

Modelo de Apoyos Individuales en el Servicio Ocupacional de Lantegi Batuak



2007

Con la colaboración de:
Laguntzailea:

bbk

ÍNDICE

Introducción	4
1. El proyecto de innovación	5
1.1 Antecedentes	5
1.2 Objetivos del proyecto	7
1.3 Metodología	8
<input checked="" type="checkbox"/> Selección de Centros para proyecto piloto	8
<input checked="" type="checkbox"/> Participantes y Proceso de colaboración	10
<input checked="" type="checkbox"/> Proceso de Implementación	11
2. Referencias teóricas del proyecto	13
2.1 Situación actual de los Servicios Ocupacionales en el marco de los servicios para las personas con discapacidad	13
<input checked="" type="checkbox"/> Los servicios para las personas con discapacidad: situación general.....	13
<input checked="" type="checkbox"/> Los Servicios Ocupacionales como recurso de respuesta a las personas con discapacidad.....	14
2.2 Marco teórico	16
<input checked="" type="checkbox"/> El modelo de servicios y las personas con discapacidad	16
<input checked="" type="checkbox"/> Modelo de apoyos.....	18
<input checked="" type="checkbox"/> Calidad de vida y resultados personales	19
<input checked="" type="checkbox"/> Planificación centrada en la persona	21
<input checked="" type="checkbox"/> Autodeterminación	22
3. Desarrollo de la Experiencia.....	23
3.1 Fase 1: Estudio y Diseño.....	23
<input checked="" type="checkbox"/> Elaboración del marco de referencia y una propuesta metodológica inicial del Plan de Apoyos Individualizado	23
<input checked="" type="checkbox"/> Incorporación al taller y observación	29
<input checked="" type="checkbox"/> Selección de la muestra.....	31
<input checked="" type="checkbox"/> Presentación del proyecto	33
3.2 Fase 2: Implantación del proyecto	34
<input checked="" type="checkbox"/> Elaboración y puesta en marcha de los PAIs	35
<input checked="" type="checkbox"/> Desarrollo de los PAI: metas, apoyos y actividades:	38
<input checked="" type="checkbox"/> Evaluación parcial.....	41

<input checked="" type="checkbox"/> Propuesta de avance: Ensayo grupo sección.....	43
3.3 Fase 3: Evaluación y Transferencia.....	44
<input checked="" type="checkbox"/> Evaluación de los PAIs:	44
<input checked="" type="checkbox"/> Valoración de las personas (sobre el proyecto piloto)	50
<input checked="" type="checkbox"/> Acciones de difusión y transferencia	56
<input checked="" type="checkbox"/> Revisión de herramientas	58
<input checked="" type="checkbox"/> Proceso de trabajo y equipo de gestión.....	59
4. Evaluación global del proyecto de innovación y conclusiones	60
4.1 Resultados del proyecto	60
4.2 Aspectos a seguir investigando y desarrollando.....	63
4.3 Conclusiones	64
ANEXOS.....	66



Ana Casas

Natxo Martínez



Biotza Zulueta

William Restrepo

Eduarne Elorriaga

MEMORIA DEL PROYECTO MODELO DE APOYOS INDIVIDUALES EN CENTROS OCUPACIONALES DE LA FUNDACIÓN LANTEGI BATUAK

*“la vida se vive hacia adelante
pero se comprende hacia atrás”*

Kierkegaard

Introducción

En esta memoria se presentan los antecedentes, el desarrollo y la evaluación del proyecto “Modelo de apoyos individuales para personas con discapacidad intelectual: Investigación, diseño e implantación de una experiencia piloto” desarrollado por la Fundación Lantegi Batuak con la colaboración de la BBK.

El reto de mejorar e innovar los servicios que prestamos a las personas nos lleva a la necesidad de preguntar, ensayar y evaluar. Y esto es lo que hemos tratado de hacer en este proyecto. Preguntar, en primer lugar, a las personas con discapacidad acerca de sus expectativas, de sus deseos y aspiraciones, pero también a los y las profesionales. Ensayar para construir caminos inéditos en un ámbito en el que hay pocas referencias y en el que es necesario experimentar. Y evaluar para ver lo que funciona y lo que no y para poder generalizar sus resultados.

Esta memoria está organizada en 4 apartados. El primer apartado sitúa el origen del proyecto, sus objetivos y la metodología utilizada. El segundo recoge las referencias teóricas utilizadas que han orientado todo el proyecto. El apartado tercero, y parte central de la memoria, resume el desarrollo del proyecto a través de sus tres principales fases: diseño, implantación y evaluación. El último apartado se dedica a las principales conclusiones del trabajo.

1. El proyecto de innovación

1.1 Antecedentes

En sus comienzos, Lantegi Batuak ofertaba exclusivamente plazas de Centro Ocupacional. Inicialmente no existía el Centro Especial de Empleo. Unos años más adelante, en cuanto se crearon los primeros puestos de trabajo en Centro Especial de Empleo, se apostó por la convivencia física de los dos modelos, puesto que entendíamos el Centro Ocupacional como el trampolín perfecto para dar el salto al empleo tanto protegido como a entornos ordinarios.

Hoy seguimos pensando que, aún manteniendo su vigencia, esta hipótesis de partida precisa de una revisión.

Además, en estos años se han venido produciendo importantes cambios en el contexto en el que se mueven los centros ocupacionales que apuntan a la necesidad de una reflexión, investigación y ensayo de diferentes abordajes desde el punto de vista conceptual y metodológico. Hoy nos encontramos con la siguiente realidad:

- Nuevo contexto socio-cultural: propiciado por la política de integración escolar en el marco educativo ordinario, lo que ha dado como resultado que las expectativas de las personas con discapacidad intelectual y sus familias se amplíen y, en consecuencia, las demandas que realizan a los servicios.
- Nuevo contexto socio-económico: las condiciones de vida de la población en general son muy diferentes a las que caracterizaban a nuestra sociedad hace más de veinte años. Durante aquellos años, con unos niveles de renta mucho más bajos, las distintas aportaciones económicas, incluidas las gratificaciones económicas de los centros ocupacionales eran necesarias. Hoy, afortunadamente, la situación ha mejorado sustancialmente y, en consecuencia, las prioridades de las personas con discapacidad y sus familias. Lo que ahora se comienza a reclamar es la mejora de la calidad de vida, la ampliación de la oferta de programas y servicios.
- Nuevo contexto socio-sanitario. El aumento de la esperanza de vida, de la población en general, incluye, evidentemente, al colectivo de personas con discapacidad intelectual, y lleva aparejado un cambio de situación en nuestros centros, debido al envejecimiento de aquellos usuarios y usuarias con más

años en la organización. Lo que nos lleva a la necesidad de estudiar cambios y ajustes en los recursos y apoyos que se prestan a las personas.

- Nuevos contextos teóricos con nuevas comprensiones de la discapacidad, con una apuesta por la mejora de los servicios a través de una mayor participación de las personas, con un mayor reconocimiento de los derechos a través de los catálogos y carteras de servicios, con el horizonte de la calidad de vida,...

Por otra parte en nuestro quehacer diario, se han detectado grupos de personas que no se ven beneficiadas con el actual modelo ocupacional, el cual potencia las actividades productivas frente a otras que promueven más el desarrollo y el bienestar personal. Son personas que, por diferentes motivos, no van a transitar hacia modelos de empleo, por lo que hay que enmarcar su desempeño laboral como un elemento más, dentro de múltiples factores a trabajar, en la consecución de una mayor calidad de vida. Todos los grupos de personas que a continuación perfilamos se pueden beneficiar de este nuevo modelo centrado en la calidad de vida:

- Personas con discapacidad intelectual con problemas conductuales que les dificultan su óptima adaptación a la vida del centro.
- Personas con discapacidad intelectual y enfermedad mental asociada que, por la medicación y su propio trastorno, no pueden permanecer trabajando durante toda la jornada en una actividad productiva.
- Personas con discapacidad intelectual, y otras minusvalías asociadas, que requieren de apoyos permanentes tanto de comunicación como de ambulación.
- Personas con discapacidad intelectual en proceso de deterioro porque padecen enfermedades degenerativas o porque han entrado en un proceso de envejecimiento.
- Personas con un alto grado de discapacidad intelectual que presentan dificultades para realizar determinados trabajos, por lo que la motivación centrada en la tarea es difícil de mantener.
- Personas con daño cerebral, añadido a otras limitaciones para la actividad laboral.

Ante la diversidad de apoyos que puedan requerir los diferentes grupos de personas, nuestro planteamiento es el de diseñar un modelo de apoyos, dirigido a nuestros

actuales usuarios/as. No estamos hablando de captación de nuevos beneficiarios/as, sino de la implantación de nuevas metodologías, investigando y verificando los resultados, y la optimización de los recursos y métodos actuales con el fin de mejorar y ofrecer servicios de calidad.

Por otra parte, este proyecto es producto de otros proyectos previos realizados en la Fundación Lantegi Batuak :

- Sistematización de Buenas Prácticas¹
- Orientaciones para trabajar con personas²
- Estudios de satisfacción e identificación de intereses y expectativas³

1.2 Objetivos del proyecto

El objetivo general del proyecto lo podemos definir como:

Proponer un modelo de Servicio Ocupacional generalizable al conjunto de centros de la Fundación Lantegi Batuak a partir del ensayo de una experiencia piloto en dos centros con una metodología innovadora orientada a la mejora de la Calidad de Vida.

Este objetivo lo podemos concretar en:

- Adaptar y concretar a la realidad de Lantegi Batuak los principios que se proponen desde la comunidad científica y profesional en materia de discapacidad: calidad de vida, modelos de apoyos personales,...
- Diseñar y ensayar una metodología de apoyos personales y su concreción a través de un Plan de Apoyos Individuales
- Diseñar y ensayar una oferta de actividades que pueda enriquecer la oferta actual de los Centros Ocupacionales.

¹ LANTEGI BATUAK (2005): Sistematización de Buenas Prácticas en Centro Ocupacional. Lantegi Batuak (www.lantegi.com, 10.06.05).

² LANTEGI BATUAK (2005): Orientaciones para trabajar con personas. Lantegi Batuak (www.lantegi.com, febrero de 2005)

³ Franco, T.; Martínez J.; Pisonero, S. (2006): Satisfacción de las personas en Lantegi Batuak. *Siglo Cero*, vol 37 (2), nº 218, 79-91.

- Incorporar las mejoras a los procedimientos y herramientas generales de Lantegi Batuak.
- Prever los recursos y los ajustes organizativos necesarios para la generalización de la experiencia piloto.

1.3 Metodología

La metodología que hemos utilizado en este proyecto se encuadra en lo que se conoce como Investigación Colaborativa⁴ cada vez más referenciada en el ámbito de la discapacidad y la educación especial⁵ y que implica a prácticos, académicos y miembros de la comunidad objeto de estudio de cara a resolver conjuntamente problemas, promover cambios o responder a necesidades organizativas o comunitarias⁶.

Este enfoque metodológico permite superar algunas de las limitaciones de la investigación tradicional facilitando la aplicabilidad de los resultados y la legitimización de los mismos a través de la participación de todas las partes implicadas.

Las principales características de esta metodología son:

- Orientación a la mejora de la práctica.
- Enfoque holístico, partiendo de la complejidad de las situaciones reales, tratando de contemplar distintas dimensiones y las relaciones entre ellas.
- Participación de todos los agentes implicados
- Proceso circular de Investigación-acción

Selección de Centros para proyecto piloto

La Fundación Lantegi Batuak está constituida por más de 2.200 personas en el año 2006. Estas personas están distribuidas en 17 talleres y servicios al exterior por todo el

⁴ Parrilla, M.A. (2001): El modelo colaborativo en educación especial. En Salvador Mata, F.: *Enciclopedia psicopedagógica de necesidades educativas especiales*. Málaga: Aljibe.

⁵ Ainscow, M. (2002): Rutas para el desarrollo de prácticas inclusivas en los sistemas educativos. *Revista de educación*, Nº 327, pags. 69-82.

⁶ Alvarez Rojo, V.B.; García Pastor, C.(1996): La evaluación de necesidades para la transición escuela-trabajo de alumnos con necesidades especiales: una investigación colaborativa. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, Vol. 2, Nº. 2, 1996.

territorio histórico de Bizkaia. Cada taller y servicio presenta unas características distintas en función de las personas que lo componen y de otros elementos del entorno que le influyen.

El criterio que nos orientó en la selección de los talleres para el desarrollo de la experiencia piloto, era el planteamiento de que fueran dos centros representativos de la totalidad de los centros de trabajo de la organización. En este sentido, los dos talleres representan dos tipos diferentes de taller: uno más urbano y castellano-parlante, y otro de carácter más rural y euskaldun. El resto de los talleres de la fundación podrían agruparse por similitud a los citados talleres.

Existen otras razones por la que estos dos centros son seleccionados para el proyecto piloto:

- Son antiguos en la organización con una trayectoria larga.
- Cuentan con equipos de profesionales con capacidad de hacer aportaciones al proceso de innovación.
- Ambos centros han participado en procesos de trabajo previo que desembocan en el actual proyecto, como es la detección de buenas prácticas en centro ocupacional.
- Tienen un número importante de personas en servicio ocupacional.

Una vez apuntados los criterios de selección, y de cara a contextualizar el proyecto, presentamos las principales características de ambos talleres.

TXIBILA	SESTAO
<ul style="list-style-type: none"> - Pabellón industrial de doble planta ubicado en Matiena, próximo al municipio de Durango. - Pertenece a la unidad de mecanizados y montajes. - A este centro están adscritas 106 personas: 59 en el servicio ocupacional, 34 en centro especial de empleo, y otras 13 personas entre jefe de taller, monitores/as, auxiliares de sección, auxiliar administrativo y auxiliar de comedor. 	<ul style="list-style-type: none"> - Taller de doble planta, ubicado en los bajos de un edificio. - Pertenece a la unidad de electrónica y electricidad. - Tiene un total de 133 personas, de las cuales 60 están en el servicio ocupacional, 63 en centro especial de empleo, y 10 entre jefe de taller, monitores/as, auxiliares de monitor, gestora de compras y auxiliar administrativo.

☑ **Participantes y Proceso de colaboración**

En la investigación se ha procurado la participación de todos los agentes implicados:

- Personas usuarias del servicio ocupacional y sus familias
- Equipos de los dos centros
- 2 Monitores -en Sestao a jornada completa y en Txibila con una dedicación de 5 horas- que coordinaron y dinamizaron el proyecto con la colaboración de un auxiliar en cada centro con una dedicación también de 5 horas.
- Responsable del área de Técnica Asistencial de Lantegi Batuak
- 2 profesores de Universidad como asesores externos del proyecto.

De cara a la coordinación del proyecto se ha formado un equipo compuesto por los monitores que coordinaban la experiencia, los asesores externos y la responsable del área de Técnica Asistencial. Este equipo ha sido el encargado de dinamizar todo el proyecto, del diseño inicial, del seguimiento y de la elaboración de conclusiones y aprendizajes. Este equipo ha trabajado a diferentes niveles según el nivel de coordinación:

- Monitores del proyecto para elementos del día a día
- Monitores con asesores externos para la elaboración de materiales y seguimiento
- Equipo al completo para la aprobación de documentos de trabajo y para la toma de decisiones sobre aspectos relevantes del proyecto.

En cada uno de los centros el monitor que coordinaba la experiencia ha sido el punto de conexión con los profesionales del taller facilitando su participación a través de las estructuras habituales y manteniendo un contacto permanente de manera que se pudieran recoger todas las aportaciones. También han sido la conexión con las personas usuarias y sus familias con los que se han mantenido encuentros para asegurar su participación e información.

Proceso de Implementación

El proceso de trabajo seguido se puede resumir en la siguientes fases:

Fase 1. Estudio y diseño

En esta primera fase del proyecto se ha tratado de dar fundamento a la experiencia, elaborando una propuesta inicial de metodología y de herramientas. También ha sido el momento en que los profesionales se han incorporado a los talleres, tratando de conocerlos en profundidad, y desarrollando actividades de difusión y sensibilización al proyecto de innovación, así como la selección de las personas participantes.

Fase 2. Implantación del proyecto

En esta fase se ha desarrollado la parte central del trabajo. Se empieza por un ensayo inicial del Plan de Apoyos Individualizado en una muestra de 10 personas en cada centro, para a continuación, y tras introducir las mejoras oportunas, generalizarlas a toda la muestra. También en esta fase se desarrollan el conjunto de acciones y actividades para el desarrollo de los Planes de Apoyo Individualizados. En esta fase también se incluye una evaluación parcial con las personas y los equipos de profesionales de cara a valorar la marcha del proyecto. En base a esta evaluación se proponen algunas acciones a desarrollar en la parte final del proyecto.

Fase 3. Evaluación y Transferencia

Esta fase se centra en la evaluación tanto de los Planes de Apoyo Individualizado como del proyecto de innovación en su conjunto. También es la fase de transferencia de los resultados a través de la elaboración de diversos materiales como del desarrollo de encuentros y sesiones de información y formación.

El proceso metodológico seguido se ha caracterizado por desarrollar de manera simultánea los elementos teóricos del proceso y su puesta en práctica. Se ha tratado de avanzar en paralelo, de manera que las propuestas que elaborábamos se ponían en práctica, se revisaban y mejoraban a partir de las aportaciones de los distintos agentes.

El desarrollo de las distintas fases con sus acciones más relevantes se resume en el siguiente cuadro:

Actividades	Julio 05	Sep-Oct.05	Nov.-Dic. 05	Ene.-Abr. 06	May-jul. 06	Sep.-Oct. 06	Nov.-Dic. 06
1ª FASE: Estudio y Diseño							
▪ Selección y contratación de profesionales							
▪ Clarificación de referentes teóricos.							
▪ Concreción del proyecto y Selección de la muestra							
▪ Elaboración de herramientas PAI							
▪ incorporación al taller y observación							
2ª Fase: Implantación							
▪ Presentación en los talleres: al equipo, a los/as usuarios/as							
▪ Primera comunicación a las familias							
▪ Elaboración de los 10 primeros PAIs en cada taller (2 con familias).							
▪ Evaluación de las herramientas (Registro PAI y Guía del Monitor/a)							
▪ Puesta en marcha de los primeros apoyos							
▪ Incorporación de dos auxiliares							
▪ Elaboración de los 20 PAIs restantes en cada taller (2 con familias).							
▪ Entrevista de comunicación con las familias							
▪ Puesta en práctica de apoyos y actividades							
▪ Elaboración de herramientas de evaluación							
▪ Evaluación parcial del PAI con 10 usuarios/as,							
▪ Evaluación parcial del PAI con los monitores/as y JT							
Fase 3. Transferencia							
▪ Elaboración del Manual de Aplicación							
▪ Revisión de la Guía del Monitor							
▪ Presentación a técnicos de la Exp. Piloto Unidad Electrónica-Electricidad							
▪ Presentación de la Experiencia en Gureak							
▪ Evaluación final del proyecto con usuarios/as y monitores							
▪ Presentación a gerente, directores y jefes de taller							
▪ Revisión de herramientas							
▪ Transferencia a otros centros de LB							
▪ Elaboración de memoria							

2. Referencias teóricas del proyecto

2.1 Situación actual de los Servicios Ocupacionales en el marco de los servicios para las personas con discapacidad

Los servicios para las personas con discapacidad: situación general

Los servicios y programas⁷ para personas con discapacidad han experimentado un importante desarrollo en las últimas décadas. Algunas características de este desarrollo son⁸:

- Se ha producido un fuerte crecimiento en la cobertura de los servicios con una diversificación de los mismos, a pesar de que sigue habiendo importantes carencias.
- Predominio de los servicios especializados, con un funcionamiento paralelo a los servicios comunitarios en el marco de un limitado desarrollo del sistema de servicios sociales⁹.
- En general los servicios están ordenados en base a los distintos tipos de discapacidad –etiquetas diagnósticas-, produciéndose una asociación entre tipos de servicios y categorías de usuarios y usuarias. Aunque en el caso del empleo y la ocupación se pueden establecer algunas matizaciones.

A nivel general podemos establecer tres grandes líneas de avance en los servicios para personas con discapacidad, en el marco de la evolución general de los servicios sociales¹⁰:

- Establecimiento de carteras de prestaciones y servicios.
- Vinculación de los servicios y programas con entornos comunitarios.
- Aumento del control de las personas sobre los servicios que reciben.

⁷ Tomamos como referencia para el análisis la situación de los servicios sociales y laborales

⁸ Martínez N. (2002b): «De los sujetos a los contextos: Perspectivas en la creación de Redes comunitarias de apoyo» *Revista de Educación Especial*(31), 8-30.

⁹ Fantova, F.; Casado, D.; López-Arostegi R.; Sotelo, H.; Díaz, J. (2005): *Situación y perspectivas del sistema público de servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco.

¹⁰ Fantova y otros (2005), ya citado.

Los Servicios Ocupacionales como recurso de respuesta a las personas con discapacidad.

En este apartado recogemos algunas de las conclusiones de un estudio¹¹ realizado en nuestro contexto que nos aporta algunas referencias en el análisis y valoración de los Servicios Ocupacionales, así como algunas orientaciones a la hora de diseñar procesos de mejora e innovación. Recogemos a continuación algunas de sus conclusiones y propuestas:

Situación actual: valoración

- a. Hay un acuerdo en entender que los servicios ocupacionales han realizado y realizan importantes aportaciones al sistema de servicios y a la calidad de vida de las personas, aunque también se señalan, de manera general, limitaciones, para algunos muy significativas.
- b. Apreciamos un consenso tanto en la literatura, como en la opinión de los diferentes agentes, acerca de la necesidad de actualizar la propuesta de los Centros Ocupacionales.
- c. Principales aportaciones:
 - La actividad laboral-ocupacional como un medio clave para dar soporte/sentido a la vida de las personas en la edad adulta.
 - El desarrollo de la actividad laboral-ocupacional en un contexto real productivo, con participación de personas en situaciones diversas, proporciona un medio rico en oportunidades de aprendizaje y es la base de una formación profesional ajustada a las demandas de los puestos de trabajo.
 - La propia vivencia dentro de un contexto laboral, propicia el desarrollo y maduración tanto personal como relacional.
 - La organización y funcionamiento del servicio se ha mostrado con capacidad de incorporar a muchas personas.
 - El hecho de cobrar gratificaciones ayuda a mantener una identidad de valor y contribución, en contraposición a otros servicios que implican un abono.

¹¹ Fernández A.; Martínez, N. (2006): *Los Centros Ocupacionales en Gipuzkoa: Situación actual y propuestas de futuro*. Donostia: Diputación Foral de Guipúzcoa, Alberdania.

- Tasas muy altas de acceso al empleo de las personas con discapacidad intelectual, por encima de la situación en otras comunidades y que, por lo menos, parcialmente se pueden atribuir al modelo de empleo ocupación.
- Desarrollo de Programas de formación laboral y, muy en relación con el punto anterior, formación ajustada al empleo.
- Niveles de Satisfacción altos y estables.

d. Limitaciones:

- Ausencia de elementos, tanto teóricos como metodológicos, que permitan contextualizar la actividad laboral en el marco de proyectos de vida con un referente de Calidad de Vida, superando la idea de que la actividad laboral, por sí sola, es beneficiosa.
- Dificultades a la hora de tratar de personalizar y desarrollar ofertas individualizadas.
- La dinámica productiva (ritmo, horarios, exigencias,...) con los recursos actuales genera algunas limitaciones en el servicio a las personas en programa ocupacional.
- Limitados soportes para aspectos no estrictamente laborales: baño, comedor, transporte,... y respuesta limitada a problemas de adaptación o a personas que necesitan apoyos complementarios (problemas de comportamiento,...).
- Insuficiente dotación de recursos y de perfiles profesionales vinculados al desarrollo de las personas
- Limitación de la actividad ocupacional a tareas industriales
- Respuesta pobre a aquellas personas que no tienen expectativa de empleo tanto por la características del programa –centrado sólo en la actividad laboral- como por la dificultad de responder a necesidades personales.

Propuestas y orientaciones sobre el Centro Ocupacional

- Necesidad de redefinir y actualizar, tanto a nivel de concepto como de recursos, los Centros Ocupacionales.
- Concebirlo como un *servicio comunitario de apoyo a la vida cotidiana* que toma como referencia importante la actividad laboral.

