PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA REALIZACIÓN DE FORMACIÓN EN CENTROS RESIDENCIALES EN ATENCIÓN CENTRADA EN LAS RELACIONES

El Departamento de Políticas Sociales, a través del Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS) tiene encomendado el desarrollo de las funciones y competencias que, en materia de servicios sociales, tiene la Diputación Foral de Álava.

La Secretaría de Servicios Sociales se constituye como órgano de apoyo del IFBS, la Dirección de Servicios Sociales y la Dirección de Innovación, Sistemas de Gestión y Evaluación para el cumplimiento de los objetivos del Departamento y se configura como el servicio técnico del mismo. La Secretaría tiene entre sus funciones la elaboración del plan de formación y reciclaje del personal del IFBS (organismo autónomo de la Diputación Foral de Alava).

El IFBS pretende acoger lo mejor de la atención centrada en la persona y de la atención centrada en la familia, pero dando un paso más, al considerar al centro residencial como una comunidad de cuidados donde se valora a las personas, al personal, a la familia y a las amistades.

Se quiere ir un poco más allá y desarrollar en los centros el paradigma de atención centrada en las relaciones, cuyos postulados hace suyos el IFBS a través de Gizarea que es el modelo concreto que ha desarrollado la institución foral para su aplicación. Gizarea pretende que la residencia sea una comunidad de cuidados en donde se valore tanto a las personas a las que se cuida como al personal y a la familia y a las amistades. Gizarea reconoce que la atención de calidad ocurre cuando existen fuertes relaciones, recíprocas e interdependientes entre todas las personas involucradas en la atención, incluyendo a la persona cuidada, la familia y al personal.

En este marco, el proyecto que se pretende contratar está dirigido a que tanto el personal como las personas usuarias y sus familias reciban una información y formación adecuada, de tal forma que aprecien la importancia de sus relaciones con las demás personas, en coherencia con los principios que dimanan de Gizarea, y que se explicitan en el anexo de las presentes prescripciones técnicas.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El IFBS quiere llevar a cabo un proyecto de implantación del modelo de atención centrada en las relaciones (Gizarea), dirigido tanto a profesionales, a familias y, en su caso, a personas usuarias, de entornos residenciales.

Este modelo**,** pretende mejorar los cuidados de las personas residentes, máxime en el caso de personas con demencia y/ discapacidad, y también las relaciones entre residentes**,** familiares, personal y comunidad. Con ello se busca una mayor implicación de las familias en los cuidados, y una mayor implicación emocional de los y las profesionales.

El objetivo es conseguir una mejora de la calidad de vida de las personas usuarias, que en determinados casos no pueden expresar sus deseos y necesidades, y mejorar los cuidados de las personas con demencia o discapacidad, ofertando un conjunto de actividades que contribuyan a conocer y comprender la importancia del autocuidado en su acompañamiento

Se trata de construir y mejorar las relaciones y la experiencia de atención de las personas residentes, familias y personal y primar el apoyo emocional, los afectos y la empatía. Se considera necesario aumentar los niveles de bienestar laboral y nivel de compromiso de las personas trabajadoras con el objetivo de buscar su implicación.

2. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN A REALIZAR:

El objetivo principal del contrato se centra en la puesta en marcha de un conjunto de acciones dirigidas a centros residenciales dependientes del IFBS. Se llevarán a cabo tanto en residencias de personas mayores como en viviendas con apoyos de personas con discapacidad del Territorio Histórico de Álava.

Las actividades tendrán las siguientes características:

- Nº de ediciones: 6, a realizar en el plazo máximo de 30 meses desde la firma del contrato
- Objetivo: aumentar los niveles de bienestar de las personas trabajadoras, de familiares y de las personas usuarias, para alcanzar los niveles de dedicación y entusiasmo necesarios, que favorezcan el desarrollo de la atención centrada en las relaciones.
- Los objetivos deberán ser medibles por medio de indicadores que la empresa adjudicataria presentará, al menos, antes y después de la intervención
- Dirigido a: profesionales, familiares y en su caso personas usuarias de las residencias y viviendas con apoyo.
- Número de horas: la formación no podrá superar las 70 horas por edición

En lo que se refiere a las medidas de evaluación dirigidas a personas profesionales, éstas deberán recogerse con las siguientes herramientas:

1. The Workplace PERMA Profiler (2014)
2. Escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en su adaptación al castellano por Salanova et al. (2000)
3. JSS, Cuestionario de Estrés Laboral

En lo que se refiere a las medidas de evaluación dirigidas a familiares, éstas deberán recogerse con las siguientes herramientas:

1. Escala Satisfaction with Care modificada que mide los niveles de satisfacción con los cuidados.
2. The PERMA Profiler (2014).

Las diferentes ediciones se realizarán en los lugares, dependencias y centros que se determinen por la Secretaría de Servicios Sociales, en función de la disponibilidad existente.

El calendario de ejecución de las acciones así como los horarios se establecerá por acuerdo entre la Secretaría de Servicios Sociales y la persona coordinadora del proyecto de la empresa adjudicataria.

