsabilidad penal...) Al respecto se deben aprovechar los recursos de las Fundaciones Tutelares.
- Terapia Familiar y apoyo psicológico especializado.



(Otros servicios o recursos como los de Educadores Familiares, Servicios de Atención a la mujer, recursos en caso de malos tratos, etc, etc, se consideran que aún no pueden ser asumidos desde el Servicio de Apoyo a Familias).

El Servicio de Apoyo a Familias articula sus respuestas a las necesidades de las familias a través de dos vías posibles, no excluyentes, sino complementarias:

1. A través del mantenimiento de una **Cartera de Servicios y Programas** en las que las familias pueden participar de forma puntual e individual (p.e. asistiendo a una conferencia sobre tutela, campañas de sensibilización, solicitando un servicio de apoyo por horas) o implicándose en procesos grupales (p.e. incorporándose a un grupo de formación de padres, etc, etc).

Corresponde a cada Servicio de Apoyo a Familias, en función de sus necesidades y posibilidades, diseñar y mantener las actividades, programas y servicios que ofertará a las familias.

2. A través de la elaboración y desarrollo de un **Plan Individual de Apoyo**, elaborado conjuntamente entre la propia familia y los profesionales del Servicio a partir de un diagnóstico de las necesidades de ésta.

El Plan Individual de Apoyo debe movilizar los recursos propios del Servicio, las fortalezas y recursos de la familia, y de su red de apoyos naturales, y los recursos del entorno, dando así respuesta a los objetivos planteados en el mismo.

La planificación y la evaluación, la adecuada gestión del entorno (alianzas, derivación a otros servicios de la comunidad, etc.) y

la comunicación, todos ellos se configuran como procesos organizativos clave para asegurar la mejora continua.

Organización funcional

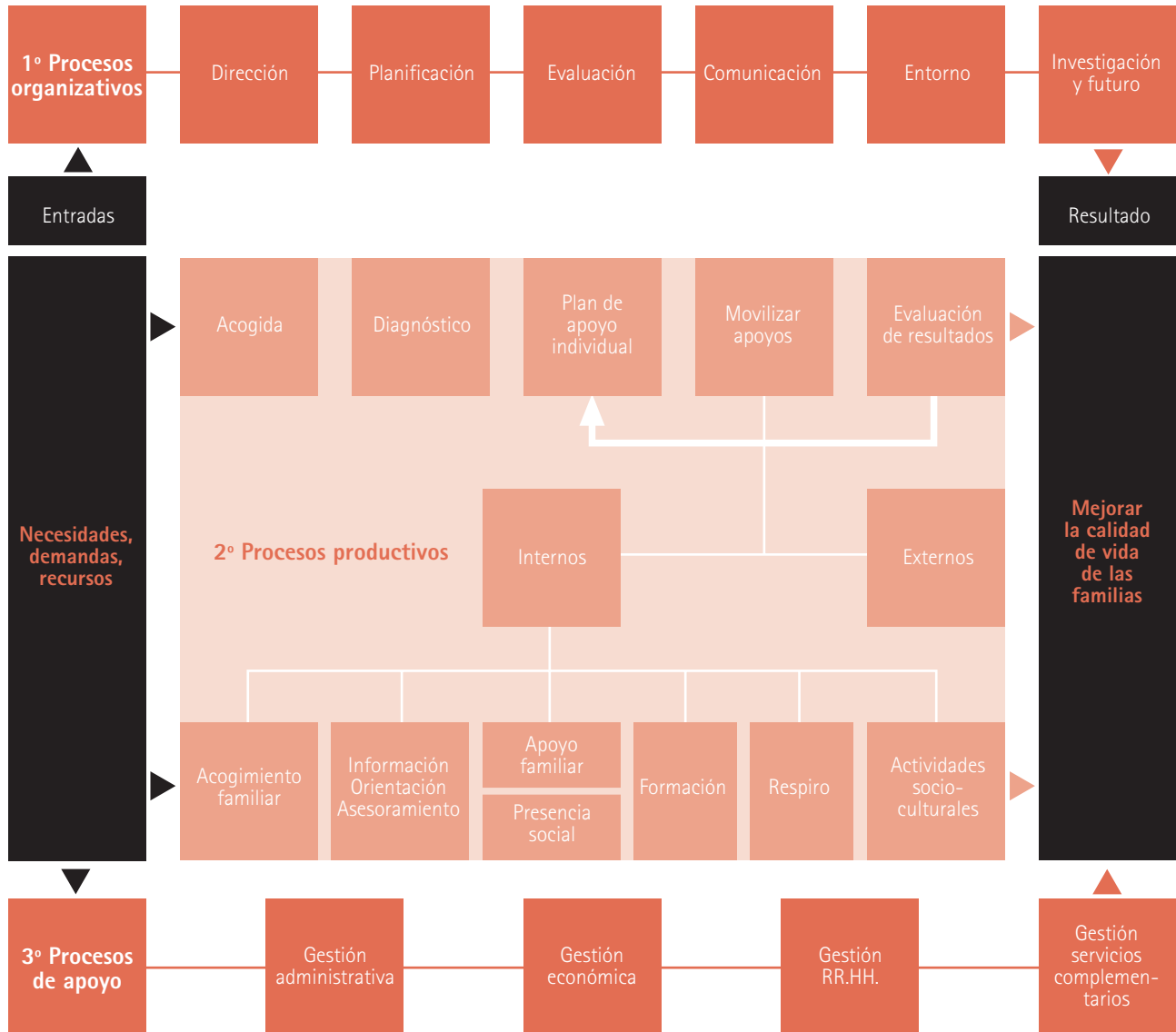
La estructura ha de ser **flexible** y adaptarse a diversas realidades. Puede haber servicios que atiendan a varias asociaciones de un mismo territorio o provincia (interasociativo) y otros centrados en una sola entidad. En entidades con menor desarrollo de estos servicios, es interesante crear plataformas interasociativas, pues garantiza, en mayor medida, el trabajo en red, dotándoles así de la estructura adecuada para cumplir sus funciones de manera eficiente y coordinada.