- Redefinirlos en clave de *calidad de vida, participación e inclusión social*, superando el enfoque rehabilitador.
- Mantener la idea y la *relevancia de la actividad laboral* pero orientada a la mejora de la calidad de vida de las personas y su participación social, asociando su eficacia al logro de resultados y proyectos personales, uno de los cuales será el acceso al empleo. Pensamos que la actividad laboral, hoy por hoy, es un elemento muy importante en los programas de ocupacionales, siendo difícil desarrollar un programa con sentido y proyección sin el componente laboral.
- Mantener *la actividad laboral en un contexto productivo* –en un espacio compartido con el centro especial de empleo-, utilizando una variedad de contextos y actividades, con relaciones diversas y con un horizonte de empleo.
- *Enriquecer el Programa de Ocupacional* aumentando y diversificando los *contextos del programa*: Actividades laborales no industriales en contextos diversos, Grupos de participación, mejora o de regulación de la actividad cotidiana del taller, Aula de formación permanente, Contexto comunitario,...
- Plantear el *Plan de Apoyos Individualizado* como la herramienta desde la que ordenar los soportes que recibe la persona.
- *Ampliación de los recursos humanos* y particularmente de aquellos con un *perfil socioeducativo*, desarrollando un sistema de soporte a las personas en el programa ocupacional (aunque puede ser generalizado a otros programas).

2.2 Marco teórico

El modelo de servicios y las personas con discapacidad

En los últimos años se han producido importantes cambios en la comprensión de la discapacidad y en los modelos de atención y respuesta a sus necesidades, en sintonía con la evolución de los sistemas de bienestar o protección social. Tenemos que señalar, de todas formas, que estos cambios se perciben con mayor claridad en los discursos y en las declaraciones de intenciones que en la práctica de los servicios, donde coexisten realidades diversas.

Un resumen de los cambios conceptuales que se han producido se puede ver en el Cuadro 3 que, aunque apoyado en la evolución de los servicios en USA, puede ayudarnos a imaginar los servicios en un futuro. En el cuadro se distinguen tres grandes modelos de respuesta a las personas con discapacidad: el modelo institucional, el rehabilitador y el comunitario.

Se tiende, por tanto, a programas y servicios orientados a la calidad de vida, y a la participación social, no ordenados en base a determinadas categorías diagnósticas sino en base a necesidades y apoyos, reorientando los centros tradicionales hacia centros de recursos, programas o servicios de apoyo que complementen los recursos comunitarios y que contribuyan a su mejora y accesibilidad.

Estos planteamientos suponen, en nuestro contexto, un horizonte al que caminar, reconociendo que nos encontramos en un momento de transición, donde se aprecian avances importantes pero también inercias y limitaciones diversas

Cuadro 3: Evolución del modelo de servicios¹²

Puntos clave	Institucional	Rehabilitación	Comunitario
La persona	Paciente, pasivo Incapacidad	Usuario, alumno, pasivo Falta habilidades	Ciudadano, activo Participación y relación
Ubicación típica	Una institución	Un hogar de grupo, taller, escuela o aula especial	El hogar, las oficinas locales, escuela de zona
Organización	En centros	Continuo de opciones	Conjunto de apoyos adecuados a la persona
El modelo	Médico/Asistencial	Desarrollo/ conductual	Apoyos Personales
Tipo servicio	Asistencial	Programas	Apoyos y trabajo en red
Planificación de servicios	No planificación	Mediante un plan de formación	Mediante un plan de vida, futuro,...
Control de decisiones	Un profesional (médico)	Un equipo interdisciplinar	La persona y círculo de apoyos
Profesional	No cualificado, sentido común	Experto psicopedagogía	Transdisciplinar, prestar apoyos, comunicación
Lo prioritario	Necesidades básicas: cuidar	Desarrollar habilidades, entrenamiento conductual	Autodeterminación y relaciones sociales
El objetivo	Estar atendido	Cambio de la conducta, enseñar, 'normalizar'	Calidad de Vida , Igual-dad de Oportunidades

¹² Adaptado de Bradley V.J.; Ashbaugh J.W.; Blaney B.C. (1994): Creating Individual Supports for People with Developmental Disabilities; Baltimore: Brookes. .

Los cambios en el sistema de servicio se articulan en torno a varios conceptos:

- Apoyos como concepción del servicio.
- Calidad de vida como resultado
- Autodeterminación como principio
- Planificación centrada en la persona como metodología

Figura 1: Marco de referencia



Modelo de apoyos

El modelo de apoyos se ha extendido a partir de las aportaciones de la Asociación Americana de Retraso Mental desde su propuesta de 1992, que se mantiene en la más reciente de 2002¹³. Coincide con toda una corriente de pensamiento que también se refleja en las diferentes clasificaciones de la Organización Mundial de la Salud¹⁴ CIDDM y en la CIF, y que, desde nuestro punto de vista, tienen como elementos centrales:

- el eje de actuación profesional no son las capacidades de las personas, sino la participación en los diversos entornos vitales,

¹³ AAMR (2004): Retraso mental: definición, clasificación y sistemas de apoyo, Madrid: Alianza Editorial).

¹⁴ OMS (2001): Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Madrid: IMSERSO)

- el funcionamiento-participación de las personas depende de la accesibilidad de los entornos y de los apoyos que el medio es capaz de organizar.
- El proceso de facilitación del funcionamiento-participación toma como referencia central a la persona, sus expectativas y aspiraciones.

En síntesis, los apoyos se entienden como recursos y estrategias que facilitan el desenvolvimiento exitoso de una persona en los diferentes contextos vitales, promoviendo el logro de metas valiosas para las personas. El modelo de apoyos implica una manera diferente a la tradicional de pensar y organizar la respuesta a las necesidades de las personas, partiendo como eje central de la persona, enfatizando el poder del contexto en el funcionamiento de las personas, diversificando y personalizando los servicios.

Los diferentes componentes del modelo de apoyos, tal como propone la AAMR y que podemos tomar como referencia, son:

- Los resultados personales, que son la meta de los servicios, toman como referencia fundamental las aspiraciones de las personas.
- Las áreas de apoyo que incluyen los ámbitos o contextos en los que se pueden prestar los apoyos para el logro de los resultados personales.
- Las funciones de apoyo que establecen el tipo de apoyo que se presta y que se concretan a través de una variedad de actividades y acciones.
- Las fuentes de apoyo que se refieren a quien presta el apoyo: la persona, la red natural o los profesionales.

Calidad de vida y resultados personales

El concepto de calidad de vida está realizando importantes aportaciones al ámbito de la discapacidad: su enfoque comprensivo, la superación de los principios de integración y normalización, sus diferentes dimensiones, el lugar central en que sitúa a la persona a la hora de controlar lo que ocurre en su vida, las referencias a los resultados personales,

La rápida difusión e incorporación al lenguaje habitual de las organizaciones del concepto de calidad de vida guarda relación con esas importantes aportaciones. De

todas formas, es un concepto enormemente complejo, con dificultades de definición y operativización y que requiere de discusión y ajuste a los diversos contextos.

Son diversos los modelos de calidad de vida que se vienen proponiendo e investigando¹⁵. Podemos resumir los principios que orientan la comprensión actual de la calidad de vida en los siguientes aspectos:

- La Calidad de Vida tiene los mismos componentes para todas las personas -con y sin discapacidad- y se promueve si se satisfacen las necesidades básicas y si las personas tienen oportunidades de proponerse y lograr metas significativas en su vida.
- La calidad de vida se mejora a través de la autodeterminación, la relaciones y apoyos naturales y el desarrollo de actividades positivas, significativas para la persona y con sentido en su medio.
- Incluye tanto componentes objetivos, condiciones de vida de una persona; como subjetivos, su percepción de la situación en base a sus valores, aspiraciones y proyectos vitales. La evaluación de la calidad de vida debe considerar ambos componentes.
- La calidad de vida se compone de diversas dimensiones o factores tales como bienestar físico, salud, desarrollo personal, relaciones sociales... y se puede concretar y operativizar a través de indicadores en cada una de esas dimensiones.
- Los resultados o metas personales son la formulación que hacen las personas acerca de aquello que les gustaría conseguir en el marco social y cultural en el que se encuentra.
- En síntesis, la calidad de vida se compone de diversas dimensiones, que se concretan a través de una variedad de indicadores que, a su vez, engloban los distintos resultados a los que las personas aspiran.

¹⁵ California Department of Developmental Services (2000): *Analizando la calidad de servicio : calidad de vida, calidad de servicio*. Madrid : Instituto de Migraciones y Servicios de Sociales. Gardner JF; Carran DT (2005): Attainment of personal outcomes by people with developmental disabilities. *Mental retardation* vol. 43 n. 3: 157-174. Schalock, R.L. (1996). Reconsidering the conceptualization and measurement of quality of life. A R.L. Schalock (ed.), *Quality of life: Vol. 1. Conceptualization and measurement*. Washington, DC: AAMR. Schalock, R.L. y Verdugo, M.A. (2003). *Calidad de Vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*. Madrid: Alianza Editorial.

- Un aspecto importante es que la calidad de vida la entendemos vinculada al medio social en el que las personas se desenvuelven y en ese sentido relacionada con la participación de la persona en la corregulación de la vida colectiva.

Planificación centrada en la persona

La planificación centrada en la persona es un concepto que empieza a ser frecuente entre nosotros y que viene a proponer que la planificación de los servicios, que una persona va a recibir, se realice desde su punto de vista.

La podemos definir como un proceso de colaboración para ayudar a una persona a construir un proyecto de vida con sentido y a coordinar una red de apoyo que le ayude a desarrollarlo y conseguirlo. En este sentido, el foco son las preferencias, capacidades y sueños de la persona más que sus limitaciones.

Algunas de las características más importantes de la planificación centrada en la persona son¹⁶:

- El objetivo principal es que la persona determine el proceso de planificación y formule planes.
- La implicación de familiares y amigos en el proceso de planificación, enfatizando el valor de las redes naturales como fuente de apoyo.
- La incidencia en aspectos positivos y fortalezas de la persona.
- El proceso es abierto, con incertidumbre y desacuerdos.

Esta metodología supone un cambio en la relación persona usuaria - servicio, situando a la persona en el centro, de manera que controle tanto los resultados del proceso de planificación como los apoyos que puede recibir para lograrlo.

Los componentes principales de una planificación centrada en la persona son¹⁷:

- Conformar el equipo de personas que van a participar en la planificación.
- Establecer quien va a coordinar y facilitar el proceso de planificación.

¹⁶ HAGNER, D.; HELM, D.T. & BUTTERWORTH, J. (1996): «Esta es tu sesión: Un estudio cualitativo de la planificación centrada en la persona»; *Siglo Cero*, Vol 27 (6), 168, pp. 5-15.

¹⁷ MARTINEZ RUEDA, N. (2002): *Juventud y discapacidad: Programas y herramientas para facilitar la TVA*. Bilbao: Mensajero, ICE.

- Compartir información sobre la situación de la persona: intereses, gustos, sueños, capacidades, participación en diferentes entornos vitales,...
- Imaginar el futuro y establecer resultados personales.
- Determinar las ayudas y apoyos que la persona va a precisar para conseguir esos resultados.
- Hacer seguimiento y evaluación del desarrollo de las acciones.

Autodeterminación

La autodeterminación individual implica la capacidad y posibilidad de ser, al menos parcialmente, gestor del propio destino, tomar decisiones y realizar elecciones libremente. Supone, por tanto, verificarse en la práctica como sujeto de la propia vida. Tal como comprendemos hoy el concepto de calidad de vida, con un componente subjetivo esencial, la autodeterminación se convierte en la llave para su logro.

Algunos de los procesos concretos relacionados con la autodeterminación son:

- Elección y toma de decisiones.
- Establecimiento y logro de metas.
- Resolución de problemas.
- Locus interno de control (percibirse con capacidad de influencia en las cosas que le ocurren a uno).
- Autoevaluación.
- Autodefensa y protección de uno mismo.

Todos estos componentes serán esenciales en el desarrollo de la experiencia y, más en concreto, en la concepción, elaboración y puesta en práctica del Plan de Apoyos Individual.

3. Desarrollo de la Experiencia

En este apartado vamos a describir cómo se han desarrollado las diferentes fases del proyecto de innovación:

Fase 1. Estudio y diseño.

Fase 2. Implantación del proyecto

Fase 3. Transferencia.

3.1 Fase 1: Estudio y Diseño

En esta primera fase se trata de poner en marcha el proyecto tanto a nivel de clarificación teórica como de aplicación en cada uno de los talleres. En este sentido las principales cuestiones de esta primera fase han sido:

- Elaboración del marco de referencia y de la propuesta metodológica inicial del Plan de Apoyos Individualizado.
- Incorporación de los profesionales a los talleres y observación.
- Selección de la muestra.
- Presentación del proyecto al conjunto de profesionales, personas usuarias y sus familias.

Elaboración del marco de referencia y una propuesta metodológica inicial del Plan de Apoyos Individualizado

Esta primera fase se debatieron y consensuaron los elementos teóricos de referencia que nos iban a guiar en el desarrollo del proceso de innovación. La forma de trabajo ha sido partir de una propuesta-borrador basada en la bibliografía y la experiencia profesional de los miembros del equipo, borradores que se sometieron a análisis y debate y, que tras su mejora, se aprobaron en el equipo.

Se desarrolla a lo largo de los meses de septiembre y octubre, en diversas sesiones de trabajo y se elaboran los siguientes aspectos:

- Clarificación conceptual: modelos de apoyos, planificación centrada en la persona, resultados personales y calidad de vida.

El trabajo ha consistido en revisar las referencias más relevantes que se están manejando en la comunidad científica y profesional: calidad de vida, modelo de apoyos, planificación centrada en la persona y autodeterminación¹⁸, leyéndolas desde la realidad de una organización concreta. Podemos resumir el marco de referencia en los términos siguientes:

Avanzar en el modelo del servicio ocupacional a través de tomar como referencia la calidad de vida, en sus diversas dimensiones, a la hora de establecer las finalidades del servicio. Desde un punto de vista metodológico se trata de personalizar e individualizar el servicio, tomando como eje las aspiraciones y metas personales y desarrollando una variedad de apoyos personales que se concretan a través de un Plan Individual de Apoyos.

- *Adaptación de los elementos teóricos a la realidad de los servicios y programas de Lantegi Batuak y, en particular al servicio ocupacional.*

Un segundo trabajo teórico ha consistido en adaptar las referencias señaladas a la realidad del servicio ocupacional, tratando de responder a las siguientes preguntas:

- ¿cómo se concreta el modelo de apoyos en el servicio ocupacional?
- ¿qué condiciones contextuales tienen que darse para que puedan elaborarse planes individuales con sentido?
- ¿cómo entendemos el Plan de Apoyos Individualizado, cómo se elabora y con qué soporte?

Presentamos a continuación una síntesis de las respuestas¹⁹ que hemos dado a estas preguntas²⁰:

¹⁸ El producto de este trabajo ha sido recogido en el apartado 2 de esta memoria como el marco de referencia que nos ha guiado en el desarrollo de todo el proyecto.

¹⁹ Hay que señalar que por la metodología de investigación-acción utilizada parte de las aportaciones teóricas se han ido dando al hilo de la implantación del proyecto, como respuesta a las necesidades que nos iban surgiendo y no tanto desde un planteamiento inicial cerrado. De todas formas, las aportaciones

- El Plan de Apoyo Individualizado toma como referencia los resultados personales, es decir, aquellas metas a las que una persona concreta aspira en el marco de la oferta del servicio.
- En este sentido, la personalización del servicio ocupacional implica, en primer lugar, una ordenación, enriquecimiento y ampliación de la oferta del servicio como base desde la que diseñar los planes individuales.
- El Plan de Apoyos Individualizado implica un proceso de colaboración, que toma como referencia la percepción de la persona de su situación y sus aspiraciones y deseos.
- De cara a la determinación de las metas personales y de los apoyos para lograrlas tomamos como referencia los diversos contextos en los que las personas se desenvuelven en el servicio ocupacional: acceso y salida, vestuario y baños, realización de tareas, condiciones de trabajo, descansos, comedor, acciones formativas grupales, acciones formativas individuales y otros contextos.
- A partir de estos contextos, y en la medida que se pueden enriquecer y reordenar, pudieran aparecer otros posibles contextos como, por ejemplo:
 - Espacio de formación permanente orientado al desenvolvimiento en el medio, al uso de nuevas tecnologías...
 - Grupo de comunicación-mejora dirigido a la mejora del servicio: actividades, funcionamiento, participación...
 - Grupo de desarrollo personal y autodeterminación de cara al desarrollo de las capacidades y oportunidades de toma de decisiones, autodefensa...
 - Espacio de mantenimiento y mejora del estado físico.
 - Área de participación en espacios y recursos comunitarios.

teóricas que se han generado en el proyecto se presentan en este momento de cara a mantener su unidad y para facilitar su comprensión.

²⁰ Para ampliar se puede consultar el Manual de aplicación (pp. 10-20, Modelo de Apoyos en Servicio Ocupacional).

- También es importante que la actividad laboral para promover calidad de vida tiene que tener sentido a través del proyecto de un equipo humano, lo que implica un desarrollo de la participación de las personas en su regulación. A nivel práctico, esto supone una metodología en la que el grupo-sección mantiene encuentros regulares para dialogar sobre el funcionamiento de la sección, la organización de tareas y la convivencia y las mejoras a introducir.
- Además son una referencia central las siguientes dimensiones de calidad de vida más relevantes al servicio ocupacional. Tras analizar diversos modelos de calidad de vida y, en contraste con la oferta del servicio ocupacional, se elaboró una propuesta de seis dimensiones que nos parecen las más relevantes en el servicio ocupacional y que sirven como referencia para la elaboración de indicadores y de resultados personales.
 - *Aprendizaje y desarrollo personal:* Esta dimensión hace referencia a las posibilidades y oportunidades que tiene la persona de mejorar sus competencias personales, sociales y laborales y de recibir formación para ello.
 - *Participación y autonomía:* Esta dimensión hace referencia a las posibilidades que tiene la persona de participar en una variedad de actividades valiosas y útiles, a desenvolverse en las mismas de una forma autónoma, recibiendo los apoyos que precisa y a desarrollar roles y funciones valoradas.
 - *Relaciones sociales:* Esta dimensión hace referencia a las relaciones de diverso tipo que mantenemos en el servicio ocupacional: de amistad, laborales y relaciones con compañeros y monitores.
 - *Bienestar físico:* Esta dimensión recoge todas aquellos aspectos relacionados con la salud y la seguridad. La prevención de situaciones de riesgo y la promoción general de la salud y el bienestar físico es una cuestión fundamental en cualquier entorno ocupacional o laboral que implica el desarrollo de acciones diferentes: adaptación de puestos y entornos, prevención de riegos, programas de ejercicios compensatorios.
 - *Autodeterminación y derechos:* Todos los servicios para personas con discapacidad tienen que partir del reconocimiento del derecho de las

personas a elegir y decidir lo que es más conveniente para ellos, incluyendo la asunción de los riesgos que esas decisiones implican. Relacionado con esta cuestión está el conocimiento de los derechos, las obligaciones y la forma de ejercitarlos.

- *Bienestar emocional*: El bienestar emocional hace referencia a sentirse bien, a experimentar una sensación personal de felicidad o bienestar general. Puede incluir aspectos como: satisfacción, seguridad personal/emocional, autoconcepto, autoestima y tiene una relación directa con el resto de dimensiones.
- A partir de estas dimensiones hemos elaborado un conjunto de indicadores²¹ ajustados a la realidad de los servicios ocupacionales que nos van a ser de utilidad en la elaboración de los Planes de Apoyo Individualizado.

Guía de Indicadores de Resultados Personales

Dimensión 1. Aprendizaje y desarrollo personal.

La persona mejora sus competencias personales, sociales o laborales, en los siguientes aspectos:

- 1.1. Aprende nuevas tareas laborales.
- 1.2. Aumenta su rendimiento laboral (aumento de producción, autocontrol de calidad...).
- 1.3. Adquiere conocimientos sobre el trabajo, el empleo y sobre derechos y obligaciones.
- 1.4. Aprende habilidades y destrezas para el desenvolvimiento en el taller (orientación en el espacio físico y con el personal,...).
- 1.5. Aprende habilidades y destrezas para desenvolvimiento en la vida cotidiana.

Dimensión 2. Autonomía y participación.

La persona participa con autonomía en una variedad de situaciones:

- 2.1. Desempeña una variedad de tareas laborales (polivalencia).
- 2.2. Desempeña tareas laborales valoradas o importantes.
- 2.3. Desempeña funciones (cargos o responsabilidades) valoradas o importantes dentro de la sección y/o taller.
- 2.4. Participa en actividades de formación y/o dinámicas de grupo de su interés.
- 2.5. Se desenvuelve de manera autónoma en los diversos entornos del taller (vestuarios, comedor, área de trabajo...).
- 2.6. Juega un papel activo en actividades generales del centro (reuniones, familias...).

Dimensión 3. Relaciones sociales.

La persona mantiene relaciones sociales y tiene amigos y amigas.

- 3.1. Comparte descansos, comedor, vestuarios y/o desplazamientos con otras personas.
- 3.2. Mantiene una comunicación fluida y agradable con su monitor/a y/o auxiliar.
- 3.3. Mantiene relaciones frecuentes y positivas con los compañeros y compañeras de

²¹ Metodológicamente, además de revisar distintos modelos de calidad de vida y de incorporar la perspectiva de distintos profesionales hemos realizado un trabajo de contraste con los PAIs que se estaban elaborando de cara a la identificación de los indicadores.

<p>sección y/o taller.</p> <p>3.4. Trabaja o realiza sus tareas en equipo.</p> <p>3.5. Experimenta confianza y apoyo por parte de sus compañeros/as.</p> <p>3.6. Se siente apreciado/a por sus compañeros/as, monitores/as y/o auxiliares.</p> <p>3.7. Tienes amigos y amigas en el taller.</p>
<p>Dimensión 4. Bienestar físico, salud y seguridad.</p> <p>La persona experimenta seguridad, bienestar físico y la mejor salud posible en el trabajo</p> <p>4.1. Se siente segura (ausencia de miedos o temores hacia alguna situación, persona...)</p> <p>4.2. Se desenvuelve con normas de seguridad (vial, prevención de riesgos laborales...)</p> <p>4.3. Sabe cómo responder ante una situación de emergencia</p> <p>4.4. Mantiene hábitos básicos de salud e higiene (salud buco-dental, higiene corporal, dieta equilibrada y hábitos saludables).</p> <p>4.5. Está a gusto con el entorno físico (iluminación, climatización...) y la ropa de trabajo.</p>
<p>Dimensión 5. Autodeterminación y derechos.</p> <p>La persona participa activamente en la toma de decisiones, con relación a su situación en el taller, y ejerce sus derechos.</p> <p>5.1. La persona trabaja donde desea y/o realizando tareas que le gustan.</p> <p>5.2. Establece sus rutinas diarias (acudir al water, tomar café, gestión de su tiempo personal...).</p> <p>5.3. Consigue promocionar y mejorar sus condiciones de trabajo.</p> <p>5.4. Conoce sus derechos y los ejerce.</p> <p>5.5. Realiza sugerencias, propuestas de mejora o quejas que se consideran y, si es posible, se llevan a cabo.</p> <p>5.6. Dispone de información adaptada sobre las cuestiones que directamente le afectan.</p> <p>5.7. Se respetan sus derechos (ser tratado con respeto...).</p> <p>5.8. Participa en órganos de representación, comités o grupos de auto-gestores.</p>
<p>Dimensión 6. Bienestar emocional</p> <p>La persona experimenta bienestar emocional y se encuentra satisfecha con su situación en el taller:</p> <p>6.1. Tiene confianza con los compañeros, compañeras y profesionales.</p> <p>6.2. Le gustan las tareas laborales que realiza.</p> <p>6.3. Considera importantes o valiosas las tareas que realiza.</p> <p>6.4. Le parece adecuado el ritmo de trabajo.</p> <p>6.5. Está satisfecha con las actividades no laborales (cantidad, intensidad, frecuencia, tipología).</p> <p>6.6. Se encuentra satisfecha con los compañeros y compañeras.</p> <p>6.7. Dispone de ayuda cuando la necesita.</p> <p>6.8. Se siente valorada y reconocida.</p>

- *Elaboración de una propuesta de modelo del PAI y de sus herramientas²².*

El tercer trabajo teórico ha sido elaborar una herramienta soporte para la elaboración del Plan de Apoyos Individualizado (Anexo 1) y una guía que ayude a los profesionales en su elaboración (Anexo 2).

²² ver Ficha PAI y Guía del monitor

Para la elaboración de esta herramienta hemos utilizado diversas referencias que se sitúan en lo que se entiende en la bibliografía como planificación centrada en la persona. Desde esta lógica, la propuesta de herramientas deben de tratar de recoger la perspectiva de la persona, para en diálogo con ella, formular metas personales y apoyos y soportes para ayudarle a conseguirlas. En la medida que el Plan de Apoyos Individualizado se entiende como un documento compartido entre las personas usuarias y el servicio hemos enfatizado que se un documento de fácil utilización para todas las personas, accesible y con elementos visuales de soporte.