El contrato tendrá un plazo máximo de ejecución de 30 meses, a contar desde el día siguiente al de la firma del documento en que se formalice el mismo.

3. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

3.1.- Recursos humanos

Al objeto de organizar y coordinar las distintas actividades, la empresa adjudicataria deberá disponer de una persona coordinadora de los cursos. Será responsabilidad de esta persona, el planificar la puesta en marcha del curso y garantizar su funcionamiento. Esta persona coordinadora será la responsable de informar de cualquier dificultad o demanda que surja a lo largo del proyecto formativo a la Secretaría de Servicios Sociales de tal manera que las decisiones que se tomen al respecto puedan realizarse de forma conjunta.

Por los servicios de coordinación no podrá exigirse el pago de cantidad alguna, entendiéndose incluido el pago de este servicio en el importe de adjudicación. La finalidad es realizar el adecuado seguimiento de las actividades y adoptar las medidas necesarias para el desarrollo eficaz de los cursos.

El equipo destinado a este proyecto de formación deberá contar con los siguientes perfiles profesionales cómo mínimo: 2 personas tituladas superiores (licenciatura o grado) en Psicología con especialidad en Psicología Clínica.

Las personas docentes deberán contar con experiencia de al menos 5 años en la impartición de cursos a profesionales.

La adjudicataria está obligada a mantener el mismo nivel de servicio en todo momento, por lo que deberá atender con sus propios medios, cualquier situación de baja o ausencia de personal.

Cualquier modificación de las personas adscritas a la ejecución del contrato deberá ser informada y contar con la autorización previa de la Secretaría de Servicios Sociales.

El IFBS queda desvinculado a todos los efectos de cualquier relación laboral, contractual, funcional o de naturaleza alguna con dicho personal, tanto durante la vigencia de contrato como al término del mismo.

3.2- Recursos materiales

Las entidades licitadoras se dotarán de todo el material que sea necesario para llevar a cabo las actividades descritas.

En la oferta deberán incluirse cuantos costes sean precisos para llevar a buen fin los trabajos necesarios, incluyendo seguros de personal, material fungible, desplazamiento, alojamientos, dietas, etc. La empresa contratada correrá con dichos gastos, por lo que no podrán reclamarse partidas adicionales.

4.-COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

Se establecerán reuniones de seguimiento con la Secretaría de Servicios Sociales y la persona coordinadora del proyecto al objeto de analizar el avance de las acciones formativas y adoptar las medidas necesarias para su correcta ejecución.

5.- OTRAS CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En todos los soportes de comunicación relacionados con esta formación (materiales docentes, etc.) deberá figurar el logo oficial del IFBS.

6.- LUGAR DE TRABAJO

Todas las actividades formativas a desarrollar en el marco objeto del contrato se realizarán en las salas y espacios que en cada caso se determine por parte de la Secretaría de Servicios Sociales.

Anexo

MANUAL FORAL SOBRE ATENCIÓN CENTRADA EN LAS RELACIONES GIZAREA

PRINCIPIOS DEL PARADIGMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN LAS RELACIONES

La Atención Centrada en las Relaciones se construye en torno a una serie de principios específicos estrechamente vinculados entre sí. Son los siguientes:

1. **Las relaciones deben integrar la dimensión humana**

   Las personas que intervienen en las relaciones que se establecen en un centro residencial -ya sea entre personas usuarias y profesionales, entre profesionales y familiares, o entre profesionales- son individuos únicos, con una biografía propia, un conjunto propio de experiencias, conocimientos, valores y expectativas, que conforman su mundo subjetivo, su personalidad y carácter.

2. **El afecto y las emociones son componentes esenciales de la relación de cuidado**

   El afecto y las emociones son inherentes al inicio, al mantenimiento y a la finalización de las relaciones, también de las relaciones de cuidado. La persona profesional ofrece apoyo a la persona usuaria, a su familiar o a otra profesional, no sólo mediante la realización de tareas, sino también a través de su presencia emocional, empática, compasiva y de su mirada positiva sobre las demás personas, alejada de la actitud distante de neutralidad afectiva propia de las estructuras muy institucionalizadas.

3. **Las relaciones ocurren en un contexto de reciprocidad e interdependencia**

   Las acciones que conforman la prestación de la atención se producen en un contexto de influencia recíproca, tanto cuando se trata de relaciones entre personas usuarias y profesionales, como entre profesionales y familiares, o entre profesionales.

4. **Las actividades cotidianas y los tiempos ordinarios son oportunidades para establecer, mantener y reforzar las relaciones**

El establecimiento, mantenimiento y reforzamiento de las relaciones interpersonales se conceptualizan y valoran como parte de la actuación profesional, integradas en las actividades cotidianas y en los tiempos ordinarios.

Resulta indispensable visibilizar los pequeños actos de empatía y compasión, los más simples y básicos, en lugar de valorar única o principalmente los actos complejos y especializados.