La estructura del Servicio debe ser **funcional**, permitiendo una gestión eficaz de los procesos y la orientación de la familia como cliente.

La flexibilidad del servicio no puede nunca comprometer ninguno de los siguientes aspectos que deben respetarse en cualquier caso, independientemente del tamaño del Servicio y del número de clientes potenciales:

- Funciones esenciales y concretas.
- Es necesario que los profesionales de la entidad "responsables de familias", tanto con implicación directa como indirecta (y que también integran el Servicio), progresivamente vayan adaptándose a las exigencias de dedicación que condicionan una gestión eficaz del mismo.
- Debemos constituir un servicio con identidad propia, buscando la interdependencia y transversalidad con otras áreas y profesionales de la asociación.

Mapa de procesos del Servicio de Familias FEAPS C y L.





Recursos

Recursos Humanos

El equipo humano debe responder a un determinado perfil profesional en aspectos tales como formación, valores, actitudes, disponibilidad horaria, posibilidad de desplazamientos, etc.

A título informativo, se recomienda que las ciencias que deben estar representadas en el Servicio de Apoyo a Familias han de estar constituidas por un **equipo multidisciplinar** de profesionales tales como Psicólogo, Trabajador social y Educador social, con una dedicación suficiente que dé respuesta a las exigencias del Servicio.

Esto no quiere decir que cada uno de los tres ámbitos tenga que estar necesariamente representado con uno o varios profesionales propios del Servicio. Se pueden establecer vinculaciones con profesionales de otras instituciones o entidades de la comunidad mediante la vía de prestación de servicios.

El Servicio de Apoyo a Familias debiera contar con un mínimo de dos profesionales que deben realizar funciones relacionadas con los procesos productivos y organizativos.

Las titulaciones sugeridas para cada uno de los perfiles profesionales no garantizan por sí solas el adecuado desempeño de

las funciones que se les atribuyen. En la elección de los profesionales del Servicio de Apoyo a Familias debe atenderse a las habilidades personales y a la formación específica, sin olvidar un aspecto básico como es la ética profesional.

En el caso de los procesos de soporte, el Servicio debe tener personal adecuado o delegado en la entidad o entidades que lo promueven.

Recursos Materiales

Es recomendable que el Servicio de Apoyo a Familias cuente con un **espacio propio**, puesto que dicha infraestructura es fundamental para que las familias tengan un referente dónde acudir, al margen del servicio en el que esté atendido su familiar. Se trata de que se identifique un lugar físico con el Servicio de Apoyo a Familias.

Es importante además, que cuente con **recursos adecuados** para que el profesional pueda desempeñar correctamente sus funciones: material inventariable (informático, mobiliario....) y fungible; material bibliográfico y documentos técnicos (reglamentos, protocolos, derechos y deberes, memorias, instrumentos de registro, investigación....)



Recursos Económicos

El Servicio de Apoyo a Familias es una herramienta fundamental para trabajar en pro de la Misión del movimiento asociativo (mejora de la calidad de vida de las familias) y debe tener garantizada una **financiación estable y propia**, que permita la realización de las actividades del Servicio, así como del personal para llevarlas a cabo.