Los componentes principales son:

- Datos de identificación
- Situación actual en los distintos contextos (actividad laboral, descansos, acceso,...)
- Metas personales: ¿qué nos gustaría que ocurriera en los próximos meses?
- Apoyos y actividades: ¿qué vamos a hacer para lograrlo? Tareas y responsables
- Revisión y seguimiento.

Incorporación al taller y observación

Una vez incorporados a cada taller los monitores del proyecto, una primera tarea fue conocer en profundidad las características de cada centro. Consideramos relevante este primer análisis en la medida en que la realidad de cada taller influye en los Planes de Apoyo Individualizados. Los elementos a considerar en la observación de cada taller, son:

- Usuarios/as del servicio ocupacional: edad, antigüedad en la organización, expectativas, intereses, capacidades...
- Entorno físico: análisis del centro, el vestuario, el comedor, los accesos, medios de transporte...
- Organización general: calendario anual, horario, reuniones mensuales, reunión general anual, reunión con familias, jornada de puertas abiertas...
- Tareas: clientes, tareas, procesos, materiales, documentos, pedidos, análisis de los puestos de trabajo...

Durante este periodo el objetivo básico consistió en familiarizarse con el funcionamiento de cada taller.

La realidad de los dos talleres donde se ha realizado el proyecto piloto es muy diferente, como ya se ha mencionado, y fue una de las razones por las que fueron seleccionados.

Vamos a destacar a continuación las diferencias y sus implicaciones:

- Usuarios/as del servicio ocupacional: el número en ambos centros es muy similar, la diferencia principal radica en la edad de los operarios/as, ya que al taller de Txibila llegan personas que están viviendo en dos residencias próximas al centro. Respecto a la antigüedad en la organización la distribución de los usuarios/as es bastante afín, hay personas que llevan muchos años y otros son de reciente incorporación. La prevalencia de trastornos asociados a la discapacidad intelectual es similar en ambos centros, siendo un poco mayor en Txibila.
- Entorno: Al taller de Txibila acuden personas de muchos pueblos de alrededor, esta dispersión geográfica les ha obligado a desarrollar las habilidades necesarias para coger medios de transporte, y en cambio, la mayoría de los usuarios/as de Sestao acuden andando, y como veremos posteriormente la demanda de utilizar el transporte aparecerá en mayor medida en los PAIs de Sestao. Otra diferencia destacable es la ausencia de comedor en el taller de Sestao, y por el contrario la presencia de comedor en Txibila se reflejará en las metas de dicho centro.
- Organización general: El horario de cada centro también es diferente. Sestao cuenta con un horario general para todas las personas del Servicio Ocupacional, a diferencia de Txibila que tiene tres horarios diferentes para este mismo grupo en función de sus horarios de entrada. Ambos centros coinciden en horarios adaptados a las características de algunas personas (personas con traumatismo craneoencefálico o grandes limitaciones que no pueden mantener una jornada prolongada). Las reuniones mensuales, generales del taller, y la jornada de puertas abiertas presentan similitudes en ambos centros.
- Tareas: Los trabajos que realiza cada centro son totalmente diferentes, Sestao pertenece a la unidad de montajes eléctricos y electrónicos y Txibila a la de mecanizados. Sestao preferentemente organiza sus procesos mediante líneas de trabajo en muchos casos automatizadas y Txibila tiene unos trabajos más

individuales tanto en prensas como en pequeños montajes. Ambos centros tienen un gran volumen de trabajo en la actualidad, y los momentos sin actividad laboral son mínimos.

Tras esta fase inicial de observación, mantuvimos una reunión el equipo del proyecto, poniendo en común los aspectos destacables de esta fase y se completó con los testimonios escritos obtenidos en el proyecto “Sistematización de Buenas prácticas en centro ocupacional”, las aportaciones que se recogieron tanto entre los profesionales, las familias y los operarios/as fueron de gran interés para conocer mejor la realidad de cada taller y las personas que lo forman.

Selección de la muestra

De cara a la implantación del proyecto piloto necesitábamos seleccionar un número de usuarios/as representativo del colectivo pero no excesivamente grande. Se decidió desarrollar el proyecto con el 50% de los usuarios/as del servicio ocupacional, con lo que estamos hablando de 59 personas con discapacidad intelectual: 30 del taller de Sestao y 29 del taller de Txibila.

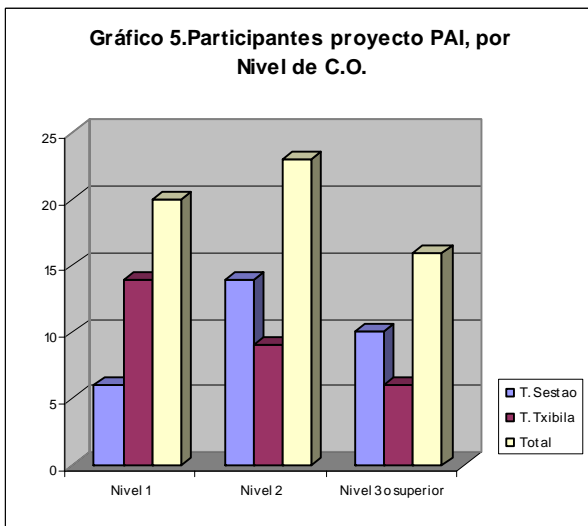
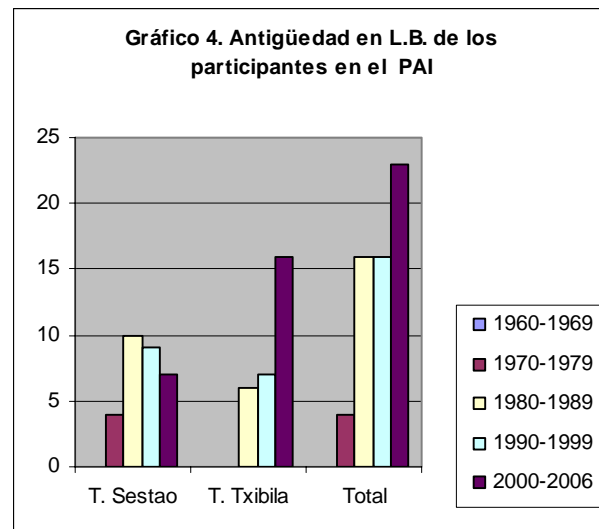
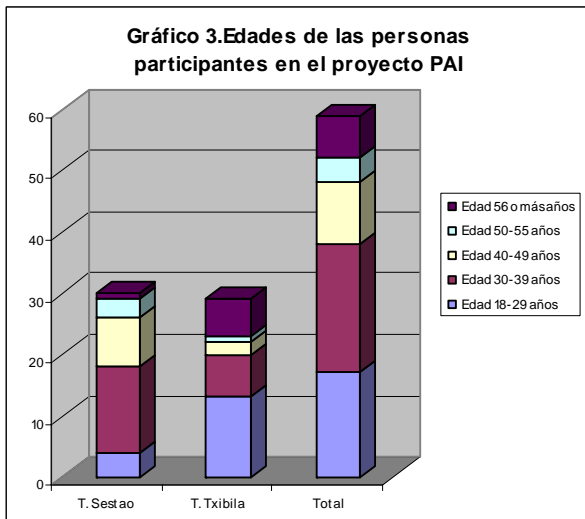
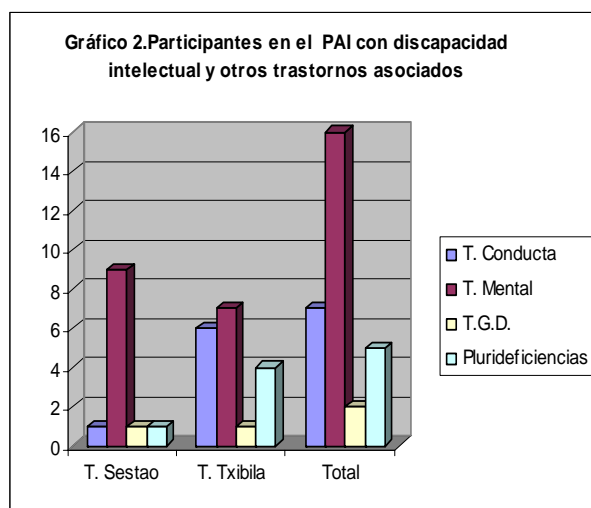
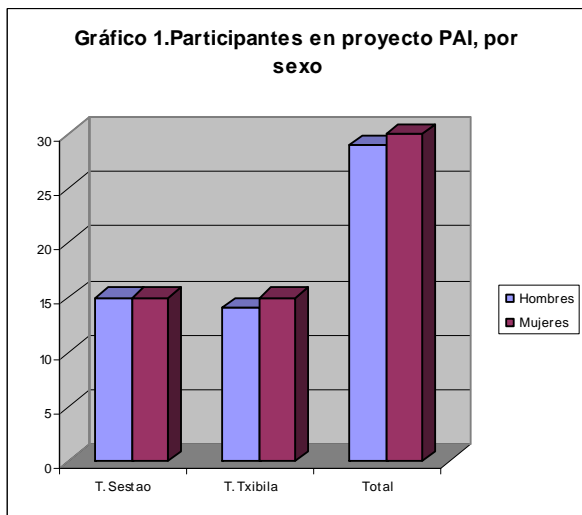
En la medida que el proyecto quiere recoger las distintas situaciones que se dan en el servicio ocupacional se tuvieron en cuenta los siguientes criterios en la selección de la muestra:

- Mujeres y hombres al 50%.
- Personas con discapacidad intelectual y otra problemática asociada (pluridiscapacidad, trastorno de conducta, trastorno mental).
- Personas jóvenes y otras en proceso de envejecimiento (mayores de 50 años).
- Antigüedad en la organización: personas de reciente incorporación y personas con experiencia en la organización.
- Personas del servicio ocupacional, con posibilidad de promocionar a centro especial de empleo.

El procedimiento ha sido realizar una selección aleatoria en cada una de los niveles del servicio ocupacional. Tras obtener el listado de personas seleccionadas comprobamos que todas las situaciones estuvieran representadas.

La muestra se completó con cinco personas que desde el taller o el equipo del proyecto se consideró interesante incorporar, bien, porque la familia había solicitado una atención más personalizada o porque su insatisfacción se materializaba en conductas disruptivas con propuestas de intervención; o porque su situación familiar es poco enriquecedora y desde el centro valoraban la necesidad de diversificar las actividades.

Las principales características de la muestra se muestran en los siguientes gráficos.



☑ **Presentación del proyecto**

Una vez diseñado el proyecto y seleccionada la muestra se realizó su presentación a equipo de profesionales así como a los usuarios/as y sus familias.

Presentación al equipo del taller

Desde el inicio del proyecto hemos dado mucha importancia a la comunicación entre los diferentes agentes participantes, ya que supone un cambio filosófico, metodológico y práctico que debe ir calando en toda la organización. Hemos tenido reuniones formales, charlas informales, en las que contrastábamos permanentemente todos los aspectos de las personas, de las herramientas, de la metodología, de los procesos de trabajo, etc. A continuación se citan algunas reuniones formales mantenidas:

- a) Equipo del taller: Mediante la proyección de una presentación realizamos una introducción sobre todo el proyecto, destacando la necesidad de la implicación de todos los presentes: jefe de taller, monitores/as, auxiliares de sección, auxiliar administrativo, auxiliar de comedor y técnico/a del área de Técnica Asistencial adscrito a cada taller. En la presentación participaron el/la técnico/a del proyecto, uno de los profesores de la universidad y la responsable del área de Técnica Asistencial, integrantes del equipo de trabajo del proyecto. Tras la presentación los profesionales se aclararon las dudas e inquietudes iniciales
- b) Personal del taller: aprovechando la reunión mensual del taller, se presentó el proyecto a todas las personas de cada centro.

Presentación a usuarios/as, familias

El proceso de comunicación inicial que se llevó a cabo tanto con los usuarios/as seleccionados para formar parte como con sus familias o tutores, fue el siguiente:

- a) Usuarios/as: Mediante tres sesiones de 20 minutos se realizó una presentación del proyecto, de los instrumentos que íbamos a utilizar con ellos/as, y del tiempo total. Todo ello utilizando medios audiovisuales, que faciliten el acceso a la información y con un lenguaje escrito y simbólico adaptado a las capacidades de dichas personas. Cada grupo estaba formado por diez personas de capacidades diferentes, grupos heterogéneos, ya que los comentarios que hacen las personas enriquecen la propia exposición.

En algunos casos, en los que se percibieron claras dificultades de comprensión, se volvió a explicar de forma individual y con unos apoyos más personalizados (colores, símbolos agrandados...).

- b) Familias: Otro elemento importante de este proyecto ha sido el protagonismo que hemos querido dar a las familias de los usuarios/as del servicio ocupacional. Desde el comienzo nos planteamos que debían estar informados y que sus aportaciones eran de gran valor para esta nueva metodología de trabajo.

Siendo conscientes de la necesidad de incorporar a las familias, hemos establecido dos formas de participación:

- Cuatro de las familias fueron seleccionadas por el equipo del taller, para participar de una manera más activa en la elaboración del Plan de apoyos individualizado PAI de su hijo/a. El criterio de selección fue que son consideradas personas colaboradoras y con interés en participar en el proceso. Al tratarse de un proceso nuevo, consideramos interesante investigar sobre los aspectos positivos y negativos de incorporar a las familias en la propia metodología.
- El resto de las familias fueron convocadas de forma individual, y se explicó a cada familia como había sido seleccionado su hijo/a, la filosofía , metodología y la cronología que iba a llevar el proyecto piloto. También se enseñaron las herramientas que se habían diseñado, los aspectos en los que requeríamos su colaboración y cuando iba a ser la próxima ocasión que les íbamos a citar para realizar una evaluación conjunta de todo el proceso.

3.2 Fase 2: Implantación del proyecto

La segunda fase ha consistido en la puesta en práctica del proyecto. Podemos distinguir cuatro momentos:

- Elaboración y puesta en marcha de los PAIs
- Puesta en marcha: metas, apoyos y actividades:
- Evaluación parcial
- Propuestas de mejora

Elaboración y puesta en marcha de los PAIs

Después de seleccionada la muestra, y realizadas todas las actividades preparatorias, se empezó con la elaboración de los PAIs. En un primer momento se realizaron 10 PAIs en cada taller. El objetivo que se perseguía con la elaboración de estos primeros PAIs era validar la metodología aplicada así como la comprensibilidad y accesibilidad de las herramientas utilizadas: el Registro PAI y la Guía del Monitor/a. Razón por la cual, tras su elaboración se hizo posteriormente una revisión de las mismas con los diferentes agentes que habían participado.

La selección de la submuestra se hizo con dos enfoques distintos. En Txibila, se eligieron las diez personas de mayor capacidad de la muestra total, pertenecientes a todas las secciones del taller. En el taller de Sestao, se escogieron personas con distintos niveles de capacidad, y pertenecientes sólo a dos secciones.

A fin de tener un elemento más de análisis, se decidió que en la elaboración de cuatro planes de Apoyo, participara también la familia (dos en cada taller). Al seleccionar las familias, se consideró oportuno buscar personas colaboradoras, que realizaran aportaciones interesantes al proyecto, ya que al tratarse de un proceso nuevo, nos interesaba investigar sobre los aspectos positivos y negativos que implicaban la incorporación de las familias en esta metodología.

Al convocarles, les informamos del proyecto, de las implicaciones que tenía, de la metodología y sobre todo de lo que esperábamos de su familiar en el momento de la realización de su plan de apoyos individualizado. Después de esto, empezaba la entrevista del PAI propiamente dicha, en la que asistían además el monitor/a, y el responsable del proyecto y evidentemente el propio usuario/a. Estas familias participaron también en la evaluación final de los PAIs de estos usuarios/as.

Con la elaboración de estos primeros 20 PAIs, de los cuales cuatro se realizaron con familias, elaboramos una primera agrupación de las metas expresadas por las propias personas. A continuación señalamos algunos ejemplos:

CONTEXTO	METAS
Acceso – Salida	<ul style="list-style-type: none"> - Aprender a usar el metro - Sacar el cané del metro - Sentarse en el tren con una compañera
Vestuario y baños	<ul style="list-style-type: none"> - Tener llave de la taquilla - Que la balda de la taquilla esté más baja - Bajar el espejo
Realización de tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar en la cadena de ZIV, en un puesto determinado - Poder estar a veces en otras secciones - Conocer otras secciones - Aprender a soldar
Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Estar asegurado (pasar a centro especial de empleo) - Aumentar la gratificación - Hacer más llevadera la tarde
Descanso	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer una actividad después de comer - Aprender a utilizar la máquina del café - Poder utilizar el ordenador en el descanso - Poner un revistero
Comedor	<ul style="list-style-type: none"> - Tener una cuchara adaptada a las propias necesidades - Mejorar la dieta - Que mejore la comida
Acciones grupales	<ul style="list-style-type: none"> - Repetir el curso de los Euros - Hacer las reuniones del taller más participativas - Mejorar los ejercicios de la gimnasia - Conocer mejor otros talleres de L.B.
Acciones individuales	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la comunicación con la monitora - Aprender a usar el ordenador - Tener una silla más cómoda - Hacer otras actividades (pintar, ordenador, ver pelis) - Aprender a usar el teléfono
Otros	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer más ameno el Lunch de Navidad - Lograr que los padres vengan a la jornada de puertas abiertas

Para evaluar estos primeros PAIs, primero con los profesionales que habían participado, y con el equipo del proyecto, el cual hizo su respectiva valoración, realizando algunos cambios. En la evaluación se constató que las dos opciones seguidas, habían aportado luz al proceso. En Sestao se había profundizado mucho en

el proceso, mientras que en Txibila todos/as los monitores/as habían hecho una aproximación a la elaboración del PAI. Los cambios más destacados en las herramientas fueron: texto de fácil lectura, eliminación de imágenes infantiles, reducción de hojas, mejora general del diseño

En la elaboración de los PAIs, se vio que las personas con más limitaciones, sobre todo de lenguaje expresivo, necesitaban un material más adaptado para poder utilizar la ficha registro PAI. Por este motivo, se sugirió la formulación de propuestas a partir de personas que les conozcan bien y trabajar al mismo tiempo la comunicación. Con estas personas, además de utilizar fuentes indirectas (monitores/as, jefe de taller, familia) se busca el diálogo con el usuario soportándolo en otros componentes que no sean exclusivamente lo verbal, por ejemplo, utilizando fotos de distintos contextos o espacios, componentes del taller o con grabaciones de los distintos espacios: taller en general, acceso al mismo, vestuario, comedor...

Desde el principio del proyecto, era claro que la aportación de las familias de las personas usuarias del servicio ocupacional era importante. Por dicha razón nos planteamos que todas debían estar informadas y que por su conocimiento de la persona podían dar aportaciones útiles principalmente a la hora de definir metas. Paralelamente a que algunas familias, casi de modo experimental, participaran en la elaboración de los planes de apoyo individualizados, el resto de las familias eran informadas del proyecto y de la participación de su hijo/a en el mismo, así como de las metas que habían surgido en la entrevista. Por su parte las familias, aportaban aspectos que consideraban importantes o nos brindaban elementos de análisis que desconocíamos. Se les comentó que al finalizar el proyecto se les convocaría para una nueva entrevista de evaluación. En el caso de personas que viven en una residencia o en una vivienda protegida, establecimos un contacto con los respectivos responsables o tutores legales. La respuesta que cada familia dio al proyecto, ha sido distinta. En muchos casos, las familias han dado aportaciones útiles para el plan de apoyos individualizado de su hijo o hija y sólo en algunos casos ha habido respuestas negativas.

Después de esta primera revisión y ejecución de los cambios previstos, se elaboraron los PAIs restantes: 20 en el taller de Sestao y 19 en el taller de Txibila y al igual que en los primeros PAIs en dos por taller, participó también la familia.

Desarrollo de los PAI: metas, apoyos y actividades:

Un aspecto prioritario en la puesta en marcha de un plan de apoyos individualizado, ha sido el relativo a la planificación y ejecución de los apoyos y actividades necesarias para conseguir las metas, deseos o aspiraciones que las personas plantearon en la entrevista del PAI. Considerando los apoyos, como los recursos y estrategias que facilitan el desenvolvimiento exitoso de una persona en los diferentes contextos del servicio ocupacional y las actividades como las acciones concretas que se realizan a la hora de cristalizar dichos apoyos.

En la planificación de las actividades o apoyos para cada persona se tuvieron en cuenta el orden de prioridad dentro de todas las actividades, la duración y el contexto, el momento de la jornada en que se realizaban. Asimismo se consensuaban con el/la monitor/a de manera que respondieran a las características de cada persona, por ejemplo, con aquellas personas a las que la jornada laboral se les hacía muy larga, se establecían las actividades dentro de los períodos productivos; otras personas que requieren de mayores períodos de atención, realizaban sus actividades fuera de la sección o inmediatamente después de los descansos; y finalmente se determinaba quien sería la persona o personas responsables de proporcionar los apoyos o de realizar las actividades con el usuario o usuaria. Algunos ejemplos de apoyos son los siguientes:

META	APOYO
- Hacer curso de cocina	- Buscar información en la EPA, orientar en el proceso de inscripción.
- Sacar el cané del metro	- Buscar información, contactar con la familia, acompañar a la oficina del metro
- Tener llave de la taquilla	- Revisar el bombín y cambiarlo
- Que la balda de la taquilla esté más baja	- Revisar las taquillas y bajarlas
- Que haya contenedor para las compresas	- Contratar el servicio con la empresa de limpieza y hacer la formación respectiva a las personas interesadas y a todo el personal con DI del taller.
- Poder estar a veces en otras secciones	- Comentar con otros monitores y buscar un trabajo que pueda ser útil.
- Hacer una actividad después de comer	- Se programa la proyección de películas durante una 30 min cada mediodía. Pintar postales de Navidad para decorar el taller.
- Poder utilizar el ordenador en el descanso	- Instalar el ordenador con pantalla táctil en un espacio habitual. Habilitar una conexión a la red a fin de poder acceder a IntranBi y a otros servicios.
- Hacer las reuniones del taller más participativas	- Preparar materiales gráficos que animen la reunión, hacer más accesible la información.
- Estar asegurado (pasar a CEE)	- Trabajar sobre el conocimiento del propio perfil.
- Aprender a usar el ordenador	- Semanalmente tendrá algunas horas de ordenador.

Aunque las metas y por consiguiente los apoyos eran de carácter individual, las actividades que se realizaban no presentaban estrictamente esta característica y en algunos casos eran colectivas. De todos modos, a pesar de que se preveían actividades grupales, el mayor peso ha sido el de actividades individuales, precisamente por tratarse un plan de Apoyos Individuales. Un hecho relevante, ha sido que durante el desarrollo de la experiencia piloto, las personas iban añadiendo nuevas metas a su plan de apoyos individualizado.

La programación de las actividades individualizadas o en general de los apoyos, ha sido diverso. A fin de mejorar el trabajo con cada una de las personas participantes en el proyecto, se realizó una programación semanal, en el que se le adjudicaba a cada persona un tiempo específico para realizar las actividades relacionadas con sus metas, principalmente aquellas más relacionadas con el contexto de acciones individuales, o con aquellas metas que requerían una acción continuada. En estas sesiones también se profundizaba el propio plan de apoyos individualizado.

En nuestro caso, la metodología que utilizamos para la programación de las actividades, fue la elaboración de un horario, en el que cada persona sabía el día y la actividad que realizaría. Uno de los objetivos por los que se ha elaborado un horario, ha sido que cada usuario/a se responsabilizara de su PAI. Se intentó que el horario fuera accesible y fácilmente comprendido por todos/as las participantes, independientemente de su nivel de comprensión; por lo cual se han utilizado imágenes tales como: fotos de las personas e imágenes de las actividades.