5.- Todas las personas que intervienen son “expertas” en la relación de cuidado

Todas las personas que intervienen en la relación –persona usuaria, profesional y familiar- tienen una serie de conocimientos , vivencias y experiencias asociadas a la atención. En otros términos, todas ellas, cada una desde su posición, son expertas, unas en prestar cuidados y otras en recibirlos.

TRES PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MODELO FORAL DE ATENCIÓN CENTRADO EN LAS RELACIONES –GIZAREA–

1.- EL ENFOQUE DE INDAGACIÓN APRECIATIVA.

Gizarea acoge la metodología de “Indagación Apreciativa”, como alternativa a enfoques más orientados a “resolver problemas” porque estos últimos, al centrarse en aspectos negativos, disfuncionales o deficitarios de los servicios, presentan el riesgo de erosionar el ánimo o disposición de las personas a participar en los procesos de mejora y a adoptar una actitud colaborativa. En cambio, la Indagación Apreciativa, al sustituir el discurso del déficit por un vocabulario más esperanzador y constructivo, es más susceptible de promover una amplia adhesión y participación.

La Indagación Apreciativa parte de la premisa de que en toda organización o grupo hay algo que funciona bien. Se trata de identificar qué es eso que funciona bien y qué es lo que hace que funcione bien con dos finalidades: por un lado reforzar esos aspectos positivos para extenderlos o mejorarlos mediante el diseño de alternativas creativas que permitan superar los límites de prácticas ya establecidas; por otro, utilizarlos como inspiración y punto de anclaje y construir sobre su base soluciones a aspectos que funcionan peor.

Fases del proceso de Indagación Apreciativa:

Fase 1: Definir

Por una parte, en esta primera etapa se intenta clarificar el propósito de cambio que se persigue para mejorar la organización, es decir la meta que se desea alcanzar en términos generales.

Fase 2: Descubrir

En esta fase de descubrimiento, se busca identificar los factores que dan vida a la organización, ya que son los que revelan qué es lo mejor del servicio, cuáles son los aspectos que mejor funcionan en diversas áreas.

Fase 3: Imaginar

Fase que consiste en imaginar cómo podría ser el futuro, abiertamente, sin límites establecidos

Fase 4: Diseñar

Fase que consiste en diseñar el futuro a través del diálogo. Se busca encontrar un terreno común a los aspectos positivos identificados en la fase 2 y la visión de futuro resultante de la fase 3. Se tantean las oportunidades y las posibilidades, y colaboran para idear planes de acción orientados a alcanzar esos resultados, a convertir la utopía en una realidad.

Fase 5: Implementar

Fase que consiste en implementar los planes de acción, en identificar vías para dar soporte y sostener las acciones planificadas en la fase de diseño a través de la innovación.

2.- EL MARCO DE SENSACIONES

El postulado básico del Marco de Sensaciones se basa en que sólo puede considerarse que un servicio ofrece una atención de calidad si todas las personas que intervienen en él –usuarias, profesionales y familiares- experimentan en el mismo un conjunto de seis sensaciones:

Seguridad: sentirse segura o seguro en el marco de las relaciones creadas en el contexto del que se trate en cada caso.

Pertenencia: sentirse parte integrante de las relaciones.

Continuidad: sentir que las relaciones permiten establecer un nexo entre pasado, presente y futuro.

Propósito: tener objetivos personales.

Plenitud: Avanzar hacia la consecución de esos objetivos.

Reconocimiento: sentir que uno/una importa.

3.- GRUPO DE CALIDAD

El grupo de calidad que se crea en cada centro es una entidad clave para la implantación del modelo Foral de Atención Centrado en las Relaciones, Gizarea. Se fundamenta en relaciones auténticas de cooperación, en la que participan personas usuarias, profesionales y familiares, cuya función es analizar, debatir y acordar alternativas de mejora, teniendo como referencia el enfoque de Indagación Apreciativa. El grupo de calidad debe incluir un agente dinamizador.

El funcionamiento del grupo de Calidad se basa en tres principios rectores:

- Respeto genuino hacia uno/a mismo/a y hacia las demás personas: consiste en sentir y mostrar interés por el bienestar propio y el de las demás personas y en reconocer y tener presente en todo momento la dimensión humana.
- Relaciones sinérgicas: conllevan un aprendizaje compartido y mutuo, en cuyo marco el conocimiento colectivo del grupo es mayor que la suma de conocimientos y habilidades de todos sus integrantes.
- Centrarse en el proceso: consiste en centrar la atención en las oportunidades que genera el propio proceso, lo que permite introducir modificaciones y aportar respuestas creativas a constataciones que emergen durante el mismo, en lugar de definir de antemano los resultados que se desean alcanzar y avanzar ciegamente hacia los mismo, sin tomar el tiempo de valorar y aprender del propio proceso.

El reto más importante del grupo de Calidad se encuentra en establecer y propiciar, tras un diagnóstico certero, aquellas iniciativas que avancen en el marco de sensaciones antes aludido, teniendo como base lo relacional y el enfoque de indagación apreciativa.