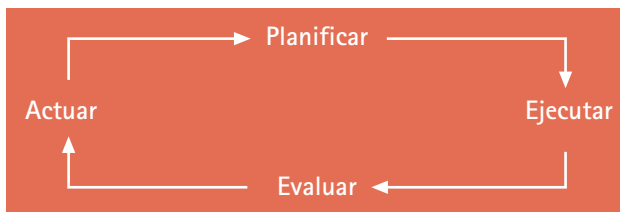
Dada la importancia del Servicio y la no existencia de fuentes estables de financiación hasta la fecha, es importante que el movimiento asociativo se implique en la reivindicación de una financiación pública estable, entendiendo que el Servicio de Familia es un servicio básico y fundamental.

También se puede plantear la cofinanciación por parte de las familias para determinadas actividades y servicios.



Evaluación e indicadores de calidad

Tan importante como intervenir de forma adecuada con la familia, es proceder a evaluar los efectos que la intervención tiene en el sistema familiar, y el grado de consecución de los objetivos.



La calidad de cualquier Servicio, en este caso referido al Servicio de Apoyo a Familias, vendrá dada por la calidad que se ofrezca en cada una de las áreas que la conforman. Consideramos básica y fundamental el Área de Información, Orientación y Asesoramiento, dado que en la mayor parte de los casos es la “puerta de acceso” en las asociaciones. Valores como la profesionalidad, la motivación, empatía y actitud positiva deben imperar en un orden superior a otros criterios.

La **evaluación** debe responder, fundamentalmente a:

Como **garantía** de que el Servicio se ajusta a las necesidades y demandas de las familias y del entorno, y es la base para

conocer y comprobar el grado de satisfacción de los clientes conforme a los objetivos marcados.

Es muy importante que la evaluación sea **continua** y cuente con indicadores permanentes que permitan corregir la dirección de la intervención, si las circunstancias así lo aconsejan. La evaluación por procesos es clave para lograr una mejora continua.

Todas las personas que intervienen en el servicio, deben participar activamente en la evaluación, y de ahí que sea importante llevar a cabo una evaluación a varios niveles:

- Es prioritario la evaluación de las propias familias como clientes de dicho Servicio; grado de satisfacción e incremento de la calidad de vida.
- Servicios: resultados a nivel cualitativo y cuantitativo; técnicas e instrumentos que se van a utilizar (recogida de datos e información, etc.)
- Procesos: seguimiento de cada uno de ellos.

Como unidades de información que analizan y sintetizan un rasgo concreto con valor significativo están los **indicadores de calidad** que evalúan exactamente lo que queremos.



Proponemos tres tipos de indicadores:

Indicadores de proceso _____

Tratan de ser unidades de información sobre "intangibles" (liderazgo, clima, comunicación, consenso,...), sobre los procesos productivos (recursos, técnicas, estructura, programación...), y sobre la "proyección externa" (imagen, previsiones de futuro...).

Indicadores de actividad _____

Hacen referencia a variables cuantitativas, por periodos de tiempo diferenciados y que miden el volumen del trabajo: número de entrevistas, reuniones, tiempos dedicados a planificación, etc, etc.

Indicadores de resultado _____

La evaluación de los resultados tiene que hacer referencia a los procesos reflejados en el Mapa de Procesos: individuales, grupales (programas), organizativos y de soporte.

Se trata de variables cualitativas en las que se valora el grado de participación de un grupo, el número y la calidad de las intervenciones, el nivel de satisfacción de los clientes (familias).

GRACIAS...

...al esfuerzo generoso de muchos y a las ilusiones compartidas por todos los demás, surge el Modelo de Servicio de Apoyo a Familias, diseñado por los profesionales de la **Comisión de Apoyo a la Coordinación**, los **Enlaces familiares**, la **Unidad regional de Desarrollo Sectorial de Apoyo a Familias**, los **órganos directivos y de gestión de la Federación**, el **equipo técnico de los programas de familias** de Feaps Castilla y León, y el conjunto de familias y profesionales de las Asociaciones Federadas.

JUNTOS hemos dado respuesta al reto propuesto, donde la inquietud, la colaboración, el esfuerzo y la constancia, han sido entre otros, valores que nos han acompañado a través del mundo de las ideas, los conocimientos, las palabras y experiencias.

Generar conocimientos, disfrutar colaborando, contar con la imprescindible creatividad,... han sido y seguirán siendo nuestra metodología; perseguir **SUEÑOS**, nuestro deseo.

GRACIAS por creer en este proyecto.

GRACIAS por estar ahí.



Actualmente, las **familias** de personas con discapacidad intelectual, una vez han visto cubiertas las necesidades de sus hijos, hermanos... con discapacidad, demandan **servicios** que respondan a sus **necesidades como familias**.

Desde las asociaciones de FEAPS Castilla y León, se ha diseñado el Modelo de Servicio de Apoyo a Familias, con el ánimo de dar estructura y uniformidad a las acciones que se vienen realizando con y para las familias, definiendo el Servicio de Apoyo a Familias como una **estructura básica y flexible en las asociaciones del movimiento asociativo de FEAPS**.