Horario de actividades de los PAI en Sestao y Txibila

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:15 Ana I. Navarro	9:00 Aitziber Ruiz		9:00 A. Adinda H.	9:00 Eñaki Vidal
9:15 J.M. Temprano	9:00 Carlos Alonso		9:00 Aitor Montero	9:00 José I. Molero
10:00 Joseta Bello	10:00 María Arevalo	APRENDIZAJE DE NUEVAS TAREAS, DINÁMICAS Y SALIDAS	10:00 M. Carazo Gostia	9:00 Aitziber Ruiz
10:00 José I. Molero	10:00 Mónica Gestoso		10:00 Eñaki Arceja	9:00 Eñaki Arceja
			11:00 José M. Revue	10:00 Jonathan Sabando

11:00 Iratxe Vázquez	11:00 Puri Campa		11:00 María J. Tena	10:00 J. C. Martín
11:00 Jose A. Eizola	11:00 Flaci Florent		11:00 Jesús Vidalle	11:00 Emma Fernández
12:00 María L. Urcelay	12:00 Patricia González			11:00 Aitor Casillas
12:00 Maria A. Camacho	13:00 J. Palu Galdames			12:00 Víctor Sainza

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00-9:30					
9:30-10:00					
10:00-10:45					
10:45-11:00					
11:00-11:45					
11:45-12:30		JON, PACO, ROBERTO, MERIAM, CONCEI, GENNA, MARIA, ENGO		AITOR, JONU, PAMPPL, MARGARITA, ARTIZ, BELEN, MCRUZ, TERESA	
12:30-13:00				SERGIO, ANDRES, CHUS, AINGERU, ANA, JOSE, LUIS ORGAZ, DAVID	
13:00-14:00	-ACTIVIDADES	-ACTIVIDADES	-ACTIVIDADES	-ACTIVIDADES	-ACTIVIDADES

Respecto a las principales actividades que se desarrollaron, podemos enumerar las siguientes:

- *Aprendizaje de nuevas tareas*: aprender otros trabajos del taller tanto en la propia sección como en otras secciones.
- *Manejo del euro*: adquisición de habilidades básicas para el uso del dinero en tiendas del barrio, máquinas dispensadoras de bebidas que hay en los talleres, etc.
- *Iniciación en el uso del ordenador*: uso del ratón, internet, correo electrónico, procesador de textos, y programas específicos tales como: Clic, Grador, diferentes páginas web de formación, etc.
- *Conocimiento de las normas de seguridad vial*: repaso teórico de las principales señales de tráfico y salidas semanales tanto en el entorno del taller como a otras localidades (Bilbao y Amorebieta).
- *Actividades para la adquisición de habilidades para desenvolverse en el taller y en la vida cotidiana*: aprender a usar la maquina de café, manejo de la taquilla, puntualidad, adecuación de la ropa de trabajo, posturas adecuadas en el puesto de trabajo...
- *Actividades relacionadas con la higiene y la salud*: mejora en los hábitos de cepillado de dientes y de ducha; revisión de las batas, etc.
- *Habilidades sociales*: mejora en las relaciones con otros/as compañeras.
- *Acceso a la comunidad*: aprender a desenvolverse en lugares públicos como el ambulatorio, metro, polideportivo, biblioteca, EPA, museo, elaboración de currículum vitae, gestión para incorporarse a las actividades de tiempo libre en la zona, obtención del carné de transportes, etc.
- *Conocimiento de la organización*: IntralanBi, visitas a otros talleres, diferencias entre servicio ocupacional y centro especial de empleo, etc.

Con el paso del tiempo, hemos constatado que las personas usuarias, aumentaron su grado de autonomía en su participación en las actividades.

Con el fin de llevar un registro de los datos relacionados con las personas que tenían un PAI, utilizamos una serie de herramientas en la que se registraron los datos que

podían brindar información útil de cada usuario/a: sección, nivel, edad, las observaciones iniciales, los apoyos, las actividades que realizaban, así como un registro de incidencias, las entrevistas con las familias y/o tutores y las aportaciones que realizan los y las profesionales. Además esto se resumía en un “listado de metas y actividades” que de modo esquemático, presentaba cada una de las metas que las personas querían conseguir, las actividades-apoyos que se requieren para lograrlas, los indicadores de resultados personales de calidad de vida a los que hacían referencia y los contextos en los que se encuadraban.

Evaluación parcial

Basándonos en la filosofía de la mejora continua, el trabajo ha sido evaluado de forma permanente. Por una parte porque es un proyecto piloto, y como tal se estaban experimentando las bases de una nueva metodología y por otra parte, al suponer un cambio importante en los contenidos del programa ocupacional requería ser contrastado constantemente con todos los agentes intervinientes: usuarios/as, profesionales, familias, tutores, responsables de residencia, etc. Por este motivo, tras los seis primeros meses de proyecto se realizó una evaluación parcial con las diez personas con quienes se había elaborado los primeros planes de apoyos individualizados, con sus monitores/as y los jefes de taller.

El primer paso consistió en elaborar los cuestionarios de evaluación propiamente dichos:

- Cuestionario de satisfacción de usuarios y usuarias (anexo 5)
- Cuestionario de profesionales (anexo 6)
- Cuestionario de familiares o tutore/es (Anexo 7)

En la evaluación con los y las usuarias, un aspecto importante fue definir la metodología acerca de cómo se realizaría dicha evaluación. Después de un detenido análisis y confrontar las diferentes propuestas, se decidió que la evaluación del PAI, sería un momento similar a la entrevista, en la que participarían en primer lugar la propia persona, su monitor/a, y el técnico/a del PAI. En esta entrevista, se le presentaba al usuario/a la ficha previa, en la que se recordaban los contextos y posteriormente el cuestionario de satisfacción. Los resultados obtenidos de la evaluación parcial, nos indican, antes que nada que casi todos los/as usuarios/as

conocían lo que es el PAI. Cuando se les pidió que lo explicaran con sus propias palabras, aportaban las siguientes afirmaciones:

- Es un programa para ayudar a la gente con dudas sobre el trabajo
- Un plan para trabajar bien.
- Para aprender, mejorar, para estar más contenta.
- Para aprender cosas.
- Es para mejorar el trabajo.
- Para aprender.
- Para mejorar en el trabajo y con los compañeros.
- Es un programa para mejorar.
- Es para aprender cosas nuevas, como por ejemplo insertar o nuevas tareas.
- Usar el ordenador, las salidas.

Continuando con el análisis de la evaluación, un 60% afirmaba que su situación en el centro había cambiado algo; el 30% afirmaba que había cambiado mucho y sólo un 10% afirma que no ha cambiado nada. Entre las cosas que habían cambiado, lo que más les había gustado eran las actividades relacionadas con el aprendizaje de nuevas tareas, las salidas, el uso del ordenador y otras actividades. Finalmente, un 60% afirmaba que venía más contento al centro. Independientemente de este cuestionario en Sestao, se les preguntó a los/as usuarios/as sobre si les gustaría que se siguieran haciendo las actividades del PAI. Algunas de las respuestas que obtuvimos fueron:

- Si me gustaría, varios días a la semana.
- Si (varias personas)
- No quiere se quite el ordenador (en persona con S. Down y muchas dificultades de comunicación). Sin embargo deja claro que quiere que sigan las actividades del PAI (ordenador, películas, etc.). Sabe que en el PAI se arreglan o se enseñan cosas.
- Me da igual, pero me gustaría que hubiera una hora de ordenador

Los/as monitores/as y jefes de taller, también participaron en este proceso de evaluación parcial. Los resultados de la evaluación de los monitores, se presentan en la evaluación del proyecto en el siguiente capítulo. Además, se pretendía que sugirieran ideas para la mejora de los cuestionarios de evaluación. Con los jefes de taller se realizó una reunión, en la que se constataba que el proceso marchaba bien, se analizaba la respuesta tanto de los usuarios/as y del conjunto del taller al proyecto, así mismo se constataba que en ningún momento se había visto afectada la producción. Como líneas de avance se señalaban:

- Hacer más visibles los resultados del proyecto al conjunto del taller.
- Mantener el esfuerzo de información y coordinación con los monitores, enfatizando la idea de que el PAI implica al conjunto de actividades en las que los usuarios/as participan.
- Crear un contexto general de participación de la personas a través de la consideración de los grupos-secciones como equipos de trabajo. Para ello se plantea desarrollar un ensayo con algunas secciones.
- Explorar las posibilidades que nos ofrece el entorno comunitario como otro contexto en el que desarrollar actividades.

Propuesta de avance: Ensayo grupo sección

Como hemos comentado, dentro del equipo de proyecto realizamos una reflexión, hacia la mitad del proceso, sobre la necesidad de dar un salto cualitativo en la implantación de esta metodología; este salto consistía en trabajar no sólo de forma individual, sino con una sección entera con los mismos parámetros de los planes de apoyos individualizados. Escogimos una sección, y comenzamos a reunirnos semanalmente con todos los integrantes e intentamos asentar las bases de la sección ideada como un equipo.

Un equipo entendido, en nuestro caso, como un grupo de personas interdependientes, lideradas por la monitora y cuyo fin es realizar una tarea y convivir de la forma más grata posible.

En cada sesión se potenciaba el que todas las personas intervinieran, opinaran y sus deseos y aportaciones debían ser respetados por todos los integrantes del equipo-sección.

Los temas que se han tratado han sido diversos, y se proponían en función de aspectos que consideraban interesantes las responsables de la sección, u otros temas que surgían en la vida diaria del taller.

Citaremos algunos contenidos de las sesiones para ilustrar este apartado:

- Conocimiento de los integrantes de la sección.
- Proceso de fabricación.
- Clientes y productos
- Comportamiento en ausencia de la monitora.
- Sensibilización ante el ruido laboral
- Presentación de la visita al taller de Amorebieta.

3.3 Fase 3: Evaluación y Transferencia

Evaluación de los PAIs:

De la muestra inicial de 59 personas, se dieron dos bajas que fueron sustituidas por otras nuevas personas, y de los 59 PAIs realizados 3 no se concluyeron con el proceso de evaluación, ya que dos estaban de baja por enfermedad y otra accedió al empleo ordinario.

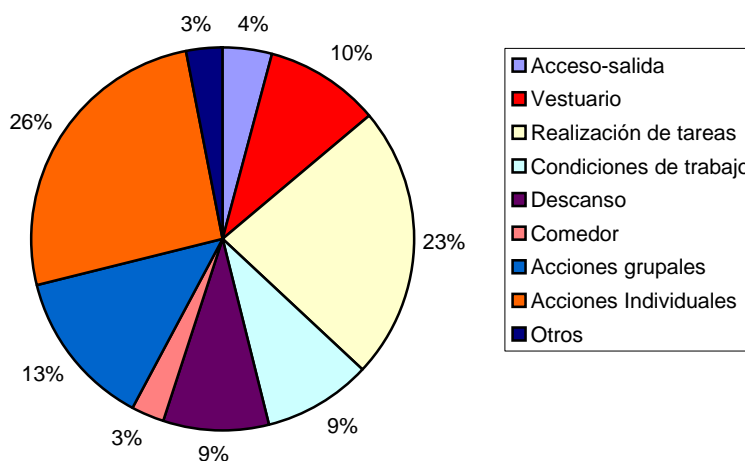
De los 59 PAIs elaborados, se establecieron 514 metas personales, lo que nos da un promedio de 9 metas por cada individuo.

En cada uno de los PAIs, se recogía información respecto al nivel de satisfacción y las metas de las personas respecto a los diferentes contextos del taller. En la siguiente tabla, se muestra el resumen de las 514 metas personales agrupadas en función de esos nueve contextos en cada uno de los dos talleres y la suma de los dos.

Tabla 1. Resumen de las metas personales agrupadas en función de los contextos del taller.

CONTEXTOS	T. Sestao	T. Txibila	Total	Porcentaje
Acceso-salida	14	7	21	4
Vestuario y baños	26	25	51	10
Realización de tareas	41	77	118	23
Condiciones de trabajo	22	25	47	9
Descanso	20	25	45	9
Comedor	7	8	15	3
Acciones grupales	26	43	69	13
Acciones Individuales	85	48	133	26
Otros	7	8	15	3
TOTAL	248	266	514	100

Gráfico 6. Resumen del total de las metas agrupadas por contextos



A diferencia de la tabla 1, en el gráfico 6 se muestra la suma de las metas surgidas en ambos talleres. Como se puede observar los contextos donde se han planteado más metas son las relacionadas con la realización de tareas, condiciones de trabajo, acciones grupales y acciones individuales.

En el contexto de *realización de tareas*, las metas más destacadas, están íntimamente relacionadas con el aprendizaje de nuevos trabajos, aumento de las responsabilidades en el propio trabajo, aprender a utilizar utillajes o máquinas del propio taller,

Entre las *acciones grupales* las que más destacan, están relacionadas con mejoras en el manejo del euro, mejoras en la gimnasia, mejoras en el conocimiento de las señales de seguridad vial y seguridad laboral, conocimiento de otros talleres, y en general dinámicas y actividades en grupo. En muchos casos, las personas han mencionado

como meta los cursos que ya habían recibido y de los cuales tenían un recuerdo satisfactorio.

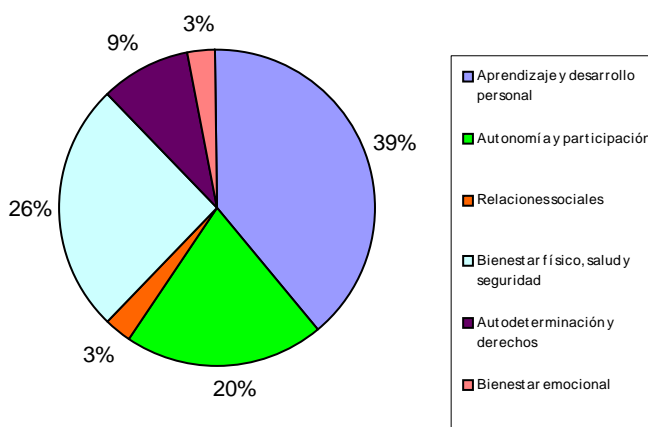
Las metas relacionadas con las *acciones individuales*, se asemejan mucho a las anteriores, pero con un énfasis más personal: mejorar posturas, conocimiento de las diferencias entre centro especial de empleo y servicio ocupacional, método de perfiles, iniciación en el uso de ordenadores, así como los programas de formación que han desarrollado con sus monitores en su propia sección, etc.

Una de las bases teóricas sobre las cuales ha girado el proyecto, ha sido el concepto de calidad de vida, cuyas dimensiones hemos medido a través de un listado de indicadores que hemos desarrollado para tal fin. Se ha categorizado cada una de las diferentes metas personales en base a la guía de indicadores de calidad de vida (página 27). A continuación presentamos el total de las 514 metas agrupadas en función de las dimensiones de calidad de vida

Tabla 2. Resumen de las metas personales agrupadas en función de las dimensiones de calidad de vida

DIMENSIONES	T. Sestao	T. Txibila	Total	Porcentaje
Aprendizaje y desarrollo personal	119	80	199	39
Autonomía y participación	27	78	105	20
Relaciones sociales	5	9	14	3
Bienestar físico, salud y seguridad	60	73	133	26
Autodeterminación y derechos	34	14	48	9
Bienestar emocional	3	11	14	3
TOTAL	248	265	513	100

Gráfico 7. Resumen del total de las metas agrupadas por dimensiones de calidad de vida



Como se ve en el gráfico anterior, las dimensiones de calidad de vida que agrupa más metas son: aprendizaje y desarrollo personal, autonomía y participación, bienestar físico, salud y seguridad y, por último, autodeterminación y derechos.

Los indicadores de resultados personales más destacados en la dimensión de *aprendizaje y desarrollo*:

- Aprende nuevas tareas laborales
- Aprende habilidades y destrezas para el desenvolvimiento en la vida cotidiana
- Aumenta su rendimiento laboral
- Adquiere conocimiento sobre trabajo, empleo y sobre derechos y obligaciones

En la dimensión *autonomía y participación*:

- Desarrolla alguna actividad en los momentos de descanso y/o ocio
- Participa en actividades de formación y/o dinámicas de grupo de su interés
- Se desenvuelve de manera autónoma en los diversos entornos del taller

En la dimensión *bienestar físico, salud y seguridad*:

- Está a gusto con el entorno físico y la ropa de trabajo
- Mantiene y mejora su estado físico y de salud
- Mantiene hábitos básicos e higiene
- Se desenvuelve con normas de seguridad vial

En la dimensión *autodeterminación y derechos*:

- Expresa sus deseos, preferencias y opiniones.

Haciendo una lectura global de las dimensiones de calidad de vida, se observa el escaso porcentaje que aparece en la dimensión de relaciones sociales, lo cual puede deberse que al tratarse de un elemento transversal en todos los contextos, se vea encubierta en otras respuestas o metas expresadas por los/as usuarios/as. Asimismo, se ve que la dimensión de aprendizaje y desarrollo personal, está sobrevalorada, principalmente el aspecto de aprendizaje, fruto, indudablemente, de la tradición y de la experiencia de la organización.

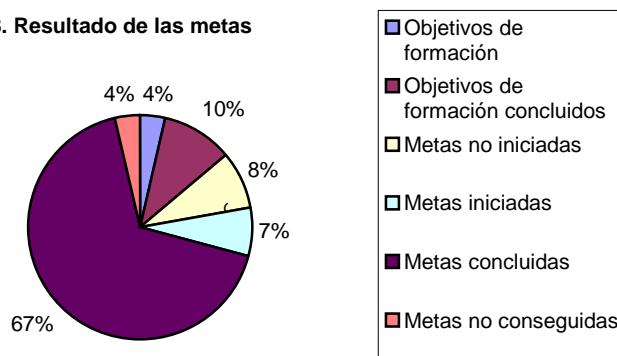
En todo el proceso de puesta en marcha del PAI y de sus actividades, se ha realizado una evaluación continua de todas las metas personales. Esta evaluación se ha hecho

en función de los siguientes parámetros: objetivos de formación, metas en proceso, metas no iniciadas, concluidas, y metas no conseguidas. A continuación vamos a presentar el computo total de metas en función de esta evaluación.

Tabla 3. Resumen de las metas personales agrupadas en función de su nivel de consecución

RESULTADO DE LAS METAS	T. Sestao	T. Txibila	TOTAL	PORCENTAJE
Objetivos de formación	8	11	19	4
Objetivos de formación concluido	8	44	52	10
Metas en proceso	28	15	43	8
Metas iniciadas	23	13	36	7
Metas concluidas	170	175	345	67
Metas no conseguidas	11	8	19	4
TOTAL	248	266	514	100

Gráfico 8. Resultado de las metas



Como se observa en el gráfico anterior, el número de metas alcanzadas es muy alto, un 77% de metas concluidas y metas del programa de formación anual concluidas. La valoración de estos resultados, se debe a que las metas que proponían las personas eran factibles, adecuadas a la realidad implicaban cosas concretas, o pequeños cambios, y están vinculados directamente a los contextos, además hay que reconocer la disposición del personal de ambos talleres para la consecución de las mismas. En contraste, el 8% que representan las metas no iniciadas y las no conseguidas, agrupan intentos fallidos en aprendizajes varios, en personas que no presentan las habilidades requeridas; aprendizajes de tareas que no se han podido realizar bien debido a la ausencia de esa tarea durante este año, o por la reticencia de algunas familias a llevar a cabo algunas metas (salidas a la comunidad, promoción a centro especial de empleo por incompatibilidad con pensiones, etc.) o las metas pendientes de las personas que se han dado de baja en el servicio--.

Consideramos importante realizar una valoración de las actividades y apoyos realizadas durante todo el proceso. A continuación presentamos las principales actividades realizadas y una pequeña evaluación de las mismas:

- *Aprendizaje de nuevas tareas:* las personas están habituadas a ser preguntadas sobre las nuevas tareas que les gustaría aprender dentro del plan de formación anual, por lo que a la hora de elaboración del PAI realizan varias propuestas. La mayoría de estos aprendizajes han sido realizados por los propios monitores en su sección y en algunos casos, los técnicos del PAI han servido de apoyo.
- *Manejo del Euro en situaciones concretas:* los niveles alcanzados de aprendizaje han sido diferentes según cada persona, desde el reconocimiento de una cantidad fija para el uso de la máquina de café en el taller hasta el uso de billetes de 10,00 € en la vida cotidiana. Hemos utilizado para tal fin imitaciones de monedas y billetes, así como ejercicios de cálculo con el programa Grador y con otras aplicaciones informáticas y salidas a la comunidad para realizar pequeñas compras para el taller.
- *Iniciación en el uso del ordenador:* esta actividad ha sido muy valorada por la mayoría de los y las participantes, principalmente por el atractivo que tienen los propios ordenadores y la relación individual que se establecía en cada sesión. Algunas personas han transmitido que realizar siempre el mismo programa les cansaba, por lo cual es importante renovar la oferta de programas informáticos.
- *Actividades para desenvolverse en el taller y en la vida cotidiana:* estas actividades han sido particularmente gratificantes para ellos, debido a que conllevaban un aumento de la propia autonomía en el taller y su frecuencia de uso era casi diaria. Ejemplos de estas actividades han sido, el uso de la máquina de café y del agua, el correcto uso de la taquilla... y en general su adquisición no ha presentado ninguna dificultad.
- *Actividades de acceso a la comunidad:* entre estas actividades podemos destacar información sobre la Educación Para Adultos, uso del metro, información para incorporarse a clubes de tiempo libre, etc. Estas actividades, han sido especialmente valoradas por las familias y así ha sido destacado en las evaluaciones de las familias que veremos posteriormente.

Las horas de trabajo con las personas en apoyos individuales fuera de la sección y en horario de trabajo, han sido 916 horas en Sestao y 708 en Txibila. En este cálculo no entran los apoyos recibidos por las personas en los momentos de descanso, ni en el comedor, ni en el vestuario. Podemos afirmar con esto que el proyecto ha tenido un alto impacto de satisfacción para lo poco que ha afectado a la producción

Valoración de las personas (sobre el proyecto piloto)

Valoración de los usuarios/as:

Como uno de los objetivos de la implantación de este proyecto piloto en el servicio ocupacional de Lantegi Batuak, era la mejora en el nivel de satisfacción de las personas usuarias de este servicio, hemos realizado al final del proceso una encuesta de satisfacción con todas las personas participantes en el proyecto (anexo 5). Esta encuesta presentaba preguntas abiertas y cerradas. En los siguientes gráficos presentamos los resultados de las *preguntas cerradas*.

Gráfico 9. Sabes lo que es el PAI

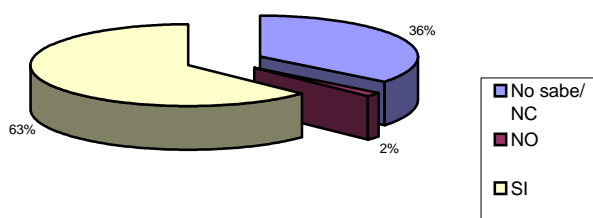
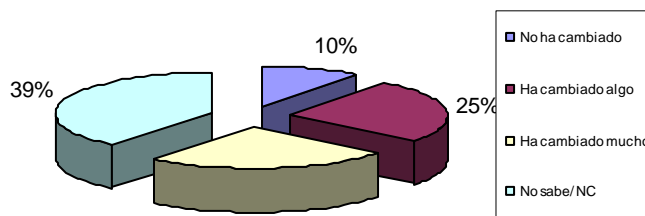


Gráfico 10. Desde que se está realizando el PAI, creo que mi situación en el taller y las cosas que hago



En estos datos vemos que un gran número de personas dice saber lo que es el PAI y más de la mitad de los participantes cree que su situación en el taller ha cambiado algo o mucho desde que está realizando el PAI.

Gráfico 11. En la realización del PAI, creo que se me ha tenido en cuenta y se me ha escuchado

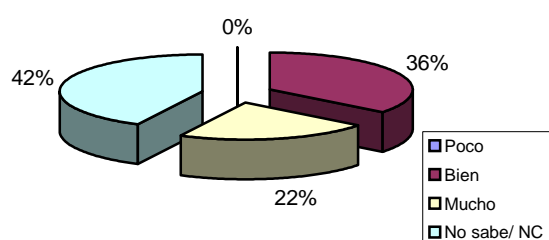
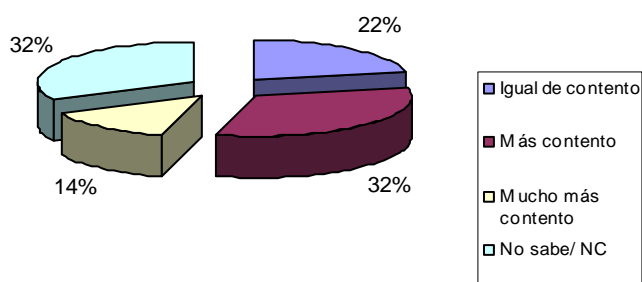


Gráfico 12. En general vengo al taller



Por otra parte, casi un 60% considera que se le ha tenido en cuenta y se le ha escuchado. Y el 50% dice que acude al taller o más contento o mucho más contento.

Las *preguntas abiertas* que se referían a que era lo que más les había gustado del PAI, fueron contestadas casi por el 100% de las personas, con las siguientes respuestas: ordenador, aprendizaje de nuevas tareas, las salidas, el euro, etc.

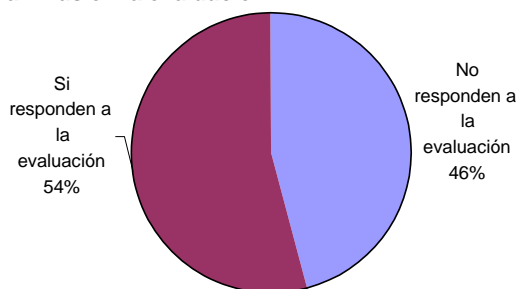
Otra pregunta abierta en la cual las personas tenían que describir que era para ellos el PAI, fue contestada principalmente por personas con una mayor capacidad. Ejemplos de sus respuestas fueron: “aprender cosas”, “aprender cosas nuevas”, “ordenador”, “es para valorar mi trabajo y valorarme a mi en lo que puedo y no puedo hacer y aprender cosas que yo creí que yo no podría hacer”, “gustora egoteko!”, “es para aprender cosas que no sabemos”, “es para hablar”.

De una primera lectura de estos datos, podemos extraer la existencia de un alto índice de participantes con dificultades para comprender las preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción, especialmente las preguntas cerradas reflejadas en los gráficos anteriores. A pesar de que hemos realizado un esfuerzo de adaptación de todas las herramientas, la propia intención de medir una comparación entre dos momentos distintos, presenta un gran nivel de abstracción, por lo que sabíamos que iba a ser difícil.

Valoración de las familias/tutores

Como habíamos mencionado en toda la memoria, la participación de la familia en la implantación de un nuevo modelo de atención en el servicio ocupacional es fundamental. Por dicha razón, en la evaluación, les hemos pedido su opinión respecto al proyecto y a la atención que su hijo/a ha recibido. El nivel de participación de las familias en la evaluación final del proyecto piloto se refleja en el siguiente gráfico.

Gráfico 13. Participación de las Familias en la evaluación



Es importante destacar la escasa de participación en la evaluación por parte de las familias, lo cual contrasta con su respuesta a las primeras entrevistas informativas sobre el PAI. De un total de 59 familias o tutores que podían haber realizado la evaluación, sólo 32 familias lo hicieron. Las causas que han influido en este aumento son en primer lugar las tres bajas mencionadas, el cambio en los responsables de las residencias, lo que ha afectado en la evaluación y las fechas en las que convocamos a las familias que coincidían con Navidad, coincidiendo con la reuniones generales del taller o las charlas de desarrollo individual.

Los resultados obtenidos, a partir de las encuestas realizadas por las familias que sí participaron, en se resumen en los siguientes gráficos.

Gráfico 14. Desde que se está realizando el PAI la situación De mi hijo/a en el taller y las cosas que hace

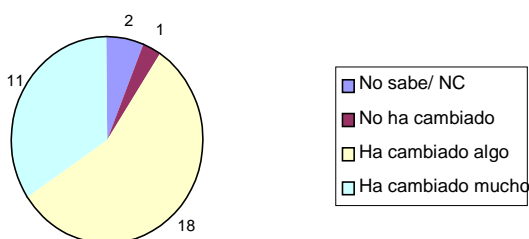
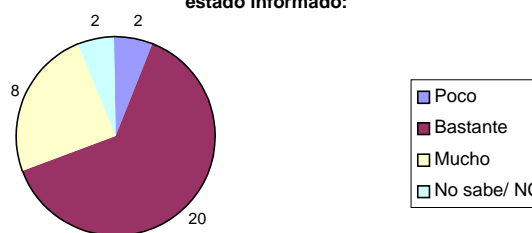


Gráfico 15. En relación al PAI, considero que he estado informado:



De las evaluaciones que tenemos, se desprende una valoración muy positiva. La mayoría contesta que la situación de su familiar y las que cosas que hace ha cambiado y consideran que han estado bastante informados o muy informados;

Gráfico 16. En general al taller, mi hijo/a viene

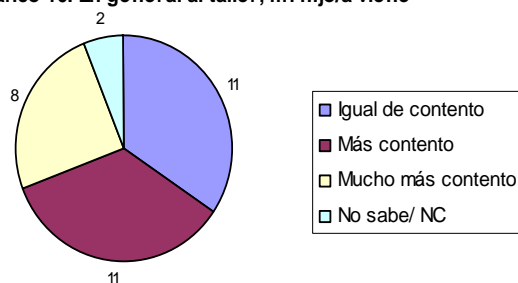
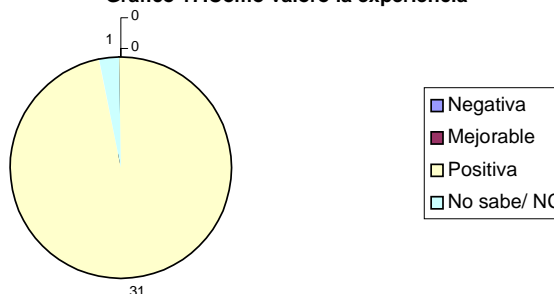


Gráfico 17. Como valoro la experiencia



Respecto a la pregunta si su hijo/a acude más contento al taller, 19 familias de las 32 que contestaron la encuesta afirman que vienen más contento o mucho más contento frente a 11 que afirman que vienen igual de contento y 2 que no saben o no contestan.

Finalmente, respecto a como valoran la experiencia, casi el 100% de las familias o tutores consideran la experiencia como positiva.

El cuestionario, daba un espacio para comentarios, vamos a recoger algunas muestras: “mi hermana está más animada, más positiva”, “que continúe la línea de trabajo centrada en las personas”, “mi hijo ahora viene más contento al taller, reniega menos, se levanta más rápido”, “es importante que aprendan cosas que le sirvan para la vida de la comunidad”, “es importante que hagan estas actividades, no sólo que trabajen para los clientes”.

Valoración de los/as profesionales:

Los/as monitores/as y jefes de taller, han colaborado activamente en el proyecto: explicación del proyecto, selección de las personas, entrevistas del PAI, propuestas de apoyos, realización de actividades, y revisión de las herramientas. En esta fase se les pasó un cuestionario de evaluación (anexo 6) que tenía como objetivo evaluar parcialmente el proyecto, y que sugirieran ideas para la mejora de dichos cuestionarios. La evaluación de los/as profesionales al igual que las otras contenía una serie de preguntas cerradas y otras abiertas. De las preguntas cerradas, se obtuvieron los resultados que se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 4. Porcentaje de la evaluación de los monitores/as al proyecto PAI

	No contesta	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Total
a. Tengo una idea clara de lo que es el PAI			8,33	53,33	38,33	100,00
b. El proyecto me parece necesario	8,33		8,33	46,67	36,67	100,00
c. Los monitores y jefe de taller estamos bien informados sobre el PAI	8,33			53,33	38,33	100,00
d. La participación de los profesionales es adecuada	8,33		16,67	45,00	30,00	100,00
e. Las actividades que se están desarrollando en el PAI me parecen adecuadas	25,00			65,00	10,00	100,00
f. Se aprecian cambios y mejoras en las personas	16,67		35,00	48,33		100,00
g. El PAI está ayudando a que las personas estén mejor en el taller	16,67		8,33	65,00	10,00	100,00
h. Se ve a las personas que vienen más contentas al taller	16,67		35,00	40,00	8,33	100,00
i. En general, se aprecia mejor ambiente en el taller	16,67		35,00	40,00	8,33	100,00
j. Creo que es una experiencia que hay que continuar en todos los talleres	16,67			35,00	48,33	100,00

Cabe destacar que aunque hubo una serie de ítems que no fueron contestadas por algunos/as monitores/as, en términos generales las respuestas son positivas. Casi todos afirman tener una idea clara de lo que es el PAI, de haber estado bien informados y haber tenido una participación bastante o muy adecuada. Respecto a percibir cambios en las personas o a que estas vengan más contentas, aunque la respuesta sigue siendo positiva, una tercera parte de los/as encuestados/as afirma que se notan pocos cambios. De todos modos en líneas generales la gran mayoría afirma que es un proyecto necesario y que habría que continuar en todos los talleres de la Fundación.

Cuando se les pidió que señalaran lo más positivo, señalaron los siguientes aspectos:

- Las personas participan con muchas ganas.
- Es una vía de escape a la rutina laboral.
- Desconectan un rato del trabajo, de la monotonía.

- La atención individualizada.
- Se responde a las necesidades de cada persona
- Se tiene en cuenta la opinión del interesado permitiendo trabajar cosas más concretas
- Los operarios están contentos sobre todo cuando suben al ordenador
- La atención individualizada que se ofrece a los elegidos.
- Que hayan venido personas desde fuera para realizar este trabajo.
- El tiempo dedicado en exclusiva para el operario

En cambio entre los aspectos a mejorar señalaron:

- Ampliar el número de personas en el PAI.
- Habría que no estar tan supeditado a la producción para poder atender mejor a las actividades que surgen del PAI
- Hay que continuar con el proyecto, que no termine en navidad.
- Que sean todos los operarios los que participen

Al final del proyecto se les pasó el mismo cuestionario elaborado para los profesionales a los dos jefes de taller donde se desarrolló el proyecto. Las analizamos separadamente pues consideramos que su opinión puede ser más global que la del resto de los monitores.

En ambos casos, los dos jefes de taller afirman tener una idea clara de lo que es el PAI y que además han estado bien informados. Los dos jefes de taller coinciden en afirmar que el proyecto les parece necesario y que la participación de los y las profesionales de su taller ha sido adecuada. Del mismo modo, consideran que las actividades que se desarrollaron en el PAI les parecen muy adecuadas y que se notan bastantes cambios en las personas, que el PAI está ayudando a que las personas estén mejor en el taller y que vengan más contentas, lo que en líneas generales hace que se note mejor ambiente. Finalmente concuerdan en afirmar que es una experiencia que habría que continuar en todos los talleres de Lantegi Batuak.

Como aspectos positivos destacan:

- el enfoque individual,

- una mejor comunicación
- una mayor atención y
- que la gente viene más contenta al taller.

Como aspectos a mejorar señalan:

- La necesidad de más recursos,
- Más medios personales (mejorar el ratio de las secciones y dotar de profesionales en exclusiva para esta metodología), y
- Que se implante de una forma estable.

Finalmente, el cuestionario de evaluación de profesionales a los dos técnicos del área de apoyo y ajuste personal del área de Técnica Asistencial. De sus evaluaciones se destaca que tienen una ideal clara de lo que es el PAI y que han estado bien informados. Asimismo coinciden en ver la necesidad de un proyecto de este tipo y que a su vez se continúe en todos los talleres. En líneas generales consideran que las actividades que se desarrollaron en el PAI han sido adecuadas y que el plan de apoyos individualizado está ayudando a que las personas estén mejor en el taller. Cuando se les pregunta sobre lo positivo, señalan:

- preguntar a los/as usuarios/as acerca de sus necesidades
- trabajar objetivos no laborales con los/as usuarios/as
- Es un cambio de mentalidad en la intervención con las personas de centro ocupacional desde el taller.

Y sobre lo que habría que mejorar:

- Ampliar el número de usuarios/as que participan en el proyecto
- Definir mejor la forma de trabajar con las familias.

Acciones de difusión y transferencia

En el diseño del proyecto, planteamos como objetivo principal de la tercera fase la transferencia de resultados, es decir, la importancia de comunicar el conocimiento adquirido a la propia organización, difundir las bases metodológicas, las herramientas diseñadas e incluso la evaluación de los resultados, para marcar de esta forma las

líneas de actuación futura. Los pasos llevados a cabo para la citada transferencia han sido:

a) Difusión del conocimiento:

- Técnicos de la unidad de electricidad-electrónica y del área de Técnica Asistencial.
- Gerente, directores y jefes de taller.
- Presentación a profesionales de cada taller de la unidad de electricidad-electrónica.
- Presentación a profesionales del centro de Amorebieta.
- Presentación en la reunión general de Amorebieta.
- Visitas a los talleres de Sestao y Txibila por parte de los/as técnicos de la unidad de electricidad-electrónica.
- Apoyo en la realización de primeras entrevistas PAIs
- Apoyo en la realización de entrevistas a familias.
- Artículos en la revista LanHotsa, diciembre de 2006

b) Con la intención de generalizar la experiencia piloto a otros centros de la organización, hemos elaborado un instrumento de transferencia llamado **MANUAL DE APLICACIÓN**. Se trata de un instrumento que recoge el marco teórico en el que se basa el proyecto de innovación, las herramientas de aplicación y las orientaciones prácticas que ayudan en la aplicación de esta metodología.

c) Puesta en marcha de los Planes de Apoyo Individualizado en los centros de Erandio, Etxebarri, Otxarkoaga, Rekalde, Amorebieta y continuación en los centros de Sestao y Txibila.

En paralelo, hemos mantenido varias reuniones de trabajo con profesionales del grupo Gureak. Los contactos comenzaron antes del diseño del proyecto piloto ya que esta organización del sector se encontraba en un momento de reflexión similar a la Fundación Lantegi Batuak. Durante la duración del proyecto piloto, hemos mantenido tres reuniones, en las que nos hemos intercambiado impresiones además de materiales. Estas reuniones han resultado de gran interés para contrastar opiniones.

Revisión de herramientas

El último trabajo desarrollado por el equipo ha sido la revisión del conjunto de materiales elaborados y, en particular, una revisión de las herramientas propuestas de cara a su generalización en la organización.

En concreto y tras valorar su utilización y los resultados obtenidos proponemos los siguientes aspectos de mejora:

Reordenar los ámbitos en los que se formulan metas personales agrupando algunos de los contextos y añadiendo algunas dimensiones de calidad de vida que, siendo importantes, no quedan recogidas con suficiente relevancia en la propuesta actual que toma como referencia los contextos. También vemos la necesidad de añadir el contexto comunitario como otro contexto posible y de notable relevancia. En concreto proponemos los siguientes ámbitos o áreas de resultados personales:

1. Acceso, salida y vestuarios.
 2. Comedor y descansos
 3. Actividad laboral
 4. Condiciones de trabajo
 5. Formación
 6. Salud
 7. Relaciones sociales
 8. Entorno Comunitario
- Mejorar el formato del Registro PAI con el fin de:
 - Recoger, con mayor profundidad, algunas cuestiones como por ejemplo la situación actual de la persona.
 - Resumir de forma más visual el conjunto de las metas personales.
 - Mejorar el formato.

Proceso de trabajo y equipo de gestión

Las funciones de los profesionales que han intervenido en el proyecto, han sido:

Como asesores externos de la organización, dos profesores de la Universidad de Deusto, Natxo Martinez y Ana Casas, han aportado todo el soporte teórico y el asesoramiento metodológico tanto del diseño de las herramientas como en la puesta en marcha y seguimiento del proyecto.

La responsable del área de Técnica Asistencial ha participado en el equipo de gestión, aportando una visión de las necesidades de la organización.

Los dos técnicos/as del proyecto en los centros de Sestao y Txibila, han trabajado en la elaboración herramientas, establecimiento de las actividades y apoyos para la puesta en marcha de los planes de apoyo individualizados, colaborando con los profesionales del propio centro, reunirse y con las familias o tutores informando del proyecto y del plan individualizado de su hijo/a.

Por último, en cada taller se ha contado con la participación de un auxiliar de monitor, cuya función ha sido la de realizar las actividades principalmente fuera de la sección, y en estrecha colaboración con los técnicos/as del proyecto en el taller.

La metodología de trabajo propuesta en base al modelo de investigación colaborativa ha resultado de utilidad en la elaboración de propuestas inéditas como la que hemos desarrollado. El proceso de investigación-acción con la colaboración de agentes diversos pensamos que es el marco adecuado desde el que desarrollar proyectos de innovación. Las valoraciones positivas de usuarios/as, familias, profesionales, y del propio equipo sin cuyas aportaciones y colaboración no hubiera sido posible este proyecto, así lo demuestran

4. Evaluación global del proyecto de innovación y conclusiones

En este último apartado vamos a realizar una evaluación global del proyecto de innovación tomando como referencia los objetivos que nos marcábamos al inicio del mismo y valorando su grado de consecución. También vamos a destacar las conclusiones más relevantes que extraemos del proyecto.

4.1 Resultados del proyecto

Como hemos señalado, de cara a la evaluación global del proyecto hemos tomado como referencia los objetivos del mismo, señalando en qué medida han sido conseguidos y los aspectos que quedan pendientes para seguir avanzando en el modelo.

- Objetivo 1: Adaptar y concretar a la realidad de Lantegi Batuak los principios que se proponen desde la comunidad científica y profesional en materia de discapacidad.

Tal como ha quedado claramente señalado a lo largo de esta memoria una parte del trabajo ha girado en torno a la adaptación de los conceptos a la realidad de la oferta de servicios que se desarrollo desde Lantegi Batuak. En concreto, podemos señalar los siguientes aportaciones del proyecto:

- Adaptación del concepto de Calidad de Vida a la realidad de Lantegi Batuak, desarrollando una *propuesta propia de dimensiones* de Calidad de Vida en el servicio ocupacional y su concreción a través de una *propuesta de Indicadores de Resultados o Metas Personales* como propuesta metodológica para la concreción del concepto de calidad de vida.
- Adaptación del modelo de apoyos *identificando los contextos y áreas* de apoyo más relevantes en el servicio ocupacional, como estrategia para la operativización del modelo de apoyos.
- Clarificación y concreción de los conceptos de Autodeterminación y Planificación centrada en la persona a través de *una metodología específica* que toma como referencia los deseos y aspiraciones de las personas de cara al diseño de los apoyos.

- Objetivo 2: Diseñar y ensayar una metodología de apoyos personales y su concreción a través de un Plan de Apoyos Individuales

Este ha sido el objetivo central del proyecto en la medida que supone la elaboración de una propuesta para ser desarrollada por la organización. Los principales resultados se pueden resumir en:

- Elaboración, en base a todo lo anterior, de una *metodología propia para la individualización* del servicio ocupacional que ha quedado recogida en los siguientes documentos:
 - *Manual de Aplicación* que recoge las principales consideraciones y orientaciones para la puesta en práctica de la metodología.
 - Paquete de herramientas de soporte para la elaboración de los Planes de Apoyo Individualizado que incluye:
 - Ficha previa
 - Registro PAI
 - Herramientas de seguimiento y evaluación
 - Guía del monitor/a
- Esta metodología ha sido, en líneas generales, validada en la medida en que ha sido ensayada y contrastada, con la práctica en los dos centros propuestos, con un número amplio de usuarios y usuarias. Tanto los resultados obtenidos, como la valoración positiva de los diversos agentes: usuarios/as, familias, jefes de taller y profesionales, nos permiten afirmar que es una metodología que puede ser generalizada al conjunto de la organización.
- Objetivo 3. Diseñar y ensayar una oferta de actividades que pueda enriquecer la oferta actual de los Servicios Ocupacionales.

Como ha quedado señalado en varias ocasiones a lo largo de esta memoria el avance en la personalización del servicio supone, como condición, la ampliación de la oferta que viene realizando el servicio ocupacional. Como resultados con relación a este objetivo señalamos:

- Ensayo de diversas actividades formativas

- Ensayo de acciones de mejora de la participación de las personas a través de encuentros regulares de la sección.
 - Ensayo de diversas acciones de mejora en comedor, vestuarios, ajuste de horarios,...que aunque surgidas a partir de los planes personales pueden ser una referencia para la mejora global de la oferta del servicio ocupacional.
- Objetivo 4: Incorporar las mejoras a los procedimientos y herramientas generales de Lantegi Batuak

El proyecto no sólo perseguía ensayar un conjunto de propuestas sino tratar de incorporarlas al funcionamiento general de la organización. Aunque obviamente este es un proceso más largo que el que supone el proyecto si se han desarrollado acciones en esta línea. Las más relevantes han sido:

- *Difusión en la organización de los conceptos de referencia:* modelo de apoyos, calidad de vida, autodeterminación, planificación centrada en la persona, a través del Manual de Aplicación y de las presentaciones citadas.
 - En la medida en que los Planes de Apoyo Individualizado ha recogido los planes de formación anual del taller, se ha demostrado que pueden convertirse en la herramienta global desde la que ordenar con sentido para la persona el conjunto de acciones y servicios que se realizan (perfil, charla de desarrollo anual, charla con la familia...)
- Objetivo 5. Prever los recursos y los ajustes organizativos necesarios para la generalización de la experiencia piloto.

El desarrollo de la experiencia piloto ha permitido tener una referencia de cara a su generalización al conjunto de la organización. Aunque a un nivel inicial se puede hacer una estimación de los recursos y cambios que hay que introducir.

En estos momentos ya se ha empezado una ampliación de la experiencia a otros centros: Rekalde, Erandio, Amorebieta, Otxarkoaga, Etxebarri, y se continúa en los centros de Sestao y Txibila, lo que va a permitir determinar los recursos y ajustes necesarios.

4.2 Aspectos a seguir investigando y desarrollando

Por la misma metodología del proyecto, su puesta en práctica y evaluación nos ha permitido identificar un conjunto de líneas de avance. Como aspectos en los que habrá que seguir trabajando en el futuro podemos apuntar los siguientes:

- Seguir desarrollando la propuesta de dimensiones e indicadores de calidad de vida en el servicio ocupacional a través de su contraste con los Planes de Apoyo Individualizado que se vayan elaborando. Esa propuesta, una vez completada, puede ser una herramienta potente tanto para la evaluación de la calidad de vida de las personas como para la evaluación de la calidad del servicio.
- Seguir desarrollando el modelo de apoyos completando las áreas que ya se han identificado en el proyecto. Además, se puede avanzar en la sistematización del tipo de apoyos según su función (formación, apoyo conductual, orientación, supervisión, adaptaciones,...) y su intensidad (frecuencia, tiempo diario,...). Este trabajo permitirá tener una propuesta global que también puede ser la base para la planificación del servicio y la estimación de los recursos necesarios.
- Avanzar en la metodología Planificación centrada en la Persona a través del desarrollo de los siguientes aspectos:
 - Seguir ensayando la incorporación de los diversos agentes (familias, compañeros,...).
 - Desarrollar y ejemplificar estrategias de colaboración entre los diversos agentes.
- Aunque la metodología y herramientas han sido validadas desde la práctica se sugieren algunos aspectos de mejora tales como una reordenación de los ámbitos de metas personales y la mejora del formato de la herramienta PAI, en la línea de lo señalado en el apartado 'revisión de herramientas' de esta memoria.
- Necesidad de seguir ensayando las propuestas de mejora de la oferta del servicio en los siguientes aspectos
 - El contexto comunitario

- Los grupos sección como equipos de trabajo
 - Espacio formativo en cada taller que puede responder de manera flexible a una variedad de necesidades individuales de formación.
- Desarrollar soportes informáticos de las herramientas elaboradas en el marco de la aplicación que la organización utiliza.

4.3 Conclusiones

Como conclusiones globales del proyecto podemos destacar:

- Es posible y deseable tomar como referencia el punto de vista de las personas, sus deseos y aspiraciones en el diseño de los servicios. Esta orientación, además de ser coherente con las propuestas actuales sobre discapacidad, se ha verificado en la práctica como una manera eficaz de concretar la oferta del servicio para cada persona. Las metas personales formuladas por las mismas personas han sido en general valoradas como sensatas, adecuadas y alcanzables.
- En esta línea, los conceptos de calidad de vida, apoyos, planificación centrada en la persona y autodeterminación han mostrado una gran potencialidad en la orientación del servicio ocupacional. De este modo, el servicio ocupacional se entiende como una estructura que promueve la calidad de vida a través de la oferta de una variedad de oportunidades de participación activa, aprendizaje permanente, relaciones sociales, salud, bienestar, promoción personal y social.
- El Plan de Apoyos Individualizado es la herramienta básica desde la que definir y concretar la oferta que el servicio ocupacional hace a una persona. Este plan es fruto del acuerdo entre la persona, su familia/tutores y el servicio.
- Para que los Planes de Apoyo tengan sentido y contenido es preciso generar un contexto rico en oportunidades, y en particular, desarrollar espacios de participación y corregulación de la vida cotidiana. La comprensión de los grupos-secciones como equipos de trabajo que estimulan la participación de todos sus miembros parece una línea de futuro a potenciar.
- Esta manera de concebir los servicios supone un reajuste cultural de la organización, ordenando las actuaciones profesionales y reorientándolas hacia cada una de las personas, individualmente consideradas.

- Para generalizar estas propuestas y el cambio cultural que implican es preciso también dar un soporte también a los y las profesionales. Esto supone en primer lugar, ampliar los recursos humanos, en particular aquellos con perfil socioeducativo. En segundo lugar, mejorar la cualificación a través de la formación, pero sobre todo a través del acompañamiento en procesos de mejora que permitan la formación en la acción y faciliten que el apoyo y la ayuda que se preste a los y las profesionales se vincule con mejoras en la práctica. Por último, también implica la mejora de los espacios y mecanismos de reflexión y coordinación.

ANEXOS

1. Registro PAI
2. Guía del Monitor/a
3. Ficha Previa
4. Manual de Aplicación del PAI
5. Cuestionario de satisfacción de usuarios/as
6. Cuestionario de satisfacción de profesionales
7. Cuestionario de satisfacción de familias

PAI - REGISTRO



Plan
de
Apoyos
Individualizado

NOMBRE: _____

<i>EDAD:</i>		<i>TIEMPO EN LB:</i>		<i>FECHA:</i>	
--------------	--	----------------------	--	---------------	--

¿QUIÉNES PARTICIPAN EN EL PAI?	
Nombre	Relación/Función (1)

(1) Monitor/a, familiar, técnico/a, etc...

REVISIONES	
FECHA	PARTICIPANTES

¿Qué es el Plan de Apoyos Individualizado y quienes participan?



Es un herramienta en la que se describe:

Nuestra situación actual, cómo estamos, las cosas que nos ocurren, lo que sabemos hacer.



Lo que queremos conseguir o mejorar.

Lo que tenemos que hacer para lograrlo y los apoyos que vamos a necesitar.



Para ello tendremos que ir pensando todo lo que se nos ocurra y comentarlo con nuestros monitores o familiares.

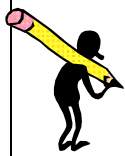
Acceso, Salida



Transporte, la forma de llegar y salir del taller y la puntualidad



Nivel de satisfacción





MUCHO

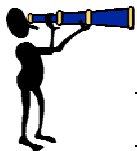


REGULAR



POCO

¿Qué me gustaría que ocurriera en los próximos meses?



¿Qué tenemos que hacer para lograrlo?

¿QUÉ?	¿CUÁNDO?	RESPONSABLE



¿Hemos logrado los objetivos?

FECHA	SI/NO	COMENTARIOS






Vestuarios y baños

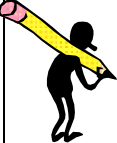
La taquilla, el baño, el tiempo que tenemos para cambiarnos, etc.

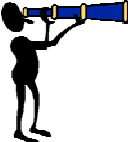


Nivel de satisfacción

MUCHO
REGULAR
POCO





¿Qué me gustaría que ocurriera en los próximos meses?

¿Qué tenemos que hacer para lograrlo?

¿QUÉ?	¿CUÁNDO?	RESPONSABLE



¿Hemos logrado los objetivos?

FECHA	SI/NO	COMENTARIOS



Realización de tareas



Las tareas que realizamos, número y tipo de tareas; el ritmo y dificultad del trabajo.



Nivel de satisfacción



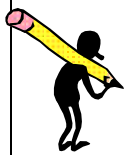
MUCHO



REGULAR



POCO





¿Qué me gustaría que ocurriera en los próximos meses?

¿Qué tenemos que hacer para lograrlo?

¿QUÉ?	¿CUÁNDO?	RESPONSABLE



¿Hemos logrado los objetivos?

FECHA	SI/NO	COMENTARIOS



Condiciones de trabajo

Horario, calendario, la ropa de trabajo, gratificaciones, la sección y el centro.



Nivel de satisfacción



MUCHO



REGULAR



POCO



¿Qué me gustaría que ocurriera en los próximos meses?

¿Qué tenemos que hacer para lograrlo?

¿QUÉ?	¿CUÁNDO?	RESPONSABLE



¿Hemos logrado los objetivos?

FECHA	SI/NO	COMENTARIOS






Descanso



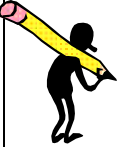
Tiempos en que no estamos trabajando: bocadillo, después de comer, etc.

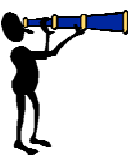


Nivel de satisfacción

MUCHO
REGULAR
POCO





¿Qué me gustaría que ocurriera en los próximos meses?

¿Qué tenemos que hacer para lograrlo?

¿QUÉ?	¿CUÁNDO?	RESPONSABLE



¿Hemos logrado los objetivos?

FECHA	SI/NO	COMENTARIOS



Comedor



Acceso al comedor, el menú, la higiene, las relaciones en el comedor.



Nivel de satisfacción



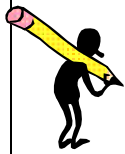
MUCHO

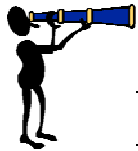


REGULAR



POCO





¿Qué me gustaría que ocurriera en los próximos meses?

¿Qué tenemos que hacer para lograrlo?

¿QUÉ?	¿CUÁNDO?	RESPONSABLE



¿Hemos logrado los objetivos?

FECHA	SI/NO	COMENTARIOS



Acciones grupales



Las reuniones generales, las reuniones de sección, los cursos.



Nivel de satisfacción



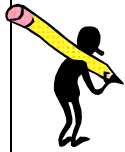
MUCHO

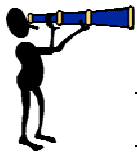


REGULAR



POCO





¿Qué me gustaría que ocurriera en los próximos meses?

¿Qué tenemos que hacer para lograrlo?

¿QUÉ?	¿CUÁNDO?	RESPONSABLE



¿Hemos logrado los objetivos?

FECHA	SI/NO	COMENTARIOS






Acciones individuales



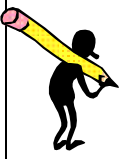
Programas de formación, charlas individuales con monitores y Jefes de taller.




Nivel de satisfacción

MUCHO
REGULAR
POCO





¿Qué me gustaría que ocurriera en los próximos meses?

¿Qué tenemos que hacer para lograrlo?

¿QUÉ?	¿CUÁNDO?	RESPONSABLE



¿Hemos logrado los objetivos?

FECHA	SI/NO	COMENTARIOS






Otros



La jornada de puertas abiertas, el lunch de Navidad, celebraciones, etc.

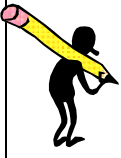
Nivel de satisfacción

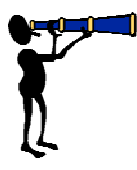




MUCHO

REGULAR

POCO





¿Qué me gustaría que ocurriera en los próximos meses?

¿Qué tenemos que hacer para lograrlo?

¿QUÉ?	¿CUÁNDO?	RESPONSABLE



¿Hemos logrado los objetivos?

FECHA	SI/NO	COMENTARIOS



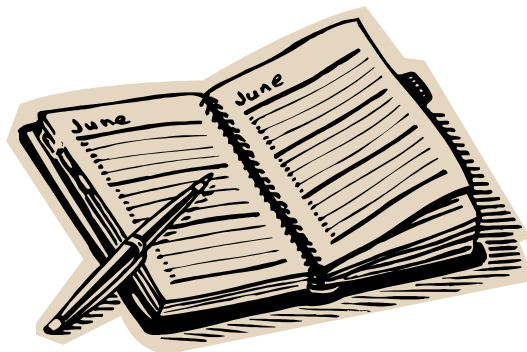


Resumen del registro

FECHA	METAS



PAI



Plan de Apoyos Individualizado

Guía del Monitor/Monitora

Con la colaboración de:

bbk

ÍNDICE

Presentación.....	5
Instrumentos de trabajo	6
Algunos conceptos a conocer acerca de los contextos típicos	7
Sobre las entrevistas.....	8
Sugerencias para conversar con la persona.....	9
Esquema a seguir en la elaboración de los PAI	12

Presentación

En Lantegi Batuak desde hace algún tiempo, se vienen desarrollando esfuerzos en la línea de analizar y mejorar la oferta que se hace desde el Servicio Ocupacional para adecuarla a los cambios sociales producidos y a las nuevas demandas de las personas con discapacidad y sus familias.

En esta línea se propone implantar un modelos de apoyos individualizados, para personas con discapacidad intelectual, adoptando como principios rectores de la planificación centrada en la persona y la **autodeterminación** con el fin de aumentar la **calidad de vida** de nuestros usuarios, usuarias y sus familias. Como hemos dicho, la autodeterminación va a constituir uno de los pilares sobre los que basaremos nuestro trabajo, tratando de fomentar la **elección** como aquella habilidad que permite a las personas comunicar sus preferencias y controlar el entorno donde se desarrollan, partiendo del principio de que todas las personas pueden elegir si les proporcionamos los apoyos adecuados.

Esta guía está elaborada para ayudar a los y las profesionales en la elaboración de los planes de apoyo individuales: descripción y utilización herramientas de trabajo, orientaciones generales sobre como realizar las entrevistas, conceptos básicos sobre los diferentes contextos del taller, sugerencias para conversar con las personas sobre los mismos y por último un esquema general del PAI.

Instrumentos de trabajo

A continuación se presenta el Registro PAI, como principal herramienta del plan de apoyo individualizado de cada persona; del mismo modo, se presenta una sencilla ficha previa que se recomienda se utilice para que los usuarios y usuarias, empiecen a familiarizarse con todo lo que conlleva el PAI.

FICHA PREVIA

Es una herramienta, cuya finalidad es reflexionar previamente sobre la satisfacción de la persona respecto a los diversos contextos del taller. Describe los diferentes contextos y recoge una representación gráfica de su nivel actual de satisfacción. La consigna es **“lee o mira esta ficha y piensa qué quieres mejorar en el taller”**. Este documento se entrega a la persona el día anterior a la entrevista para que tenga tiempo de repasarla.

REGISTRO PAI

Es el documento en el que se reflejan la situación actual, las metas personales, los apoyos y las actividades que se precisan para lograrlas. Es un documento de trabajo para la persona con discapacidad intelectual, los profesionales del centro y su familia. Se caracteriza por su sencillez y accesibilidad a la información, mediante imágenes, símbolos y fotografías.

El Registro PAI, es una herramienta abierta: en un primer momento se recogen las metas y algunas actividades que surjan en la entrevista; posteriormente se añaden nuevas actividades, nuevos apoyos e incluso nuevas metas.

Consta de una primera hoja donde se registran los datos de identificación de la persona con discapacidad y de otras que participen en la elaboración del PAI: monitor/a, familiares, técnico del PAI; la fecha de elaboración y las siguientes revisiones. En la segunda página, se representa gráficamente y con un lenguaje adaptado en qué consiste el PAI.

A continuación aparecen nueve fichas que se corresponden con los diferentes contextos típicos del servicio ocupacional:

1. Acceso y salida.
2. Vestuario y baño.
3. Realización de tareas.
4. Condiciones de trabajo.
5. Descansos.
6. Comedor.
7. Acciones grupales.
8. Acciones individuales.
9. Otros.

Después de la descripción de cada contexto, se refleja el nivel de satisfacción general de la persona en lo referente a cada uno de los mismos. Se añade un espacio en blanco donde escribir los comentarios más importantes, si bien no se pretende una descripción detallada.

A continuación, se recogen las metas personales y los deseos de mejora de la persona en ese contexto.

Posteriormente se especifican cuales van a ser las actividades a realizar para lograr esas metas, la frecuencia con la que se van a trabajar y quién es la persona responsable de brindar los apoyos necesarios para conseguir las metas deseadas.







Por último, se incluye un cuadro registro de las evaluaciones que se realicen, con las fechas, si se ha logrado o no, y comentarios al respecto.

En la última parte del documento, aparece un cuadro en el que se resumen las metas que han surgido en la entrevista.

Cada ficha será rellenada con la persona interesada y complementada por su familia y los profesionales del servicio.

Algunos conceptos a conocer acerca de los contextos típicos

Se han identificado nueve entornos, considerados típicos porque son habituales, en casi todos los centros de la Fundación Lantegi Batuak, que nos señalan las situaciones de mejora en las diferentes fases del proceso: en la observación, en la evaluación y detección de metas personales, en las necesidades de apoyos y en la evaluación de resultados.

-  **Acceso, salida:** Hacemos referencia a la forma en que las personas acceden y salen del centro, medio de transporte que utilizan, a las condiciones en las que lo hacen, cómo se manejan esas personas, y también las cuestiones relacionadas con el horario y su cumplimiento, etc.
-  **Vestuario y baños:** Este contexto se refiere al momento en el que las personas se cambian y se ponen la ropa laboral, al uso de las taquillas y al desenvolvimiento en el baño.
-  **Realización de tareas:** Hace alusión al momento en que las personas están trabajando y realizando las diversas tareas laborales. Algunas cuestiones importantes, en este contexto, son la variedad de tareas que una persona puede realizar, la forma en las que las realiza y el nivel de responsabilidad de las mismas.
-  **Condiciones de trabajo:** Bajo este epígrafe, hacemos referencia a aspectos como el calendario, el horario y la propia ubicación de la persona tanto en el centro -sección- como en la organización-nivel, o el transito al empleo.
-  **Descansos:** Este entorno engloba los momentos sin actividad regulada, es decir, el tiempo del bocadillo, antes/después de comer y los descansos no regulados.
-  **Comedor:** Encuadramos aquí diferentes aspectos como el acceso al propio comedor, la higiene previa y posterior, el menú, el momento de la comida, etc.

- ✘ **Acciones grupales (AG):** En este título agrupamos las acciones formativas de grupo, las reuniones de sección, las reuniones generales del taller, el momento de la gimnasia.
- ✘ **Acciones individuales (AI):** Recogemos aquí las charlas de desarrollo, los programas individuales y las propuestas de intervención.
- ✘ **Otros:** Tienen cabida aquí todas aquellas situaciones que no se contemplan en los anteriores contextos: jornada de puertas abiertas, lunch de navidad, fiestas, celebraciones, salidas ocasionales y otros.

Sobre las entrevistas

Para obtener la información necesaria que sirva para elaborar el Plan de apoyos individualizado, se deben realizar las siguientes actividades: la observación de la persona, la realización de actividades previas para familiarizarse con el instrumento, una entrevista informal y amistosa con la persona, así como entrevistas con la familia y el equipo de apoyo: monitores, jefe de taller, auxiliar de comedor, auxiliares de sección, técnicos del área asistencial, etc.

La primera toma de contacto con la persona incluirá todas aquellas orientaciones que le ayuden a entender el manejo de las fichas del PAI, como por ejemplo, los símbolos de cada contexto, o los que miden su satisfacción. Se dedicará el tiempo necesario en función de la capacidad de comprensión de la persona usuaria.

En la reunión que se efectúa con la persona, recabaremos su opinión acerca de aquellos aspectos que ve bien y los que podrían mejorar. Hay que insistir en que no hay repuestas mejores o peores, que puede contestar a las preguntas que desee y que se podrá terminar la reunión cuando la persona quiera.

No hay que olvidar comentar, que se tomarán notas durante la entrevista y que éstas valen para recordar las cosas importantes que se digan y si lo pide, mostrarle las anotaciones.

El proceso de la entrevista se puede resumir en dos fases:

1. Presentación de los participantes del equipo.
2. Explicación de cómo se va a responder, dando prioridad a la persona interesada.

En la entrevista de elaboración participan la persona usuaria, el monitor/a y la persona responsable del PAI. Su duración variará en función de cada usuario, teniendo en cuenta factores tales como la atención, el nivel de comprensión, las habilidades comunicativas, etc.; no superando en ningún caso los 45 minutos.

La función del monitor o monitora será la de completar y enriquecer las respuestas que dé la persona. Lo que se pretende es lograr un consenso en las respuestas basado en la realidad de la persona y que el resultado de la recogida de metas personales sea derivado de ese consenso.

Con las personas con más dificultades de comunicación, se sugiere formular propuestas a partir de personas que les conozcan bien y trabajar al mismo tiempo la comunicación. Con ellas, además de utilizar fuentes indirectas (monitores/as, jefe de taller, familia) hemos de realizar la búsqueda del diálogo con el usuario soportándolo en otros componentes que no sea lo verbal, por ejemplo, utilizando fotos de distintos espacios, componentes... del taller

o con grabaciones de los distintos espacios – taller en general, acceso al mismo, vestuario, comedor...

Con este colectivo la alternativa de PAI que poseemos va a ser la presentación de un menú de propuestas ,probablemente elaborado de las aportaciones de otros usuarios con más posibilidades de comunicación, y las reacciones de las personas ante ese menú ofertado es lo que nos va a dar sugerencias.

A continuación incluimos algunos consejos generales:

- Si alguien más está presente para apoyar o ayudar a la persona a comunicarse, haz todo lo posible para que el protagonista sea la persona a la cual está dirigida la entrevista. Recurre a la persona de apoyo únicamente si es necesario.
- Para romper el hielo utiliza un lenguaje no verbal, postura corporal, expresiones faciales, etc., que estimulen la entrevista.
- Si alguien se apartara demasiado del tema, recuérdale el propósito de la entrevista o sugiere que hable de eso más tarde.
- Deja pasar un tiempo prudencial sin respuesta, unos 30 segundos, antes de repetir la pregunta o de formularla de otra manera.
- Respeta el derecho a no responder a cualquier pregunta.
- Si alguien se siente incómodo o a disgusto, ofrécele la posibilidad de finalizar la entrevista y continuarla más adelante.
- Finaliza la entrevista con un resumen positivo de lo que se ha hablado. Expresa tu satisfacción por el tiempo que habéis pasado juntos y lo importante que es su colaboración para la mejora de los apoyos y el servicio que recibe.

Sugerencias para conversar con la persona

En este apartado se van a enumerar ejemplos de preguntas que podemos realizar para conversar sobre los contextos.

Acceso y salida

- ¿Cómo acudes al centro?. ¿Te gusta esta forma de venir?. ¿Te acompaña alguien?. ¿Coincides con alguna persona del taller?. ¿Si coincides, venís hablando o prefieres hacerlo solo?. ¿Te gustaría mejorar algo en el trayecto al centro?.
- ¿Sueles llegar a la hora al centro?. Al salir: ¿llegas bien, a la hora de coger el tren o el autobús?.
- ¿Te sientes seguro en el camino de casa al centro?.

Vestuario y baños:

- ¿Te sientes a gusto en el vestuario?.
- ¿Te cambias la ropa con facilidad?. La ropa laboral ¿te resulta fácil ponerla?.
- ¿Tienes la taquilla bien organizada?. ¿Puedes abrir la puerta con facilidad?. ¿El banco para cambiarte está lleno cuando lo necesitas o te arreglas bien?.
- ¿Utilizas el WC con autonomía?. Si es mujer: ¿conoces el funcionamiento de los contenedores de compresas?.
- ¿Decides tú cuando quieres ir al WC?. ¿Sueles pedir permiso?.
- En los lavabos: ¿te manejas con facilidad?, ¿hay jabón, papel,... generalmente?.
- ¿Quién tienes a tu lado en la taquilla?.

Realización de tareas:

- ¿Qué tareas sueles hacer?. ¿Te gustan esas tareas?. ¿Te gustaría aprender otro trabajo que ves en este centro?. ¿Te gustaría aprender otro tipo de trabajo que se realice en este centro?.
- ¿Sueles tener trabajo generalmente o a veces no hay material y estas parado/a?.
- Dentro de tu puesto de trabajo ¿sueles tomar alguna decisión, como por ejemplo, ordenar el material, o coger el material cuando se termina?.
- En tu puesto, ¿crees que trabajas rápido, o que te hacen trabajar más rápido de lo que puedes o quieres?.
- En tu sección, ¿estás a gusto con tus compañeros/as y tu monitor/a? Al lado de quién sueles trabajar?, ¿preferirías estar en otro grupo?.

Condiciones de trabajo:

- ¿Estas contento con el horario que tienes en el centro?.
- ¿Qué te parece el calendario que sueles tener, las vacaciones, la jornada intensiva, la jornada completa?.
- ¿Qué ropa laboral tienes, tienes suficiente, te gustaría tener más...?.
- ¿En qué nivel estas?. ¿Te gustaría tener contrato? o ¿te gustaría prepararte para ir a trabajar fuera de Lantegi Batuak?.

Descansos:

- ¿Tienes tiempo suficiente para tomar el bocadillo?, ¿para comer?.
- ¿Qué sueles hacer en los tiempos de descanso?. ¿Te gustaría hacer otra cosa después de comer?.
- ¿Te relacionas con algunos compañeros/as en la hora del bocadillo, o después de comer?. ¿Son buenas tus relaciones o crees que podrían mejorar?.

- ¿Puedes ir a beber agua cuando quieres?.

Comedor:

- Antes de entrar al comedor, ¿te lavas las manos?.
- ¿Vas solo/a desde tu sección hasta el comedor/restaurante?. ¿Conoces el funcionamiento general del comedor: guardar el turno en la cola, bandejas, cubiertos, y demás elementos necesarios?.
- ¿Te sientas en la mesa con los compañeros que tu eliges?. ¿Te sientas donde queda hueco libre? o ¿te indican donde sentarte?.
- ¿Cómo te arreglas con los cubiertos a la hora de comer?.
- Si tienes una dieta por motivo de salud ¿la mantienes sin dificultad?.
- ¿Qué cambiarías en el comedor?.

Acciones grupales

- A veces se organizan acciones formativas o cursos: ¿Te gusta acudir?. ¿Entiendes lo que te suelen explicar?. ¿Te gustan los temas que se tratan?. ¿Podrías decirme algún otro tema que te gustaría tratar?.
- En las reuniones generales del taller ¿entiendes lo que se dice?. Si la respuesta es no ¿qué piensas que necesitas para poder entender mejor?. ¿Te gusta acudir a ellas?. ¿Qué mejorarías en esas reuniones?. ¿Te gustaría participar más activamente, haciendo preguntas u opinando en esas reuniones?.
- ¿En tu sección se realizan reuniones?. Si no se realizan ¿se han realizado alguna vez?. ¿Te gustan, te parece interesante?. ¿Participas en dichas reuniones, es decir, preguntas, opinas, respetas los turnos de intervención?. ¿De qué te gustaría que se hablara en estas reuniones de sección?.
- Sobre los ejercicios físicos, estiramientos, relajación, etc. ¿te gusta o gustaba hacerlo?. ¿Sabes porqué los realizas?. ¿Qué te gustaría mejorar?.

Acciones individuales:

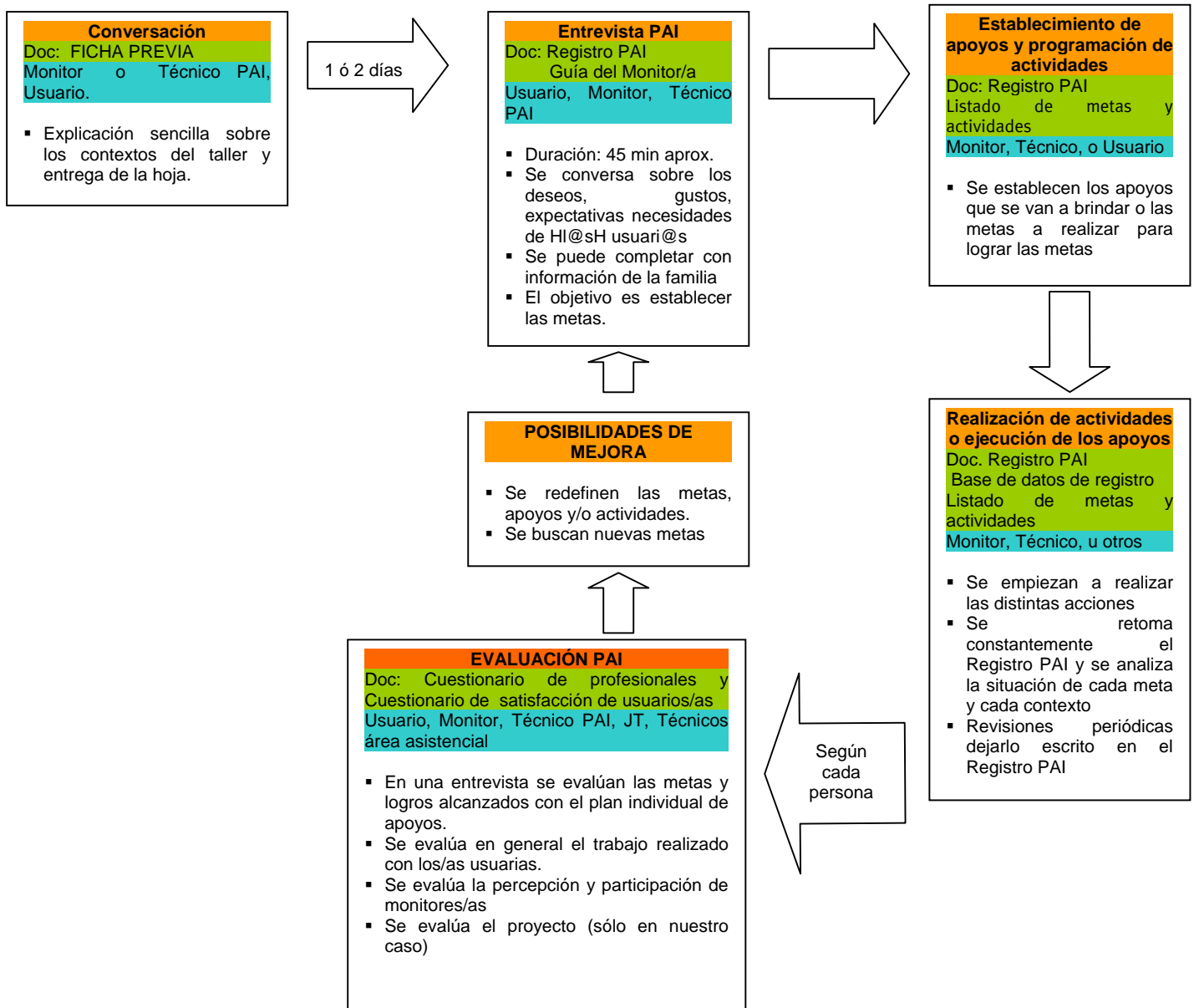
- ¿Conoces tu programa de formación individualizado?. ¿Sabes que objetivo esta trabando contigo tu monitor/monitora?.
- ¿Conoces tu perfil personal?. ¿Sabes para que sirve?.
- Respecto a las charlas de desarrollo individual, entrevistas en las que participas tú con el jefe de taller ¿te gusta acudir a esas entrevistas?. ¿Entiendes las cosas que allí se dicen?. ¿De qué te gustaría que se hablara en esas reuniones?.
- Cuando has necesitado una ayuda más prolongada en el tiempo o que han tenido que participar otras personas, como la asistente social, las psicólogas u otros ¿has tenido información de por qué necesitabas esa ayuda y cómo hacer para que mejore esa situación?

Otros:


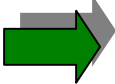




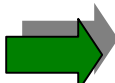









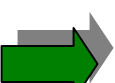



- En la jornada de puertas abiertas, cuando vienen al taller las familias o los clientes o las personas de la residencia, ¿te gusta que la gente vea vuestro trabajo?. ¿Te gustaría que viniera alguien más?. ¿Cómo crees que se podría mejorar ese día?.
- En la comida de Navidad ¿te gusta participar?. ¿Qué crees que se podría hacer para que saliera mejor?.
- En los días especiales como el de tu cumpleaños, u otras celebraciones ¿sueles traer pastas o galletas?. ¿Te gusta que te inviten?.

Esquema a seguir en la elaboración de los PAI



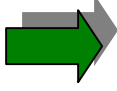

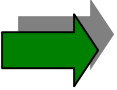



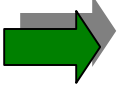


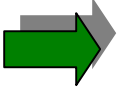


A modo de resumen, presentamos el siguiente esquema, que presenta los pasos a seguir en la elaboración de los PAIs.



PAI – FICHA PREVIA

			NIVEL DE SATISFACCIÓN		
Acceso, Salida 	Transporte, la forma de llegar y salir del taller y la puntualidad.				
Vestuario y baños 	La taquilla, el baño, el tiempo que tenemos para cambiarnos, etc.				
Realización de tareas 	Las tareas que realizamos, número y tipo de tareas; el ritmo y dificultad del trabajo.				
Condiciones de trabajo 	Horario, calendario, la ropa de trabajo, gratificaciones, la sección y el centro.				



			NIVEL DE SATISFACCIÓN		
<p>Descanso</p> 	<p>Tiempos en que no estamos trabajando: bocadillo, después de comer, etc.</p>				
<p>Comedor</p> 	<p>Acceso al comedor, el menú, la higiene, las relaciones en el comedor.</p>				
<p>Acciones grupales</p> 	<p>Las reuniones generales, las reuniones de sección, los cursos.</p>				
<p>Acciones Individuales</p> 	<p>Programas de formación, charlas individuales con monitores y Jefes de taller.</p>				
<p>Otros</p> 	<p>La jornada de puertas abiertas, el lunch de Navidad, celebraciones, etc.</p>				



MODELO DE APOYOS MODELO DE APOYOS

INDIVIDUALES

FUNDACIÓN LANTEGI BATUAK



Manual de Aplicación

Biotza Zulueta, Lantegi Batuak

William Restrepo, Lantegi Batuak

Eduarne Elorriaga, Lantegi Batuak

Ana Casas, Universidad de Deusto

Natxo Martínez, Universidad de Deusto

Octubre 2006

Con la colaboración de:

bbk =

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. MARCO TEÓRICO.....	5
1.1. El modelo de servicios y las personas con discapacidad	5
1.2. Modelo de apoyos	6
1.3. Calidad de vida y resultados personales	8
1.4. Planificación centrada en la persona	9
2. MODELO DE APOYOS EN EL SERVICIO OCUPACIONAL: COMPONENTES	10
2.1. Implicaciones del modelo de apoyos en el Servicio Ocupacional.....	10
2.2. Plan de Apoyos Individuales: Concepto y características.....	12
2.3. Áreas de apoyo en los Servicios Ocupacionales	13
2.3.1. Contextos del servicio.	14
2.3.2. Dimensiones e indicadores de calidad de vida en el Servicio Ocupacional	16
3. ORIENTACIONES PRÁCTICAS Y HERRAMIENTAS	21
3.1. Aspectos a considerar para el conocimiento del servicio.....	22
3.2. La elaboración del PAI y sus herramientas.....	23
3.3. Los apoyos, las actividades y su organización	25
3.4. Trabajo con el equipo del taller.....	26
3.5. Trabajo con las familias	27

INTRODUCCIÓN

Este manual tiene por objetivo facilitar a los y las profesionales de Lantegi Batuak la implantación del modelo de apoyos en los Servicios Ocupacionales. Las orientaciones y las herramientas que se presentan son fruto de un proyecto de innovación, desarrollado a lo largo del año 2006 con la colaboración de los y las profesionales de los talleres de Sestao y Txibila y bajo el amparo de la BBK. Al tratarse de un proyecto que todavía no consideramos cerrado, tanto, las orientaciones y herramientas tendrán que seguir siendo revisadas y actualizadas.

En Lantegi Batuak desde hace algún tiempo, se vienen desarrollando esfuerzos en la línea de analizar y mejorar la oferta que se hace desde el Servicio Ocupacional¹ para adecuarla a los cambios sociales producidos y a las nuevas demandas de las personas con discapacidad y sus familias.

Aunque se sigue apostando por mantener la idea y la relevancia de la actividad laboral, se considera necesario reorientar el servicio hacia la mejora de la calidad de vida y participación social de las personas, asociando su eficacia al logro de resultados y proyectos personales, uno de los cuales será el acceso al empleo.

Esto implica, por una parte, esfuerzos por enriquecer el servicio ocupacional, aumentando y diversificando su oferta y, por otra, personalizar el servicio para ajustarlo a las necesidades y expectativas de cada persona.

También creemos necesario señalar que la mejora de la oferta en los servicios ocupacionales implica una ampliación de los recursos humanos y particularmente de aquellos con un perfil socioeducativo.

¹ Sistematización de Buenas Prácticas, Orientaciones para trabajar con personas, Estudios de satisfacción e identificación de intereses y expectativas...

En este sentido los objetivos que nos han guiado en el desarrollo de este proyecto han sido:

- Aplicar a la realidad de Lantegi Batuak los principios que se proponen, desde la comunidad científica y profesional, en materia de discapacidad: calidad de vida, modelos de apoyos personales, autodeterminación...
- Desarrollar una metodología de apoyos personales y su concreción a través de un Plan de Apoyos Individuales.
- Diseñar y ensayar una oferta de actividades que pueda enriquecer la oferta actual de los Servicios Ocupacionales.

Este manual está organizado en tres apartados². Uno primero en el que se recogen, de forma resumida, las principales referencias teóricas que son la base del modelo. Una segunda parte en la que se hace una propuesta de concreción del modelo de apoyos a la realidad de Lantegi Batuak. Y, por último, la tercera parte presenta las diferentes orientaciones y herramientas que se han generado y que tienen como referencia central el Plan de Apoyos Individual.

Tanto las propuestas que aquí se hacen como las herramientas que se proponen no pretenden sustituir ni la práctica habitual ni las herramientas que ya se vienen utilizando, sino que quiere darles un nuevo sentido, orientándolas hacia la calidad de vida y participación de las personas.

² Para un conocimiento más a fondo del proyecto de innovación desarrollado remitimos a la memoria del proyecto.

1. MARCO TEÓRICO

1.1. El modelo de servicios y las personas con discapacidad

En los últimos años se han producido importantes cambios en la comprensión de la discapacidad y en los modelos de atención y respuesta a sus necesidades, en sintonía con la evolución de los sistemas de bienestar o protección social. Tenemos que señalar, de todas formas, que estos cambios se perciben con mayor claridad en los discursos y en las declaraciones de intenciones que en la práctica de los servicios, donde coexisten realidades diversas.

Un resumen de los cambios conceptuales que se han producido se puede ver en el Cuadro 1 que, aunque apoyado en la evolución de los servicios en USA, puede ayudarnos a imaginar los servicios en un futuro. En el cuadro se distinguen tres grandes modelos de respuesta a las personas con discapacidad: el modelo institucional, el rehabilitador y el comunitario.

Se tiende, por tanto, a programas y servicios orientados a la calidad de vida, y a la participación social, no ordenados en base a determinadas categorías diagnósticas sino en base a necesidades y apoyos, reorientando los centros tradicionales hacia centros de recursos, programas o servicios de apoyo que complementen los recursos comunitarios y que contribuyan a su mejora y accesibilidad.

Estos planteamientos suponen, en nuestro contexto, un horizonte al que caminar, reconociendo que nos encontramos en un momento de transición, donde se aprecian avances importantes pero también inercias y limitaciones diversas.

Cuadro 1: Evolución del modelo de servicios³

Puntos clave	Institucional	Rehabilitación	Comunitario
La persona	Paciente, pasivo Incapacidad	Usuario, alumno, pasivo Falta habilidades	Ciudadano, activo Participación y relación
Ubicación típica	Una institución	Un hogar de grupo, taller, escuela o aula especial	El hogar, las oficinas locales, escuela de zona
Organización	En centros	Continuo de opciones	Conjunto de apoyos adecuados a la persona
El modelo	Médico/Asistencial	Desarrollo/ conductual	Apoyos Personales
Tipo servicio	Asistencial	Programas	Apoyos y trabajo en red
Planificación de servicios	No planificación	Mediante un plan de formación	Mediante un plan de vida, futuro,...
Control de decisiones	Un profesional (médico)	Un equipo interdisciplinar	La persona y círculo de apoyos
Profesional	No cualificado, sentido común	Experto psicopedagogía	Transdisciplinar, prestar apoyos, comunicación
Lo prioritario	Necesidades básicas: cuidar	Desarrollar habilidades, entrenamiento conductual	Autodeterminación y relaciones sociales
El objetivo	Estar atendido	Cambio de la conducta, enseñar, 'normalizar'	Calidad de Vida , Igual- dad de Oportunidades

En este sentido podemos afirmar que los cambios en el sistema de servicios se articulan en torno a varios conceptos centrales:

- El modelo de apoyos como concepción del servicio.
- La calidad de vida como resultado.
- La autodeterminación como principio.
- La planificación centrada en la persona como metodología.

1.2. Modelo de apoyos

El modelo de apoyos se ha extendido a partir de las aportaciones de la Asociación Americana de Retraso Mental desde su propuesta de 1992, que se

³ Adaptado de Bradley V.J.; Ashbaugh J.W.; Blaney B.C. (1994): Creating Individual Supports for People with Developmental Disabilities; Baltimore: Brookes.

mantiene en la más reciente de 2002⁴. Coincide con toda una corriente de pensamiento que también se refleja en las diferentes clasificaciones de la Organización Mundial de la Salud⁵ y que, desde nuestro punto de vista, tienen como elementos centrales:

- el eje de actuación profesional no son las capacidades de las personas, sino la participación en los diversos entornos vitales;
- el funcionamiento-participación de las personas depende la accesibilidad de los entornos y de los apoyos que el medio es capaz de organizar;
- el proceso de facilitación del funcionamiento-participación toma como referencia central a la persona, sus expectativas y aspiraciones.

En síntesis, los apoyos se entienden como recursos y estrategias que facilitan el desenvolvimiento exitoso de una persona en los diferentes contextos vitales, promoviendo el logro de metas valiosas para las personas. El modelo de apoyos, implica una manera diferente a la tradicional de pensar y organizar la respuesta a las necesidades de las personas, partiendo como eje central de la persona, enfatizando la influencia del contexto en el funcionamiento de las personas, y, por último, diversificando y personalizando los servicios.

Los diferentes componentes del modelo de apoyos tal como propone la AAMR y que podemos tomar como referencia son:

- Los resultados personales, que son la meta de los servicios, toman como referencia fundamental las aspiraciones de las personas.
- Las áreas de apoyo que incluyen los ámbitos o contextos en los que se pueden prestar los apoyos para el logro de los resultados personales.
- Las funciones de apoyo que establecen el tipo de apoyo que se presta y que se concretan a través de una variedad de actividades y acciones.

⁴ AAMR (2004): Retraso mental: definición, clasificación y sistemas de apoyo, Madrid: Alianza Editorial.

⁵ OMS (2001): Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Madrid: IMSERSO.

- Las fuentes de apoyo que se refieren a quien presta el apoyo: la persona, la red natural o los profesionales.

1.3. Calidad de vida y resultados personales

El concepto de calidad de vida está realizando importantes aportaciones al ámbito de la discapacidad: su enfoque global, la superación de los principios de integración y normalización, el lugar central en que sitúa a la persona a la hora de controlar lo que ocurre en su vida, las referencias a los resultados personales....

La rápida difusión e incorporación al lenguaje habitual de las organizaciones del concepto de calidad de vida guarda relación con esas importantes aportaciones. De todas formas, es un concepto enormemente complejo, con dificultades de definición y operativización y que requiere de discusión y ajuste a los diversos contextos.

Son diversos los modelos de calidad de vida que se vienen proponiendo e investigando. Podemos resumir los principios que orientan la comprensión actual de la Calidad de Vida en los siguientes aspectos:

- Tiene los mismos componentes para todas las personas y se promueve si se satisfacen las necesidades básicas de la persona y tiene oportunidades de proponerse y lograr otras metas.
- La calidad de vida se mejora a través de la autodeterminación, la relaciones y apoyos naturales y el desarrollo de actividades positivas, significativas para la persona y con sentido en su medio.
- Incluye tanto componentes objetivos, condiciones de vida de una persona; como subjetivos, su percepción de la situación en base a sus valores, aspiraciones y proyectos vitales. La evaluación de la calidad de vida debe considerar ambos componentes.
- La calidad de vida se compone de diversas dimensiones o factores tales como bienestar físico, salud, desarrollo personal, relaciones sociales... y se

puede concretar y operativizar a través de indicadores en cada una de esas dimensiones.

- Un aspecto importante es que la calidad de vida la entendemos vinculada al medio social en el que las personas se desenvuelven y en ese sentido relacionada con la participación de la persona en la correulación de la vida colectiva.

1.4. Planificación centrada en la persona

La planificación centrada en la persona es un concepto que empieza a ser frecuente entre nosotros y que viene a proponer que la planificación de los servicios que una persona va a recibir se realice desde su punto de vista.

La podemos definir como un proceso de colaboración para ayudar a una persona a construir un proyecto de vida con sentido y a coordinar una red de apoyo que le ayude a desarrollarlo y conseguirlo. En este sentido, el foco son las preferencias, capacidades y sueños de la persona más que sus limitaciones.

Algunas de las características más importantes de la PCP son⁶:

- El objetivo principal es que la persona determine el proceso de planificación y formule planes.
- Implicación de familiares y amigos en el proceso de planificación, enfatizando el valor de las redes naturales como fuente de apoyo.
- Incidencia en aspectos positivos y fortalezas de la persona.
- Proceso abierto, con incertidumbre, falsos avances y desacuerdos.

⁶ HAGNER, D.; HELM, D.T. & BUTTERWORTH, J. (1996): «'Esta es tu sesión': Un estudio cualitativo de la planificación centrada en la persona»; *Siglo Cero*, Vol 27 (6), 168, pp. 5-15.

Esta metodología supone un cambio en la relación usuario/a-servicio, situando a la persona en el centro, de manera que controle tanto los resultados del proceso de planificación como los apoyos que puede recibir para lograrlo.

Los componentes principales de una planificación centrada en la persona son⁷:

- Conformar el equipo de personas que van a participar en la planificación.
- Establecer quien va a coordinar y facilitar el proceso de planificación.
- Compartir información sobre la situación de la persona: intereses, gustos, sueños, capacidades, participación en diferentes entornos vitales,...
- Imaginar el futuro y establecer resultados personales.
- Determinar las ayudas y apoyos que la persona va a precisar para conseguir esos resultados.
- Hacer seguimiento del desarrollo de las acciones.

2. MODELO DE APOYOS EN EL SERVICIO OCUPACIONAL: COMPONENTES

2.1. Implicaciones del modelo de apoyos en el Servicio Ocupacional

A nuestro entender, antes de elaborar una propuesta de apoyos individuales es preciso referenciarla en el contexto en el que se va a desarrollar. Por tanto, es necesario partir de la oferta que un servicio, en nuestro caso el ocupacional, hace a sus usuarios y usuarias. La idea general es que de poco sirve la elaboración de programas individuales sin un enriquecimiento de la oferta del servicio.

⁷ MARTINEZ RUEDA, N. (2002): Juventud y discapacidad: Programas y herramientas para facilitar la TVA. Bilbao: Mensajero, ICE.

A la hora de analizar la oferta del servicio ocupacional algunas variables que se pueden considerar son:

- Oferta de actividad laboral: tipo, características, condiciones (movilidad y rotación de puestos, adaptación de puestos y entornos,...).
- Oferta de formación grupal en distintas áreas.
- Oferta de dinámicas de grupo y espacios de participación.
- Oferta de programas individuales de formación.
- Horarios y condiciones ocupacionales.
- Otras: acompañamiento en el acceso, acompañamiento en programas combinados...

En este sentido, y como posibles líneas de mejora de la oferta del servicio ocupacional planteamos las siguientes:

- Mejora de la participación de los usuarios y usuarias a través de potenciar las secciones como equipos de trabajo con unos objetivos compartidos y con espacios de encuentro y regulación de la vida cotidiana.
- Desarrollo de estrategias de enriquecimiento del desempeño laboral (rotación, movilidad,...).
- Desarrollo de otras actividades laborales no habituales en los talleres.
- Ampliación y diversificación de la oferta formativa –con impacto en el medio-.
- Ensayo de acciones y relaciones con otros servicios y con recursos comunitarios.

Las propuestas que se hagan en esta línea podrán ir llenando de contenidos los planes individuales.

2.2. Plan de Apoyos Individuales: Concepto y características

Un plan de apoyos individual -PAI- es una herramienta que recoge los resultados o metas que una persona aspira a conseguir en el marco de la oferta del Servicio Ocupacional, y las ayudas, recursos o actividades que hay que desarrollar para conseguirlo.

Lo concebimos como un plan conjunto, que no se centra en los cambios a producir en la persona, sino en las acciones, servicios y apoyos que hay que prestar a la persona para que pueda lograr sus resultados o metas personales. No es por tanto ni un programa de formación, ni un programa de rehabilitación, sino un plan de apoyos.

El plan de apoyos individual tiene un carácter participativo y de documento conjunto y no es, por tanto, una herramienta del profesional para trabajar con el usuario/a.

En la medida que su elaboración supone un proceso de colaboración es preciso que profesionales y usuarios y usuarias -y su familia cuando participe- se vayan, de una manera progresiva, poniendo de acuerdo, dialogando, acercando sus perspectivas y acordando lo que quieren conseguir y las acciones que van a poner en marcha. Se entiende como un documento que se va utilizando a lo largo del tiempo fechando sus diferentes aportaciones.

El punto de partida del plan individual es la evaluación de la situación, entendida como un proceso de diagnóstico conjunto acerca de la situación actual, las expectativas de futuro y las ayudas y apoyos necesarios para lograrlo.

El procedimiento de elaboración implica:

- Diálogo y valoración de la participación y satisfacción de la persona en los diversos ámbitos de la oferta del taller.
- Determinación y consenso sobre metas personales en esos diversos ámbitos.

- Establecimiento de los apoyos y acciones a desarrollar para el logro de las metas personales.
- Puesta en práctica y revisión.
- Evaluación del proceso y de los resultados conseguidos.

Si queremos enfatizar el hecho de que el Plan de Apoyos Individual no sustituye a las herramientas que habitualmente se utilizan en Lantegi Batuak – método de perfiles, programas de formación,...-sino que entendemos que las completa e integra, ayudando a que cobren un mayor sentido desde las mismas personas con discapacidad.

2.3. Áreas de apoyo en los Servicios Ocupacionales

Como venimos comentando, de cara a desarrollar un modelo operativo no es suficiente con identificar resultados personales en términos de calidad de vida, sino que conviene relacionar esos resultados con los contextos o situaciones típicas en los que la persona se desenvuelve o esperamos que lo haga, aplicando un enfoque funcional.

A nivel general, a la hora de establecer las áreas de apoyo relevantes se pueden considerar, por una parte, los entornos habituales en los que una persona se desenvuelve –taller, comunidad, hogar,...- junto con otras dimensiones transversales clave para las personas: desarrollo humano, relaciones sociales, protección de derechos...-. Por ejemplo, la AAMR establece las siguientes áreas de apoyo: Desarrollo humano, enseñanza y educación, vida en el hogar, vida en la comunidad, empleo, salud y seguridad, conductual, social, protección y defensa.

Tratando de concretar y adaptar estas propuestas a la realidad de los Servicios Ocupacionales proponemos un esquema -cuadro 3- que, por una parte, identifique los contextos o entornos relevantes del Servicio Ocupacional, y por otra, las dimensiones de calidad de vida más significativas en el Servicio Ocupacional.

Esta matriz conceptual –como cuadro de doble entrada- puede ser rellenada a dos niveles: estableciendo los resultados personales en los diversos contextos y, por otra parte, estableciendo las actividades de apoyo para lograr esos resultados personales en las diversas situaciones.

Cuadro 3. Matriz de áreas de apoyo atendiendo a los contextos del Servicio Ocupacional y a dimensiones de calidad de vida

CONTEXTOS TÍPICOS	DIMENSIONES DE CALIDAD DE VIDA					
	Aprendizaje y Desarrollo personal	Participación y autonomía	Relaciones sociales	Bienestar físico	Autodeterminación y derechos	Bienestar emocional
Condiciones laborales						
Acceso, entrada, salida						
Vestuario y baño						
Desempeño laboral						
Actividades formativas grupales						
Actividades formativas Individuales						
Descansos						
Comedor						
Otros						

La idea básica es que los apoyos para ser funcionales se tienen que referir a contextos específicos, pero para asegurar que esos contextos específicos son valiosos tienen que producir resultados personales y calidad de vida en las personas.

2.3.1. Contextos del servicio.

Se han identificado nueve entornos en el Servicio Ocupacional considerados típicos porque son habituales en la Fundación Lantegi Batuak y nos enmarcan las situaciones de mejora en las diferentes fases del proceso: en la observación

y evaluación, en la formulación de metas personales, en el diseño de apoyos y en la evaluación de resultados.

- *Acceso, salida:* Hacemos referencia a la forma en que las personas acceden y salen del centro -medio de transporte que utilizan-, a las condiciones en las que lo hacen –como se manejan esas personas-, y también a las cuestiones relacionadas con el horario y su cumplimiento.
- *Vestuario y baños:* Este contexto se refiere al momento en el que las personas se cambian y se ponen la ropa laboral, al uso de las taquillas y al desenvolvimiento de los vestuarios y el baño.
- *Realización de tareas:* Este epígrafe hace alusión al momento en que las personas están trabajando y realizando las diversas tareas. Algunas cuestiones importantes en este contexto son la variedad de tareas que una persona puede realizar, la forma en las que las realiza y el nivel de responsabilidad de las mismas. Tenemos que señalar de todas formas que para facilitar una mejor calidad de vida debe de contemplar algunos requisitos:
 - Humanizada a través del proyecto de un grupo.
 - Regulada a través del diálogo
 - En consecuencia, con una metodología en la que el grupo-sección mantiene encuentros regulares para dialogar sobre el funcionamiento de la sección, la organización de tareas y la convivencia y las mejoras a introducir.
- *Condiciones de trabajo:* Bajo este epígrafe hacemos referencia a aspectos como el calendario laboral, el horario del centro y la propia ubicación de la persona tanto en el centro-sección, como en la organización-nivel, transito al empleo.
- *Descansos:* Este entorno engloba los momentos sin actividad laboral, es decir, el tiempo del bocadillo, antes y después de comer y los descansos no reglados.

- *Comedor:* En el contexto del comedor nos referimos a diferentes aspectos como el acceso al propio comedor, la higiene previa y posterior, el menú, el momento de la comida...
- *Acciones grupales (AG):* en este título agrupamos las acciones formativas existentes, las reuniones grupales por sección, las reuniones generales del taller, el momento de la gimnasia.
- *Acciones individuales (AI):* recogemos aquí las charlas de desarrollo, los programas individuales y las propuestas de intervención.
- *Otros:* aglutinamos todas aquellas situaciones que no tienen cabida en los anteriores contextos y ofrecemos espacio para nuevas incorporaciones: jornada de puertas abiertas, lunch de navidad, fiestas, celebraciones y/o salidas ocasionales.

A partir de estos contextos, y en la medida que se pueden enriquecer y reordenar, pudieran aparecer otros posibles contextos como por ejemplo:

- Espacio de formación permanente orientado al desenvolvimiento en el medio, al uso de nuevas tecnologías...
- Grupo de comunicación-mejora dirigido a la mejora del servicio: actividades, normas, participación,...
- Grupo de desarrollo personal y autodeterminación de cara al desarrollo de las capacidades y oportunidades de toma de decisiones, autodefensa...
- Espacio de mantenimiento y mejora del estado físico.
- Área de participación en espacios y recursos comunitarios.

2.3.2. Dimensiones e indicadores de calidad de vida en el Servicio Ocupacional

Tras analizar diversos modelos de calidad de vida y, en contraste con la oferta del servicio ocupacional, hemos elaborado una propuesta de seis dimensiones

que nos parecen las más relevantes en el servicio ocupacional y que sirven como referencia para la elaboración de indicadores y de resultados personales.

A continuación se describen las seis dimensiones, explicando como las entendemos, su relevancia para la mejora de la calidad de vida y algunos posibles ejemplos de resultados personales.

a. Aprendizaje y desarrollo personal: ¿Qué quiero aprender?

Esta dimensión hace referencia a las posibilidades y oportunidades que tiene la persona de mejorar sus competencias personales, sociales y laborales y de recibir formación para ello.

Para todas las personas resulta importante tratar de mejorar sus habilidades como forma de desarrollo personal, pero también como estrategia para mejorar en nuestro trabajo.

Los resultados personales se pueden formular en términos de aprendizajes que una persona quisiera desarrollar o acciones formativas en las que le gustaría participar.

Algunos ejemplos de resultados personales en esta dimensión son:

- Realizar un curso de soldadura
- Aprender a desempeñar un nueva tarea
- Aprender a mantener la taquilla en orden.

b. Participación y autonomía: ¿Qué me gustaría hacer?

Esta dimensión hace referencia a las posibilidades que tiene la persona de participar en una variedad de actividades valiosas y útiles, a desenvolverse en las mismas de una forma autónoma, recibiendo los apoyos que precisa y a desarrollar roles y funciones valoradas.

La participación en actividades valiosas y con sentido es un aspecto central en la calidad de vida. Las personas nos construimos a partir de las acciones en las que participamos.

Los resultados personales se pueden formular en términos de actividades o tareas en las que participa (variedad, importancia, ...), de las funciones que desempeña en las mismas y del nivel de independencia con que las realiza,

Algunos ejemplos de esta dimensión son:

- La persona se maneja con soltura en las taquillas.
- La persona desempeña, por lo menos, tres tareas distintas a la semana.
- La persona se responsabiliza del material de la sección.
- Participa en la programación y organización del trabajo.
- Asiste a reuniones de planificación.

c. Relaciones sociales: ¿Con quien me gustaría estar?

Esta dimensión hace referencia a las relaciones de diverso tipo que mantenemos en el servicio ocupacional: de amistad, laborales y relaciones con compañeros y monitores.

Para todas las personas las relaciones interpersonales que mantenemos son una fuente clave de bienestar y un apoyo para el funcionamiento cotidiano.

Los resultados personales se pueden formular en términos de cantidad y calidad de relaciones. Un aspecto muy importante tiene que ver con las relaciones con los monitores y con el estilo de supervisión preferido por la persona.

Algunos ejemplos de resultados en esta dimensión son:

- La persona mantiene relaciones satisfactorias.
- Los monitores respetan las preferencias personal al relacionarse con la persona.
- La persona tiene varios amigos o amigas en el trabajo.

d. Bienestar físico: ¿Cómo me sentiría mejor?

Esta dimensión recoge todas aquellos aspectos relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo.

La prevención de situaciones de riesgo en el trabajo y la promoción general de la salud y el bienestar físico es una cuestión fundamental en cualquier entorno ocupacional o laboral que implica el desarrollo de acciones diferentes: adaptación de puestos y entornos, prevención de riesgos, programas de ejercicios compensatorios, ...

Algunos ejemplos de resultados en esta dimensión:

- Participar en un programa de gimnasia o de ejercicios compensatorios.
- Recibir formación y acompañamiento para mejorar la seguridad vial.
- Mantener una dieta equilibrada.

e. Autodeterminación y derechos: ¿Qué quiero? ¿Cuáles son mis derechos?

Un aspecto central en la calidad de vida es el nivel en el que una persona controla lo que ocurre y tiene la posibilidad de tomar decisiones relevantes.

Todos los servicios para personas con discapacidad tienen que partir del reconocimiento del derecho de las personas a elegir y decidir lo que es más conveniente para ellos, incluyendo la asunción de los riesgos que esas decisiones implican. Relacionado con esta cuestión está el conocimiento de los derechos que tengo y la forma de ejercitarlos.

Algunos resultados posibles en esta dimensión son:

- La persona participa en la elección del lugar o sección de trabajo.
- La persona conoce sus derechos como persona usuaria y la forma de ejercerlos.
- La persona participa en la determinación de su plan de actividades.

f. Bienestar emocional: ¿Cómo estaría más a gusto?

El bienestar emocional hace referencia a sentirse bien, a experimentar una sensación personal de felicidad o bienestar general. Puede incluir aspectos como: satisfacción, seguridad personal/emocional, autoconcepto, autoestima y tiene una relación directa con el resto de dimensiones.

Algunos ejemplos de resultados personales pueden ser:

- La persona está satisfecha con las tareas que realiza.
- La persona experimenta regularidad y seguridad.
- La persona tiene personas en las que confía.

A partir de estas dimensiones hemos elaborado un conjunto de indicadores ajustados a la realidad de los servicios ocupacionales que nos van a ser de utilidad tanto en la elaboración de los Planes de Apoyo Individual como en la evaluación del servicio.

Cuadro 4. Guía de Indicadores de Resultados Personales

<p>Dimensión 1. Aprendizaje y desarrollo personal.</p> <p>La persona mejora sus competencias personales, sociales o laborales, en los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Aprende nuevas tareas laborales. 1.2. Aumenta su rendimiento laboral (aumento de producción, autocontrol de calidad...). 1.3. Adquiere conocimientos sobre el trabajo, el empleo y sobre derechos y obligaciones. 1.4. Aprende habilidades y destrezas para el desenvolvimiento en el taller (orientación en el espacio físico y con el personal,...). 1.5. Aprende habilidades y destrezas para desenvolvimiento en la vida cotidiana.
<p>Dimensión 2. Autonomía y participación.</p> <p>La persona participa con autonomía en una variedad de situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Desempeña una variedad de tareas laborales (polivalencia). 2.2. Desempeña tareas laborales valoradas o importantes. 2.3. Desempeña funciones (cargos o responsabilidades) valoradas o importantes dentro de la sección y/o taller. 2.4. Participa en actividades de formación y/o dinámicas de grupo de su interés. 2.5. Se desenvuelve de manera autónoma en los diversos entornos del taller (vestuarios, comedor, área de trabajo...). 2.6. Juega un papel activo en actividades generales del centro (reuniones, familias...).
<p>Dimensión 3. Relaciones sociales.</p> <p>La persona mantiene relaciones sociales y tiene amigos y amigas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Comparte descansos, comedor, vestuarios y/o desplazamientos con otras personas. 3.2. Mantiene una comunicación fluida y agradable con su monitor/a y/o auxiliar. 3.3. Mantiene relaciones frecuentes y positivas con los compañeros y compañeras de sección y/o taller. 3.4. Trabaja o realiza sus tareas en equipo. 3.5. Experimenta confianza y apoyo por parte de sus compañeros/as. 3.6. Se siente apreciado/a por sus compañeros/as, monitores/as y/o auxiliares. 3.7. Tienes amigos y amigas en el taller.
<p>Dimensión 4. Bienestar físico, salud y seguridad.</p> <p>La persona experimenta seguridad, bienestar físico y la mejor salud posible en el trabajo</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Se siente segura (ausencia de miedos o temores hacia alguna situación, persona...) 4.2. Se desenvuelve con normas de seguridad (vial, prevención de riesgos laborales...) 4.3. Sabe cómo responder ante una situación de emergencia 4.4. Mantiene hábitos básicos de salud e higiene (salud buco-dental, higiene corporal, dieta equilibrada y hábitos saludables). 4.5. Está a gusto con el entorno físico (iluminación, climatización...) y la ropa de trabajo.
<p>Dimensión 5. Autodeterminación y derechos.</p>

La persona participa activamente en la toma de decisiones, con relación a su situación en el taller, y ejerce sus derechos.

- 5.1. La persona trabaja donde desea y/o realizando tareas que le gustan.
- 5.2. Establece sus rutinas diarias (acudir al water, tomar café, gestión de su tiempo personal...).
- 5.3. Consigue promocionar y mejorar sus condiciones de trabajo.
- 5.4. Conoce sus derechos y los ejerce.
- 5.5. Realiza sugerencias, propuestas de mejora o quejas que se consideran y, si es posible, se llevan a cabo.
- 5.6. Dispone de información adaptada sobre las cuestiones que directamente le afectan.
- 5.7. Se respetan sus derechos (ser tratado con respeto...).
- 5.8. Participa en órganos de representación, comités o grupos de auto-gestores.

Dimensión 6. Bienestar emocional

La persona experimenta bienestar emocional y se encuentra satisfecha con su situación en el taller:

- 6.1. Tiene confianza con los compañeros, compañeras y profesionales.
- 6.2. Le gustan las tareas laborales que realiza.
- 6.3. Considera importantes o valiosas las tareas que realiza.
- 6.4. Le parece adecuado el ritmo de trabajo.
- 6.5. Está satisfecha con las actividades no laborales (cantidad, intensidad, frecuencia, tipología).
- 6.6. Se encuentra satisfecha con los compañeros y compañeras.
- 6.7. Dispone de ayuda cuando la necesita.
- 6.8. Se siente valorada y reconocida.

Estas dimensiones e indicadores serán la base para la elaboración de herramientas de seguimiento y evaluación tanto de los resultados que consiguen las personas como de la calidad del servicio ocupacional.

3. ORIENTACIONES PRÁCTICAS Y HERRAMIENTAS

A continuación vamos a presentar los aspectos relacionados con la aplicación de esta metodología y las herramientas que han sido diseñadas para llevarlas a cabo. En primer lugar se señalan algunas sugerencias para un mejor conocimiento del centro o servicio; en un segundo momento y como parte central del capítulo, se presenta, al hilo del proceso de elaboración del PAI las distintas herramientas diseñadas y su utilización; en el tercer apartado se presentan los apoyos, las actividades y su organización; en el cuarto y quinto

se dan pautas tanto para el trabajo con los profesionales del taller como con las familias.

3.1. Aspectos a considerar para el conocimiento del servicio

Para poner en marcha el PAI, vamos a destacar cuales deben ser los elementos reseñables a tener en cuenta en la fase inicial de observación. Existen ciertos mecanismos comunes en todos los centros de la Fundación Lantegi Batuak, pero también conviven otros elementos propios de cada centro, que han sido fruto de la dinámica del equipo de trabajo. Por ello, es interesante observar e informarse sobre ciertos aspectos, ya que nos aportan un mayor conocimiento del centro. Sirvan de referencia los ejemplos que citamos a continuación:

- a. *Operarios y operarias de servicio ocupacional:* edad, antigüedad en la organización, experiencias previas (prácticas y otros), trastornos asociados, conductas habituales, habilidades adquiridas, autonomía...
- b. *Entorno físico:* análisis del centro, las secciones, el vestuario, el comedor, los accesos, los medios de transporte...
- c. *Organización general:* calendario anual, horario, reuniones de sección, reuniones mensuales, reunión general anual, entrevista individual con familias, jornada de puertas abiertas...
- d. *Tareas:* clientes, tareas, procesos, materiales, documentos, pedidos, producción, análisis de los puestos de trabajo, calidad, ergonomía...

La forma de recoger la información puede ser mediante un registro anecdótico, sin necesidad de diseñar fichas para este fin. El tiempo aproximado para llevar a cabo esta observación variará entre 15 ó 20 días, en función del conocimiento previo del centro o servicio.

Las fuentes de información serán, por una parte, la observación directa y, por otra, la consulta a los integrantes del equipo de trabajo y a los documentos que se utilicen.

3.2. La elaboración del PAI y sus herramientas

Se han diseñado una serie de herramientas que presentamos a continuación: las dos primeras son de aplicación individual y se realizan con los/as usuarios/as correspondientes, son la ficha previa y el registro PAI; las tres siguientes son las herramientas de evaluación de la satisfacción de todos los participantes en el PAI, usuarios/as, profesionales y familias; por último la guía del monitor/a, que es un documento de ayuda en la entrevista y en la elaboración inicial de los planes de apoyo individualizados.

1. **Ficha Previa:** es una herramienta, cuya finalidad es reflexionar previamente sobre la satisfacción de la persona respecto a los diversos contextos del taller. Describe los diferentes contextos y recoge una representación gráfica de su nivel actual de satisfacción. La consigna es **“lee o mira esta ficha y piensa qué quieres mejorar en el taller”**. Este documento se entrega a la persona el día anterior a la entrevista para que tenga tiempo de repasarla.

2. **Registro PAI:** es el documento en el que se reflejan la situación actual, las metas personales, los apoyos y las actividades que se precisan para lograrlas.

La primera página contiene: los datos personales (nombre, edad, tiempo en Lantegi Batuak), los nombres de las personas que participan en la entrevista y su función (monitor/a, responsable del PAI, etc.), la fecha de realización y las fechas de las siguientes revisiones. En la segunda página, se representa gráficamente y con un lenguaje adaptado en qué consiste el PAI. En las siguientes nueve páginas, se indican los contextos del PAI con el siguiente esquema:

- Descripción escrita y gráfica del contexto.
- Espacio para recoger el nivel de satisfacción de la persona.
- *“¿qué me gustaría que ocurriera en los próximos meses?”* donde se registran las expectativas de las personas, metas y deseos.

- “¿qué tenemos que hacer para lograrlo?” donde se detallan las actividades que hay que realizar para conseguir las distintas metas de las personas y los apoyos que se requieren. Estas actividades se establecen de acuerdo con el monitor o la monitora. Se detalla “qué”, “cuándo” y “quiénes” están implicados.
- “¿hemos logrado los objetivos?” espacio en el que se recogen las futuras evaluaciones.
- En la última página del PAI: “¿Cuáles son tus prioridades?”, se registran resumidas, las metas personales de los distintos contextos.

3. Herramientas de evaluación: el Plan de Apoyos Individualizado es un proceso vivo y abierto, por lo que la evaluación tiene que ser continua y multidireccional, es decir, deben participar todos los protagonistas del mismo. Las herramientas que se han diseñado son las siguientes:

- ✘ Cuestionario de satisfacción de usuarios y usuarias
- ✘ Cuestionario de profesionales.
- ✘ Cuestionario de familiares o tutor/a.

4. La Guía del Monitor/a: es una herramienta que orienta el trabajo del monitor/a en la entrevista de elaboración de los PAIs. Consta de la descripción de los contextos típicos, de las preguntas que hay que realizar en cada contexto y de sugerencias generales para llevar a cabo la entrevista. Se debe leer antes de realizar la entrevista de elaboración del PAI.

5. Otras herramientas de seguimiento y control: es importante, llevar un registro de los datos relacionados con las personas que tienen un plan de apoyos individualizado. En ese sentido se recomienda tener una herramienta en el que se registren los datos que puedan brindar información útil al PAI: sección, nivel, edad, las observaciones iniciales, las actividades que se realizan, así como un registro de incidencias, las entrevistas con las familias y/o tutores y las aportaciones que realizan los y las profesionales.

Igualmente, es importante tener un *“listado de metas y actividades”*; se trata de una herramienta que presente, de modo esquemático, cada una de las metas que las personas quiere conseguir, las actividades-apoyos que se requieren para lograrlas, los indicadores de resultados personales a los que responden y los contextos en los que se encuadran.

3.3. Los apoyos, las actividades y su organización

Las metas de cada usuario/a son un factor enriquecedor de la oferta del taller, ya que permite una ampliación del abanico de servicios que se ofrecen a los y las usuarios/as del servicio ocupacional. Desde este punto de vista, es necesario ofrecer los apoyos pertinentes y programar aquellas actividades que permitan, como fin último, lograr la consecución de las metas planteadas.

Establecer una actividad o un apoyo para conseguir una meta, tiene que ser una tarea que se puede definir con la propia persona y con sus respectivos monitores y monitoras. Se trata siempre de una acción consensuada y en la que todos los agentes, que participan en la elaboración del PAI, estén de acuerdo.

La planificación de las actividades o apoyos para cada persona debe tener en cuenta :

- El orden de prioridad dentro de todas las actividades.
- La duración y el contexto donde se realizan
- El momento de la jornada en que se realizan. Consensuados con el/la monitor/a se deben tener en cuenta las características de cada persona, por ejemplo, con aquellas personas a las que la jornada laboral se les hace muy larga, se pueden establecer las actividades dentro de los períodos productivos; otras personas que requieren de mayores períodos de atención, establecerán sus actividades fuera de la sección o inmediatamente después de los descansos...

- La persona o personas responsable de proporcionar los apoyos o realizar las actividades con el usuario o usuaria.

Al hilo de la elaboración de los planes de apoyo individual y como mejora de la oferta del taller se han ido desarrollando las siguientes actividades:

- Aprendizaje de nuevas tareas
- Manejo del euro.
- Uso del ordenador.
- Conocimiento de las normas de seguridad vial.
- Actividades para la adquisición de habilidades para desenvolverse en el taller y en la vida cotidiana: aprender a usar la maquina de café, manejo de la taquilla, puntualidad, adecuación de la ropa de trabajo, posturas adecuadas en el puesto de trabajo...
- Actividades relacionadas con la higiene y la salud.
- Habilidades sociales.
- Acceso a la comunidad: aprender a desenvolverse en lugares públicos como el ambulatorio, metro, polideportivo, biblioteca, EPA, museo, elaboración de currículum vitae, gestión para incorporarse a las actividades de tiempo libre en la zona, obtención del carné de transportes, etc.
- Conocimiento de la organización: IntralanBi, visitas a otros talleres, etc.

3.4. Trabajo con el equipo del taller

El Plan de Apoyo Individualizado, supone la implicación y el trabajo en conjunto de todo el equipo que tiene una relación con la persona usuaria.

Deben implicarse en este proceso transformador: jefe/a de taller, monitores/as, auxiliares de sección y de comedor, personal administrativo, técnicos y técnicas

de apoyo y/o responsable del PAI, técnico/a de adiestramiento y ajuste personal y social.

Momentos destacables en los que participan

- ✘ **Presentación a todo el personal indirecto:** el objetivo es transmitir una filosofía y metodología nueva, presentar las herramientas y destacar la importancia de su participación.
- ✘ **Trabajo individual con monitores/as:** son los profesionales que tienen un mayor conocimiento y contacto permanente con las personas usuarias; por lo que son imprescindibles para detectar sus metas y aspiraciones y programar los apoyos y actividades necesarios. También participarán en las evaluaciones pertinentes.
- ✘ **Trabajo con el/la Jefe de taller:** se consensúa el trabajo a realizar, los aspectos de mejora que atañen al conjunto del servicio y su organización: posibles traslados, promociones, propuestas de intervención, etc. y las evaluaciones de los procesos y los resultados.
- ✘ **Trabajo con los técnicos de adiestramiento y ajuste personal y social:** El trabajo cotidiano en los Planes de Apoyo Individualizados genera aportaciones de relevancia para el seguimiento e intervención de estos técnicos (informaciones para propuestas de intervención, para la elaboración del perfil de la persona, contacto con familias, etc.) y a la inversa, objetivos que se planteen en las propuestas de intervención pueden ser trabajados desde el PAI.

3.5. Trabajo con las familias

El Plan de Apoyos Individualizado supone un cambio de filosofía y metodología en la atención que damos a los usuarios/as del Servicio Ocupacional. Por esta razón es imprescindible mantener una comunicación constante con sus familias y/o tutores. Su participación será importante tanto para aportar información

sobre los intereses y expectativas de sus hijos o hijas y/o tutelados como para comunicar sus propias opiniones. Momentos destacables en los que participan:

- ✘ **Entrevista inicial informativa:** Se presenta el PAI, la metodología y se muestra la ficha que ha sido elaborada con su hijo/a en la que se recogen las metas personales. En este momento, el familiar/tutor puede ampliar información sobre esas metas o deseos de la persona usuaria, y puede aportar más información sobre otros deseos que, a su vez, generarán nuevas metas.
- ✘ **Entrevista de evaluación:** Se informa sobre los logros obtenidos y las nuevas metas planteadas (objetivos no conseguidos, nuevas propuestas...). Se realizará también una evaluación, por parte de la familia, de todo el proceso, utilizando la herramienta diseñada para tal fin, donde se recoge el nivel de satisfacción de cada familia respecto al PAI.

PAI - CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE USUARIOS Y USUARIAS

Este cuestionario lo hemos elaborado para conocer tu opinión sobre el PAI. Es importante que digas lo que realmente piensas.

1. ¿Conoces lo que es el PAI?

Si No

Puedes explicarlo con tus propias palabras:

El PAI es un documento en que el que con tu monitor/a has decidido sobre algunas cosas que quieres mejorar en el taller.

2. Desde que se está realizando el PAI creo que mi situación en el taller y las cosas que hago

No ha cambiado	Ha cambiado algo	Ha cambiado mucho
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. De los cosas que han cambiado

Lo que más te gusta	Lo que menos te gusta

4. En la realización del PAI, crees que se me ha tenido en cuenta y se me ha escuchado

Poco	Bien	Mucho
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. En general al taller vengo

Igual de contento	Más contento	Mucho más contento
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Valoración y Comentarios del monitor:



PAI - CUESTIONARIO DE PROFESIONALES

Este cuestionario lo hemos elaborado para conocer tu opinión sobre el PAI.

1. Operarios de mi sección/taller están participando en el PAI.

Si No

2. Señala en que medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

	Nada	Poco	Bastante	Mucho
a. Tengo una idea clara de lo que es el PAI				
b. El proyecto me parece necesario				
c. Los monitores y jefe de taller estamos bien informados sobre el PAI				
d. La participación de los profesionales es adecuada				
e. Las actividades que se están desarrollando en el PAI me parecen adecuadas				
f. Se aprecian cambios y mejoras en las personas				
g. El PAI está ayudando a que las personas estén mejor en el taller				
h. Se ve a las personas que vienen más contentas al taller				
i. En general, se aprecia mejor ambiente en el taller				
j. Creo que es una experiencia que hay que continuar en todos los talleres				

Comentarios o aclaraciones:

3. Señala los aspectos que consideras más positivos y los que crees que hay que mejorar

Lo que más positivo	Lo que hay que mejorar

Otras sugerencias o comentarios



PAI – CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE FAMILIARES Y/O TUTORES

El Plan de Apoyos Individualizado PAI, es un documento en el que con su monitor/a la persona ha decidido sobre algunas cosas que quiere mejorar en el taller.

Este cuestionario lo hemos elaborado para conocer la opinión sobre lo que se ha realizado en el PAI.

1. Desde que se está realizando el PAI creo que la situación de mi hijo/a en el taller y las cosas que hace

No ha cambiado	Ha cambiado algo	Ha cambiado mucho
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. De los cosas que han cambiado

Lo que más valoro	Lo que menos valoro

4. En relación al PAI, considero que que he estado informado:

Poco	Bastante	Mucho
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. En general al taller, mi hijo viene

Igual de contento	Más contento	Mucho más contento
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Como valoro la experiencia

Negativa	Mejorable	Positiva
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



6. Comentarios o aclaraciones:

