

BUENAS PRÁCTICAS

SISTEMATIZACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN CENTRO OCUPACIONAL



Colabora



ÍNDICE

Introducción.....	pág. 2
Listado de Buenas Prácticas.....	pág. 6
Buenas Prácticas Actuales.....	pág. 7
Buenas Prácticas Futuras.....	pág. 26
Metodología.....	pág. 35
Agradecimientos.....	pág. 39

Este trabajo, se enmarca en un proyecto desarrollado gracias al patrocinio de la Fundación Iberdrola y cuyo objeto era favorecer la sistematización del conocimiento sobre integración laboral de personas con discapacidad.

La Fundación Iberdrola tiene entre sus fines, la promoción y apoyo a actividades científicas de difusión tecnológica, por lo que ha considerado oportuno colaborar en un proyecto que pretende sistematizar el conocimiento de una organización que ha sabido conjugar la generación de oportunidades laborales para personas con discapacidad, con un modelo social de gestión de empresa que se ha mostrado muy eficaz para alcanzar su objetivo.

Corresponde por tanto, en primer lugar, agradecer a la Fundación Iberdrola su implicación en un campo del conocimiento, tan inexplorado como apasionante, pues las buenas prácticas contribuirán de manera directa y tangible en la mejora de la integración social y laboral, así como en la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual.

INTRODUCCIÓN

Las nuevas definiciones de la discapacidad intelectual convergen en la importancia del modelo basado en los apoyos. En concreto, definen *los apoyos como recursos y estrategias que persiguen promover el desarrollo, educación, intereses y bienestar personal de cada una de las personas, mejorando su funcionamiento individual.*

Los servicios, en nuestro caso el Centro Ocupacional, son considerados como un conjunto de apoyos proporcionados por las y los profesionales, y las organizaciones.

Antes de centrarnos en qué son Buenas Prácticas en un Centro Ocupacional, nos parece interesante reflexionar sobre los contenidos establecidos hasta la fecha, para un Centro Ocupacional.

Las definiciones que podemos encontrar en las distintas reglamentaciones, el Decreto del Gobierno Vasco 257/1986 o el Real Decreto 2274/1985, han quedado obsoletas y, en lugar de definir, simplemente esbozan, de manera imprecisa, el fin y los contenidos de un Centro Ocupacional.

Sin entrar a valorar si suscribimos total o parcialmente otras definiciones, presentamos a continuación la propuesta elaborada por la Confederación española de organizaciones a favor de las personas con retraso mental (FEAPS), por entender que, de entrada, puede establecer un mayor consenso entre las personas que trabajamos en el mundo de la discapacidad intelectual.

Un Centro Ocupacional es un servicio alternativo y previo a la actividad productiva, cuyo objetivo principal consiste en proporcionar una atención habilitadora integral, mediante programas de habilitación ocupacional y de ajuste personal y social (desarrollo y mejora de las habilidades adaptativas), buscando el desarrollo de la autonomía personal y la integración socio-laboral de las personas usuarias del mismo.

Sus objetivos son:

- Proporcionar una atención habilitadora integral, mediante programas de habilitación ocupacional y de ajuste personal y social, con la finalidad de conseguir el mayor desarrollo posible de las personas con discapacidad intelectual, mayores de 16 años, que no disponen de un puesto de trabajo, ofertándoles los apoyos que precisen para que puedan llevar una vida lo más autónoma y normalizada posible, tendiendo siempre a su mayor integración laboral.
- Mejorar la calidad de vida de las personas que participan en la actividad del servicio ocupacional.
- Posibilitar el aprendizaje, capacitación y desarrollo de habilidades relacionadas con el ámbito de la formación ocupacional y laboral, al objeto de favorecer el acceso a otros recursos de formación o empleo, que faciliten su integración laboral.
- Contribuir, a través de la formación y la ocupación, a una mayor y más efectiva participación en la vida social, al desarrollo de su autonomía personal y a la mejora de su autoestima.
- Estimular la capacitación social mediante la adquisición de habilidades, hábitos y destrezas para la relación interpersonal y la convivencia social, en entornos tan normalizados como sea posible. El aseguramiento de las condiciones óptimas para el mantenimiento de relaciones afectivas relevantes y la creación de nuevas.
- Favorecer el disfrute del mayor nivel de salud posible, habilitación física y hábitos de cuidado de sí mismo, así como la incorporación de conductas sanas y la evitación de riesgos.
- Posibilitar el aprendizaje y desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes tendentes a aumentar las competencias laborales con vistas a incrementar sus posibilidades de acceso al empleo remunerado.
- Proporcionar asesoramiento y apoyo a la familia.

En base a los objetivos descritos, un Centro Ocupacional establecerá sus programas, fundamentalmente, en las siguientes áreas de apoyo:

- desarrollo humano
- enseñanza/formación
- laboral
- salud y seguridad
- conductual
- social
- protección y defensa

Si tratamos de situarnos en este nuevo contexto elaborado por [FEAPS](#), nuestros actuales Centros Ocupacionales estarían escorados, en cierta medida, hacia el ámbito laboral, puesto que el modelo planteado hace ya muchos años ponía el acento en la consecución del empleo.

Conviene recordar que en nuestros inicios, Lantegi Batuak ofertaba exclusivamente plazas de Centro Ocupacional y no existía el empleo. Más tarde, los Centros Especiales de Empleo comenzaron a surgir a partir de los iniciales Centros Ocupacionales y más aún, ambos modelos coexisten físicamente. El Centro Ocupacional y el Centro Especial de Empleo comparten edificio, trabajos, etc. Es lo que, hace años, se vino a denominar como “modelo vasco” que, en contraposición a la separación física de los dos centros seguida en el resto del Estado, pretendía demostrar que las transiciones de un modelo a otro resultan más naturales y fáciles si se comparten espacios conjuntos y procesos similares. Abundando, en lo anterior, la reglamentación de la Comunidad Autónoma del País Vasco, desde el año 1986, recoge expresamente la comercialización de los productos obtenidos en los Centros Ocupacionales, lo que también ha contribuido a un mayor desarrollo de estos centros y a una orientación histórica hacia el empleo.

Por lo tanto, durante muchos años nuestro empeño prioritario se centró en la creación de puestos de trabajo de Centro Especial de Empleo, mostrando y demostrando, a nosotros mismos y a la sociedad en su conjunto, que el empleo de personas con discapacidad intelectual era posible. En este sentido, el énfasis radicaba en el planteamiento de que un Centro Ocupacional era el trampolín perfecto para el Centro Especial de Empleo y también para el empleo ordinario.

Esta hipótesis de partida, sigue siendo válida, aún en el día de hoy, pero con matizaciones. Si bien es verdad que en muchos casos desde el Centro Ocupacional se vehiculiza el paso a Centro Especial de Empleo o al empleo ordinario, no sucede esto en todos los casos. También hay que señalar que los tiempos cambian y los propios usuarios y usuarias y las familias, comienzan a reclamar modelos más flexibles, con horarios menos rígidos, y con actividades no exclusivamente laborales, con un abanico más amplio de oferta formativa en cuanto a habilidades adaptativas, relacionales, de autodirección o autogestión, etc., y lo que es más importante, con un enfoque más individualizado, personalizado a la medida de los intereses, expectativas y necesidades de cada una de las personas. Un modelo que contemple, en definitiva, la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias, y no sólo para las personas que en razón de su edad están envejeciendo o deteriorándose, sino también la calidad de vida para todos y todas, y por sí misma.

El concepto de “calidad de vida” favorece entender el servicio más allá de lo laboral, un servicio que fomenta el bienestar, promueve el desarrollo y el crecimiento de las personas, proporcionando oportunidades tanto en el ámbito laboral, como en el social y el personal.

En este marco, el pararnos a reflexionar sobre Buenas Prácticas actuales y de futuro, involucrando en este proceso a personas con discapacidad intelectual, familias y profesionales, tiene como objetivo hacer visibles aquellas áreas que hoy trabajamos bien, es decir “Buenas Prácticas Actuales”, que conviene mantener y desarrollar en su caso, y aquellos otros nuevos aspectos, “Buenas Prácticas Futuras” que conviene poner en marcha, de cara a los próximos años, si queremos lograr mejoras en los procesos y actividades que realizamos en Lantegi Batuak. Mejoras orientadas a producir resultados positivos sobre la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual.

Pero ... ¿Qué es una Buena Práctica? Es una manera de hacer, un aspecto de la práctica diaria de nuestros centros, de nuestro quehacer cotidiano, que se realiza con más o menos intensidad en los diferentes centros, pero que hemos identificado como “Buena Práctica” y que, por lo tanto, concita consensos acerca de lo que entendemos “por bien hecho”.

Es una referencia de lo que Lantegi Batuak considera más útil en el servicio al cliente con discapacidad intelectual, en Centro Ocupacional, entendido como *herramientas o procesos básicos en un servicio “de” y “con” calidad.*

Aspiramos a que las Buenas Prácticas puedan constituirse, dentro de Lantegi Batuak, en un documento de referencia, abierto y mejorable.

A partir de la visualización de lo que consideramos Buenas Prácticas es cuando se abre un proceso más definido de experimentación y contraste, de validación y evaluación. Puesto que ya hemos definido lo que hacemos bien, resultará más sencillo en el futuro evaluar, mejorar y comparar estas Buenas Prácticas.

En este estudio, y siendo conscientes de la doble discriminación que sufre la mujer con discapacidad intelectual, se ha tenido presente la perspectiva de género, cuidando la selección de las y los componentes de los diferentes grupos que han participado en el mismo, y tratando de utilizar, en su redacción, un lenguaje no sexista. La metodología utilizada y la elaboración de este documento constituyen, por sí mismos y desde este enfoque de género, una Buena Práctica.

Pero, lo que caracteriza realmente el trabajo que presentamos, es que deriva de las reflexiones de un grupo de profesionales de Lantegi Batuak, junto con las aportaciones de las propias personas usuarias y las familias. Esto es, se ha realizado desde la participación, la experiencia y el conocimiento de las personas involucradas en el día a día de la organización, tratando de orientar nuestros Centros Ocupacionales hacia el servicio al cliente y, por lo tanto, a la calidad.

BUENAS PRÁCTICAS ACTUALES

1. DESARROLLO DE PERSONAS		página
1.1	La orientación y la acogida	8
1.2	La atención e intervención individualizada	9
1.3	El método de perfiles de adecuación de la tarea a la persona	10
1.4	La actuación durante los seis primeros meses	11
1.5	Los programas individuales de formación y adecuación	12
1.6	La formación grupal	13
1.7	Las dinámicas de grupo	14
1.8	El desempeño de las tareas: el trabajo.	15
1.9	La movilidad y rotación de puestos	16
1.10	La progresión en los itinerarios de inserción laboral	17
1.11	Las adaptaciones de puestos y entornos: el programa ERGOHOBE	18
1.12	La prevención de riesgos y la salud	19
2. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN		
2.1	Los sistemas de comunicación	20
2.2	Las charlas de desarrollo	21
2.3	La reunión general de centro	22
2.4	La reunión general con familias/tutores.	23
2.5	La jornada de puertas abiertas	24
3. PROFESIONALES EN EL DÍA A DÍA		
3.1	El estilo de comunicación	25

BUENAS PRÁCTICAS FUTURAS

1. DESARROLLO DE PERSONAS		página
1.1	La autodeterminación	27
1.2	El programa de apoyo individualizado	28
1.3	La actuación en espacios comunes: el vestuario	29
1.4	La actuación en espacios comunes: el comedor	30
1.5	Los tiempos muertos sin actividad productiva	31
1.6	Carta de derechos y obligaciones	32
1.7	La unidad de atención a sugerencias y quejas	33
2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		
2.1	Procesos, adaptaciones e intervenciones	34

BUENAS PRÁCTICAS ACTUALES

BUENA PRÁCTICA ACTUAL	
1.1	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	LA ORIENTACIÓN INICIAL Y LA ACOGIDA
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una orientación laboral individualizada basada en las potencialidades, intereses y expectativas de cada persona. -Lograr que la persona se sienta parte de la organización desde el comienzo facilitando el conocimiento del centro y de todo Lantegi Batuak.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> - Desde el área de orientación, tras analizar la información recogida en la solicitud y los datos obtenidos en la entrevista inicial, se realiza una orientación personalizada hacia la opción prelaboral o laboral que se considera adecuada en función de sus capacidades e intereses. Esta orientación se realiza conjuntamente con la persona y su familia. -Desde el área de orientación y selección, se hace una entrevista de acogida estructurada (existe guión de entrevista elaborado, así como un “protocolo de acogida”) con la persona usuaria y su familia, informándoles de los aspectos generales de Lantegi Batuak y aportándoles una visión general de la organización. -El día de la incorporación se realiza la “acogida operativa” en el centro, siguiendo un guión definido y estructurado, el “protocolo de acogida operativa”, que aporta información específica sobre el centro y el puesto de trabajo. -Tanto la “entrevista de acogida” como la “acogida operativa en taller/servicio” forman parte del proceso de desarrollo de personas. -“Marco de actuación” es una sesión formativa para el personal indirecto que imparten conjuntamente profesionales de las áreas de técnica asistencial y de prevención. En esta sesión se aborda la misión, y valores de Lantegi Batuak, una introducción al mundo de la discapacidad, la formación en estrategias de actuación, el “método de perfiles” de adecuación de la tarea a la persona, conceptos de prevención de riesgos laborales y, finalmente, se expone y analiza un caso práctico desde un enfoque multidisciplinar.

BUENA PRÁCTICA ACTUAL	
1.2	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	LA ATENCIÓN E INTERVENCIÓN INDIVIDUALIZADA
Objetivo	Lograr el desarrollo de la persona con discapacidad intelectual, detectando de forma individualizada los aspectos a mejorar, transformándolos en necesidades de orientación, formación y/u otro tipo de apoyos.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Diseñamos procesos y herramientas, procedimientos y protocolos, que permiten ofrecer un buen servicio a los y las usuarias: “método de perfiles”, “programas de formación y adecuación individual”, “programas de formación- adecuación grupal”. Todos estos procesos tienen como objetivo ofrecer oportunidades de desarrollo personal y laboral. -Realizamos un seguimiento de las personas usuarias. Revisamos la información relevante obtenida en la entrevista de admisión y mantenemos esta información actualizada en SIGTA, que es la herramienta informática que permite la gestión de la información relativa a las personas con discapacidad. -Desde el área técnica asistencial trabajamos conjuntamente con los y las profesionales de los centros en la parte pedagógica y asistencial de su labor. -Contamos con dos procedimientos que recogen la metodología a seguir en intervenciones más específicas: “procedimiento de prevención y actuación en las áreas de ajuste personal, social y de salud”, y “ procedimiento de actuación ante conductas desafiantes y agresivas”. -Siempre que desde el taller o servicio se demanda una propuesta de ajuste personal, social y/o de salud, los y las profesionales demandantes, junto con el equipo de técnica asistencial, estudiamos el caso, coordinándonos con servicios de la comunidad y con la familia si así se requiere. Posteriormente, realizamos un seguimiento continuado de estos casos . -Tenemos en cuenta el derecho individual a la confidencialidad. -Recogemos información sobre otras organizaciones que están trabajando en nuestro campo para aprender de otras experiencias. -Adaptamos y flexibilizamos horarios y calendarios a las necesidades de las personas y sus familias.

BUENA PRÁCTICA ACTUAL

1.3	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	EL MÉTODO DE PERFILES DE ADECUACIÓN DE LA TAREA A LA PERSONA
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> -Establecer una herramienta que permita analizar a la persona en el puesto de trabajo como paso previo a la adecuación. Valorar puestos y mejorar las condiciones de trabajo. -Posibilitar un lenguaje común, facilitando un método de actuación y un elemento de comunicación de fácil utilización por los y las profesionales. -Unificar criterios y generar nuevas metodologías en los procesos de selección, orientación, formación y promoción de los y las usuarias. -Analizar los puestos de trabajo para lograr una buena adecuación del puesto a la persona, aflorando y estudiando los aspectos a mejorar y/o adecuar..
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Elaboramos un perfil inicial de la persona usuaria durante la entrevista de admisión. -Completamos el perfil durante los seis primeros meses. -Revisamos los perfiles cada dos años y siempre que se plantea una propuesta de promoción, necesidades de formación, o en los procesos de progresión hacia Centro Especial de Empleo o el empleo ordinario. -El perfil se realiza al menos entre dos profesionales para disminuir la subjetividad y obtener un análisis consensuado. -Paralelamente se realizan perfiles de las tareas de cada taller o servicio, analizando los diversos puestos para lograr una mejor adecuación de dichos puestos y entornos a las personas. -Ensayamos nuevos métodos para la agrupación de las tareas y los puestos. -Los análisis de tareas y puestos nos permiten identificar la potencial polivalencia de la persona en diferentes puestos de trabajo. -Revisamos y mejoramos el método de perfiles periódicamente. -Compartimos el método con organizaciones que nos lo solicitan.

BUENA PRÁCTICA ACTUAL	
1.4	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	LA ACTUACIÓN DURANTE LOS SEIS PRIMEROS MESES
Objetivo	Informar al usuario/a y a su familia de la evolución durante el periodo de adaptación, que dura seis meses, analizando y valorando conjuntamente el proceso de integración de la persona.
Acciones	<p>-Durante el periodo de los seis primeros meses realizamos un seguimiento de la persona, enseñándole diferentes tareas, rotándole por distintos puestos, facilitando su adaptación al grupo, realizando su perfil, es decir realizando diversas actuaciones para conocerle mejor y facilitar su adaptación al centro.</p> <p>-El taller o servicio, junto con el/la profesional correspondiente de técnica asistencial, convoca a la familia. Se realiza una reunión, en los tres primeros meses, en la que se presenta la evaluación sobre la integración y adaptación de la persona usuaria en este periodo.</p> <p>-Al finalizar el periodo de adaptación, a los seis meses, se realiza una segunda evaluación realizando un perfil de la persona y se ofrece una plaza en Centro Ocupacional a la persona que supera el periodo de prueba. A la persona que no supera dicho periodo, le informamos y explicamos las razones y, por último, le derivamos hacia otros recursos de la comunidad, más acordes con sus necesidades.</p> <p>-Se prorroga este periodo, en aquellos casos, en los que el usuario o usuaria requiera de más tiempo para una mejor orientación.</p>

BUENA PRÁCTICA ACTUAL	
1.5	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	LOS PROGRAMAS INDIVIDUALES DE FORMACIÓN Y ADECUACIÓN
Objetivo	Ofrecer un servicio de formación continuo e individualizado para que las personas usuarias de Centro Ocupacional desarrollen habilidades y valores que mejoren su calidad de vida.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluamos las necesidades individuales de las personas usuarias. -Diseñamos y trabajamos el programa de objetivos de formación / adecuación que responda a las necesidades detectadas. -Comunicamos al usuario/a y a la familia el objetivo del programa y lo que se va a trabajar mediante una carta y en posteriores entrevistas familiares. -Hacemos un seguimiento continuado con fechas de revisión y una evaluación final del programa. -Comunicamos al usuario/a y a la familia los resultados del programa. -Realizamos planes formativos para la transición al Centro Especial de Empleo y/o al empleo ordinario. -Incorporamos las nuevas tecnologías en los procesos y programas de formación: Gradior, uso del ratón,... -Aprovechamos las oportunidades que el día a día y el funcionamiento del centro ofrecen para formar y trabajar hábitos y conductas estableciendo nuevos programas cuando se estima conveniente. -Trabajamos la formación como un proceso interactivo y continuo, que responde a necesidades dinámicas y cambiantes.

BUENA PRÁCTICA ACTUAL	
1.6	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	LA FORMACIÓN GRUPAL
Objetivo	Proporcionar conocimientos acerca del entorno ocupacional y social, generando nuevas competencias personales, laborales y sociales.
Acciones	<p>-Detectar necesidades formativas en base al estudio de las necesidades y proyectos del centro, de los perfiles de las personas y puestos, etc.</p> <p>-Sondeamos el interés de las personas en áreas formativas concretas.</p> <p>-Favorecemos la accesibilidad a los cursos desde la fase de diseño. Adaptamos los contenidos formativos, establecemos metodologías participativas, aprovechamos las ventajas de las nuevas tecnologías y los medios audiovisuales para favorecer la comprensión.</p> <p>-Proporcionamos herramientas y creamos espacios para que las personas con discapacidad intelectual evalúen la adecuación de contenidos, su interés y la estructura de las acciones.</p> <p>-Identificamos las áreas de especial interés y programamos las acciones formativas en base a ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidades interpersonales, trabajo en equipo, enfoque de género. ▪ Seguridad y salud: prevención de riesgos, educación vial, hábitos de salud... ▪ Calidad: la calidad en el trabajo, las 5 S,... ▪ Medio ambiente: sensibilización medioambiental. ▪ Cultura organizativa: misión de Lantegi Batuak, canales de comunicación. ▪ Método de evaluación: método de perfiles de adecuación de la tarea adaptada a la persona. ▪ Itinerarios de inserción y mundo laboral. ▪ Acceso a nuevas tecnologías: uso del ordenador, intranet adaptada,... ▪ Habilidades de la vida cotidiana: uso del euro,...

BUENA PRÁCTICA ACTUAL	
1.7	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	LAS DINÁMICAS DE GRUPO
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> -Trabajar la capacidad de opinar, valorar y decidir de cada persona, utilizando técnicas que faciliten una atención más personalizada. -Detectar intereses, expectativas y necesidades de los y las usuarias. -Reforzar la comunicación y relación con el monitor o monitora y con otros compañeros/as.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Los monitores/as trabajan en grupo con las personas que forman parte de la sección. -Los monitores/as dedican un tiempo semanal para reunir al grupo: tratando temas que preocupan o inquietan a las personas usuarias, debaten novedades del centro y de Lantegi Batuak, temas de actualidad, entrenamiento en habilidades sociales, relaciones interpersonales, intercambian información, etc. -Durante estas sesiones se escucha y observa a los y las usuarias. -Se trabajan, dentro del grupo, tanto aspectos laborales como personales. Aprovechamos estas reuniones para debatir temas que se muestran en la revista “Lan Hotsa”, el tablón de anuncios o en las reuniones de Centro Especial de Empleo, u otras reuniones de Lantegi Batuak. -Potenciamos habilidades, hábitos y destrezas para las relaciones interpersonales y de convivencia. -Favorecemos el mantenimiento de relaciones afectivas entre las personas del grupo y la creación de nuevas relaciones.

BUENA PRÁCTICA ACTUAL	
1.8	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS: EL TRABAJO.
Objetivo	Ofertar experiencias laborales que potencien el desarrollo de competencias laborales y faciliten el progreso en los itinerarios de inserción.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Analizamos los puestos y las tareas que lo componen. -Analizamos también los materiales con los que las personas usuarias van a trabajar, las herramientas que van a utilizar y los entornos en los que conviven para desempeñar las tareas. -Desglosamos las tareas en fases más pequeñas, las secuenciamos para adecuarlas a las personas. -Diseñamos útiles, adecuaciones de maquinaria, etc. -Tenemos en cuenta los intereses profesionales, las preferencias, habilidades y aptitudes de cada persona. -Fomentamos el aprendizaje con calidad (sin errores) y seguridad (sin riesgos). -Reconocemos el trabajo bien hecho: evaluación y refuerzo positivo. -Proponemos estrategias frente a los errores. -Destacamos los logros y las posibilidades de mejora. -Realizamos promociones a niveles superiores de Centro Ocupacional, a Centro Especial de Empleo o al empleo ordinario. -Potenciamos el trabajo en equipo y la cooperación.

BUENA PRÁCTICA ACTUAL

1.9		DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	LA MOVILIDAD Y ROTACIÓN DE PUESTOS.	
Objetivo	Contribuir al desarrollo y enriquecimiento de los y las usuarias a través de la movilidad y variación de la actividad.	
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Cambiamos de ubicación a las personas usuarias tras un análisis previo de su situación, características, capacidades, preferencias y su relación con otros monitores y compañeros. -Mantenemos el o la monitora de referencia aunque al cambiar de ubicación se trabaje con diferentes monitores. -Ofrecemos la oportunidad a los usuarios y usuarias de trabajar y relacionarse con otros monitores y compañeros, de aprender nuevas tareas y de desarrollar nuevas capacidades y mayores responsabilidades. -Ofrecemos la oportunidad y los apoyos para conocer otros trabajos que puedan proporcionar mayores responsabilidades, nuevos desafíos y mejores condiciones laborales. -Contamos con las matrices de polivalencia que facilitan y favorecen la movilidad y nos dan información a la hora de realizar las promociones en los itinerarios laborales. 	

BUENA PRÁCTICA ACTUAL	
1.10	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	LA PROGRESIÓN EN LOS ITINERARIOS DE INSERCIÓN LABORAL
Objetivo	Ofrecer las oportunidades laborales y los apoyos precisos para que las personas avancen hacia otros niveles de ocupación, centro especial de empleo y/o empleo ordinario.
Acciones	<p>-Los programas de formación, las evaluaciones con el método de perfiles, las adecuaciones de puestos, la movilidad y rotación, etc., van encaminadas a generar competencias laborales que posibiliten la promoción y el acceso a otros recursos de empleo y progreso laboral.</p> <p>-Escuchamos a las personas cuando plantean sus intereses respecto a los puestos de trabajo o empleo.</p> <p>-Realizamos anualmente las promociones a niveles superiores de Centro Ocupacional .</p> <p>-Tenemos planteados como objetivos anuales para el año 2.005 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Que el 2% de las personas de Centro Ocupacional promocionen a Centro Especial de Empleo. ▪ Que el 1,5% de las personas (entre Centro Ocupacional y Centro Especial de Empleo) den el salto a empleo ordinario. <p>-Proporcionamos asesoramiento y apoyo a las personas usuarias y sus familias en materia de compatibilidad de pensiones y otros aspectos del empleo especial y/o ordinario.</p> <p>-Estudiamos nuevos nichos de empleo y ocupación para las personas con discapacidad.</p> <p>-Trabajamos con las instituciones en el fomento del empleo y la contratación de personas con discapacidad.</p>

BUENA PRÁCTICA ACTUAL

1.11	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	LAS ADAPTACIONES DE PUESTOS Y ENTORNOS: EL PROGRAMA ERGOHOBE
Objetivo	Lograr la optimización ergonómica de los lugares de trabajo y de su propia organización, a través de la adaptación de los puestos de trabajo, de los entornos y de la eliminación de las barreras arquitectónicas.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Trabajamos en el programa Ergohobe mediante la creación en cada centro de un equipo de mejora. -Adecuamos las tareas a las capacidades de las personas mediante los programas de ergonomía y eliminación de las barreras, tanto las de acceso al medio físico (las barreras arquitectónicas del centro, de sus accesos y de los medios de transporte) como las sociales, culturales o de la comunicación. -Diseñamos espacios que reúnan unos estándares de confort en cuanto a las condiciones de iluminación, térmicas y sonoras. -Diseñamos y adaptamos el mobiliario más adecuado (sillas y mesas) para las personas. -Concebimos espacios de trabajo, en los que se contemplen áreas de esparcimiento y relación, como son los espacios para el café, las salas polivalentes, los espacios exteriores para el descanso, etc. -Llevamos a cabo mejoras en el entorno, adecuando visualmente los espacios. -Corregimos los esfuerzos y el manejo de pesos, sustituyendo la manipulación manual por medios mecánicos y otras ayudas técnicas. -Adaptamos los ritmos de trabajo y fomentamos las rotaciones.

BUENA PRÁCTICA ACTUAL	
1.12	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	LA PREVENCIÓN DE RIESGOS Y LA SALUD
Objetivo	Mejorar las condiciones de trabajo y garantizar la seguridad y la salud en las actividades que realizan los usuarios y usuarias en Centro Ocupacional
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Efectuamos exámenes de salud mediante la revisión del estado de salud, de manera periódica y relacionada con los riesgos de los puestos de trabajo. -Analizamos los incidentes, buscando sus causas, marcando las medidas correctivas o paliativas que han generado las situaciones de riesgo. -Evaluamos los riesgos, aflorándolos y a continuación determinamos las medidas preventivas a establecer, así como su control. -Formamos en aquellas pautas generales y específicas necesarias para evitar los riesgos. -Formamos a las personas en el uso de los equipos de trabajo, las herramientas, las instalaciones, las protecciones individuales, las señales y las emergencias. -Fomentamos el conocimiento de la seguridad vial y el comportamiento en los transportes colectivos. -Ofrecemos asistencia y orientación posterior en caso de afecciones de la salud y accidentes. Colaboramos en campañas de vacunación generales. -Realizamos programas de gimnasia compensatoria. -Llevamos a cabo ejercicios de evacuación

BUENA PRÁCTICA ACTUAL	
2.1	LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN
Denominación	LOS SISTEMA DE COMUNICACIÓN
Objetivo	Asegurar que la información se transmita adecuadamente y llegue a todas las personas, fomentando una cultura común y la participación.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Se han desarrollado y puesto en marcha los siguientes instrumentos de información y comunicación: <ul style="list-style-type: none"> -Revista <i>Lan Hotsa</i> y Tablón de anuncios. -Intralan (intranet para profesionales), se está desarrollando una intranet adaptada a las personas con discapacidad intelectual que facilite la información y la comunicación. -Trukelan: programa de intercambio de experiencias a través de un circuito de visitas a diferentes talleres dirigido a monitores/as y auxiliares. -Banaka: programa de intercambio de experiencias individual para monitores y monitoras. -Sistema de reuniones: dos reuniones generales de centro además de las diferentes reuniones que se celebran en la organización (Jefes de Taller, por áreas, ...). -En los últimos cuatro años se han realizado dos estudios de medición de la satisfacción de las personas usuarias y sus familias y de las y los profesionales de Lantegi Batuak. -Realizamos dinámicas de grupos con las personas usuarias para que llegue la información que se recoge en Lan Hotsa, en el tablón, etc, para que expongan sus opiniones, sugerencias, etc. -Enviamos dos cartas anuales a las familias y/o tutores informando del plan de formación individualizada y grupal en la que va a participar su hijo/a y de los resultados de ese plan. -Desarrollamos foros para el intercambio de información y experiencias basados en la comunicación directa: diferentes equipos de mejora internos, intercentros o interdisciplinares, como por ejemplo el equipo que ha trabajado en este proyecto de sistematización de Buenas Prácticas o el proyecto de orientaciones para trabajar con personas, etc.

BUENA PRÁCTICA ACTUAL	
2.2	LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN
Denominación	LAS CHARLAS DE DESARROLLO
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> -Crear un espacio para escuchar, informar y comunicarnos con los usuarios/as y sus familias. -Detectar el nivel de satisfacción de los clientes internos y sus familias y fomentar la participación.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Entrevista bianual con todos los operarios y operarias y sus familias -La entrevista se realiza en base a un protocolo establecido de entrevista. -Informamos sobre las acciones formativas y programas en los que participa la persona usuaria y aprovechamos para aclarar las valoraciones de la formación. -Informamos sobre los perfiles, aquellos aspectos que se han conseguido mediante la adecuación o la formación y aquellos otros que han de seguir trabajándose. -Damos información a los usuarios/as y a las familias sobre cómo está, cómo trabaja, cuál es su evolución sociolaboral, cómo se relaciona y cuál es la proyección actual de la persona. -Escuchamos y tratamos de empatizar con las personas y con las familias para captar sus intereses, expectativas y necesidades. -Preguntamos para conocer la situación socio-familiar de los usuarios/as. -Recabamos información sobre el grado de satisfacción, sus intereses y expectativas. -Invitamos a las familias a visitar el centro de trabajo. -Al finalizar, hacemos el registro de la charla de desarrollo.

BUENA PRÁCTICA ACTUAL	
2.3	LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN
Denominación	LA REUNIÓN GENERAL DEL CENTRO
Objetivo	Informar a todas las personas sobre los contenidos de la reunión general de Lantegi Batuak y sobre la marcha del centro y dar lugar a la participación e intercambio de opiniones.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Convocamos dos reuniones al año (una en marzo y otra en noviembre) de una hora de duración. -Seguimos el guión orientativo elaborado por el equipo de mejora de comunicación. -Tratamos de diseñar presentaciones que sean dinámicas. -Valoramos la posibilidad de invitar a personas que puedan hablar sobre temas de interés para las personas del centro (calidad, formación, seguridad, etc.). -Informamos a todas las personas sobre los contenidos de la reunión general de Lantegi Batuak en la primera reunión de centro, y sobre la marcha del año en general y del centro en particular en la segunda reunión. -Recogemos las aportaciones que se hagan fomentando de este modo la participación. -Hacemos acta de reunión según modelo de registros de comunicación.

BUENA PRÁCTICA ACTUAL	
2.4	LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN
Denominación	LA REUNIÓN GENERAL CON FAMILIAS / TUTORES
Objetivo	Informar a las familias sobre temas de interés general en relación al centro y a Lantegi Batuak y fomentar así la participación.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Convocamos una reunión cada dos años (alternándola con la jornada de puertas abiertas). -Diseñamos presentaciones dinámicas para informar a las familias y posibilitar la participación. Duración 90 minutos. -Informamos sobre los resultados generales del centro y de Lantegi Batuak, sobre la creación de plazas de Centro Ocupacional, puestos de Centro Especial de Empleo y sobre el número de transiciones a empleo ordinario realizadas. -Informamos sobre los objetivos sociales: plan de formación, formación pre-laboral y formación continua, promociones y proyectos en marcha. -Informamos sobre las mejoras llevadas a cabo en el ámbito de la calidad, prevención de riesgos laborales y medio ambiente. -Informamos sobre las previsiones para el año en curso: nuevas plazas y puestos en el centro, en Lantegi Batuak y en empleo ordinario. Informamos también sobre los objetivos de desarrollo de personas, salud y calidad. Tratamos de fomentar la participación de las personas en estas reuniones. -Hacemos acta de la reunión siguiendo el modelo de acta de reuniones de comunicación elaborado en Lantegi Batuak.

BUENA PRÁCTICA ACTUAL	
2.5	LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN
Denominación	LA JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS
Objetivo	Que las familias visiten y conozcan el centro, sus instalaciones, las actividades que realizan los usuarios/as, los productos y/o servicios y conozcan también a los y las profesionales del centro que trabajan con las personas usuarias.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Convocamos una jornada de puertas abiertas cada dos años (alternándola con la reunión general con familias). Informamos e invitamos a las familias a que visiten el centro. Para ello seguimos el modelo de carta para la convocatoria de la jornada de puertas abiertas elaborado. -Informamos a las personas usuarias de la jornada para que sepan cuándo va a ser, para qué se hace, quiénes van a visitar el centro, etc. -Organizamos las tareas de ese día de forma que durante la jornada los usuarios/as puedan mostrar cómo trabajan y qué es lo que saben hacer y vean así reconocida su aportación. -Hacemos una visita guiada por las instalaciones del centro. -En algunos centros se invita a las familias a un café. Esta es una forma de crear un ambiente y un clima apropiados para la conversación y para el intercambio que fortalece la relación entre familias y profesionales del taller. -Realizamos el acta de reuniones de comunicación siguiendo el manual elaborado sobre este tema por Lantegi Batuak.

BUENA PRÁCTICA ACTUAL	
3.1	PROFESIONALES EN EL DÍA A DÍA
Denominación	EL ESTILO DE COMUNICACIÓN
Objetivo	Conseguir un buen clima, mediante la participación e implicación de todas las personas
Acciones	<p>-El / la Jefe de Taller/Servicio permite la espontaneidad y valora la iniciativa. Se esfuerza y trabaja por establecer una comunicación directa. Comparte la información que llega al centro. Dialoga y consulta .</p> <p>-Los monitores y monitoras fomentan a su vez un clima adecuado en sus grupos, para que los integrantes, se sientan parte de dicho grupo y se sientan escuchados.</p> <p>-Los monitores/as actúan como facilitadores del grupo: potencian las relaciones entre las personas, mejoran las relaciones que no sean adecuadas y apoyan a las personas que tienen dificultades de relación como un objetivo más para lograr el desarrollo de esas personas.</p> <p>-Se ha elaborado un documento: “orientaciones para trabajar con personas” (OTPs), que recoge el estilo de comunicación adoptado por la organización y nos ofrece, a todos y todas, una guía a seguir en las relaciones interpersonales.</p>

BUENAS PRÁCTICAS FUTURAS

BUENA PRÁCTICA FUTURA	
1.1	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	LA AUTODETERMINACIÓN
Objetivo	<p>-Potenciar las actitudes que conducen a las personas a definir objetivos y metas por sí mismas, así como las habilidades necesarias para llevar a cabo estas metas.</p> <p>-Poner en marcha las acciones para que la persona sea la principal agente de su propia vida y tome las decisiones con la mayor libertad posible.</p>
Acciones	<p>-Este modelo de trabajo se apoya en tres ejes fundamentales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar las capacidades 2. Ofrecer oportunidades 3. Dar los apoyos necesarios <p>-Trabajaremos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía: capacidad para actuar de forma independiente. • Autorregulación: sistema de respuestas que permite analizar sus ambientes para tomar decisiones y evaluar los resultados obtenidos. • Desarrollo psicológico: existencia de habilidades suficientes para lograr las metas propuestas. • Autorrealización: reconocimiento de recursos y limitaciones propios de cara al logro de metas.

BUENA PRÁCTICA FUTURA	
1.2	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	<p>EL PROGRAMA DE APOYO INDIVIDUALIZADO- PAI El PAI es una herramienta destinada a facilitar los apoyos entendidos como recursos y estrategias que persiguen promover el desarrollo, formación, intereses y bienestar personal de cada una de las personas, con el fin de superar las desventajas de funcionamiento en el entorno concreto.</p>
Objetivo	Priorizar objetivos en función de los intereses y aptitudes individuales.
Acciones	<p>-Realizaremos un primer análisis para conocer el punto de partida de las habilidades, capacidades e intereses y expectativas tanto personales como de la familia. -Diseñaremos un programa específico para cada persona en función de los parámetros anteriormente mencionados, en el que concretaremos los recursos que se van a utilizar: de la propia organización y comunitarios. -El modelo del proceso de planificación y evaluación del apoyo ha de realizarse desde la participación de las personas y debe contemplar los siguientes cuatro pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las áreas relevantes de apoyo. • Identificar, para cada área, las actividades relevantes. • Evaluar el nivel o intensidad de las necesidades de apoyo. • Establecer un plan individualizado de apoyos. <p>-Plantearemos fechas de evaluación determinando el cumplimiento o no de los objetivos marcados, y en función de esta evaluación rediseñaremos las acciones y los apoyos.</p>

BUENA PRACTICA FUTURA	
1.3	DESARROLLO DE LA PERSONA
Denominación	LA ACTUACIÓN EN ESPACIOS COMUNES: ATENCIÓN EN EL VESTUARIO
Objetivo	Potenciar hábitos saludables y de convivencia respetuosa y agradable, trabajando en el fomento de conductas sanas, evitación de riesgos, apoyo en las situaciones en las que existan limitaciones para la actividad,...
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Atenderemos y apoyaremos a las personas con mayores dificultades desde el mismo vestuario detectando necesidades y diseñando los programas de formación y apoyos necesarios. -Organizaremos los horarios de los y las monitoras para que obtengamos más tiempo para trabajar activamente en los vestuarios, en hábitos higiénicos, de cuidado de la imagen, relaciones interpersonales,... -Anticiparemos la finalización de la tarea para que las personas con dificultades para cambiarse de ropa y con ritmo lento dispongan de tiempo. -Garantizaremos la presencia de monitores de ambos sexos para la formación en los vestuarios y en los WCs. -Ampliaremos y desplegaremos la detección de necesidades individuales y el diseño de programas de formación en este ámbito a todos los centros de Lantegi Batuak. -Involucraremos a las familias en los objetivos de formación para que refuercen, desde el entorno familiar, las conductas y hábitos que se estén trabajando.

BUENA PRÁCTICA FUTURA	
1.4	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	LA ACTUACIÓN EN ESPACIOS COMUNES: ATENCIÓN EN EL COMEDOR
Objetivo	Utilizar el tiempo de comedor para trabajar capacidades. Dotar al tiempo y el espacio de comedor de un carácter formativo y socializador.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Aprovecharemos el tiempo de comedor para detectar las necesidades de los y las usuarias en lo relativo a hábitos de comida y relaciones interpersonales. -Trabajaremos y apoyaremos determinadas conductas: la higiene y aseo para comer, la importancia de la dieta, seguimiento en el caso de personas que necesitan de cuidados o dietas especiales, etc. Ofertaremos diferentes menús para las personas. Comunicaremos a las familias los objetivos que se están trabajando, con el fin de que refuercen, desde su entorno, estos objetivos. -Utilizaremos este tiempo de comedor para potenciar actividades que fomenten hábitos para las relaciones interpersonales entre usuarios/as: juegos de mesa, actividades lúdicas, televisión-noticias, videos educativos, etc. -Suministraremos medicación a aquellas personas que lo precisen y no sean autónomas durante el espacio de tiempo que comparten con nosotros. -Analizaremos las necesidades de apoyo de profesionales para trabajar con las y los usuarios en el tiempo de comedor y definiremos cuáles serían las funciones y responsabilidades de estos profesionales y la preparación que requieran. -Supervisaremos las salidas del centro, en horario de comedor, en función de los permisos otorgados por las familias. -Repartiremos dos copias del menú: una para que las personas usuarias la guarden en la taquilla, o bien la colocaremos en el tablón de anuncios, o en un lugar visible para que los usuarios y usuarias se informen, y otra copia la enviaremos a las familias. -Realizaremos un seguimiento de la calidad del menú que se sirve en los comedores.

BUENA PÁCTICA FUTURA	
1.5	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	LOS TIEMPOS SIN ACTIVIDAD PRODUCTIVA
Objetivo	Personalizar la atención y garantizar que las personas usuarias estén ocupadas también en los momentos en los que no tienen trabajo o no hay tarea, aprovechando estos espacios para contribuir al desarrollo y enriquecimiento de los y las usuarias a través de otro tipo de actividades diferentes a la laboral y más vinculadas a lo formativo, lúdico y/o rehabilitador.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Analizaremos los “tiempos muertos” que pueden darse y los dotaremos de contenido a través de la figura facilitadora y dinamizadora del monitor y monitora. -Elaboraremos un manual de recursos para estos tiempos: desarrollo de tareas alternativas, repasar programas o cursos realizados, desarrollar nuevos programas, videos que luego comentamos en grupo sobre prevención, seguridad salud personal y laboral, pautas de convivencia, relaciones interpersonales, intereses,... -Realizaremos dinámicas grupales. -Buscaremos en el mercado laboral ocupaciones nuevas y trabajos sencillos. Estudiaremos nuevas ocupaciones. -Potenciaremos las relaciones interpersonales, el conocimiento mutuo y la cohesión grupal.

BUENAS PRÁCTICAS FUTURAS	
1.6	DESARROLLO DE LAS PERSONAS
Denominación	LA CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE PERSONAS USUARIAS DE CENTRO OCUPACIONAL Esta carta ha sido elaborada por el Gobierno Vasco y debemos establecer el marco de esta carta dentro de Lantegi Batuak, contemplando los derechos y deberes de las personas usuarias y los procedimientos a seguir en las situaciones de conflicto entre las personas usuarias o las familias/tutores y la organización.
Objetivo	-Garantizar la existencia de servicios sociales en las condiciones adecuadas de calidad y eficiencia. -Pretende dar forma y sistematizar las garantías que asisten a las personas usuarias y profesionales de los Servicios Sociales del País Vasco.
Acciones	-Son derechos de las personas usuarias : <ul style="list-style-type: none"> • Derecho a la dignidad: las personas deben ser tratadas con respeto, de forma personalizada y atendiendo a sus preferencias. • Derecho a la privacidad y confidencialidad: afecta a toda la información personal, tanto en sus datos personales como en su posterior expediente. • Derecho a disponer de una evaluación de sus necesidades: se debe realizar una evaluación tomando en cuenta la información del propio usuario, la red natural de apoyos y la información de otros servicios. • Derecho a un plan individual de atención: tras detectar las necesidades se realiza un plan de atención. • Derecho a la autonomía: las personas tienen derecho a actuar de forma independiente, para lo cual deben contar con la información adecuada y comprensible. -Son deberes de las personas usuarias : <ul style="list-style-type: none"> • Transmisión de la información. • Cumplir las normas internas de la organización • Cumplir las normas de convivencia • Respeto a las personas • Respeto a las instalaciones • Respeto a las citas

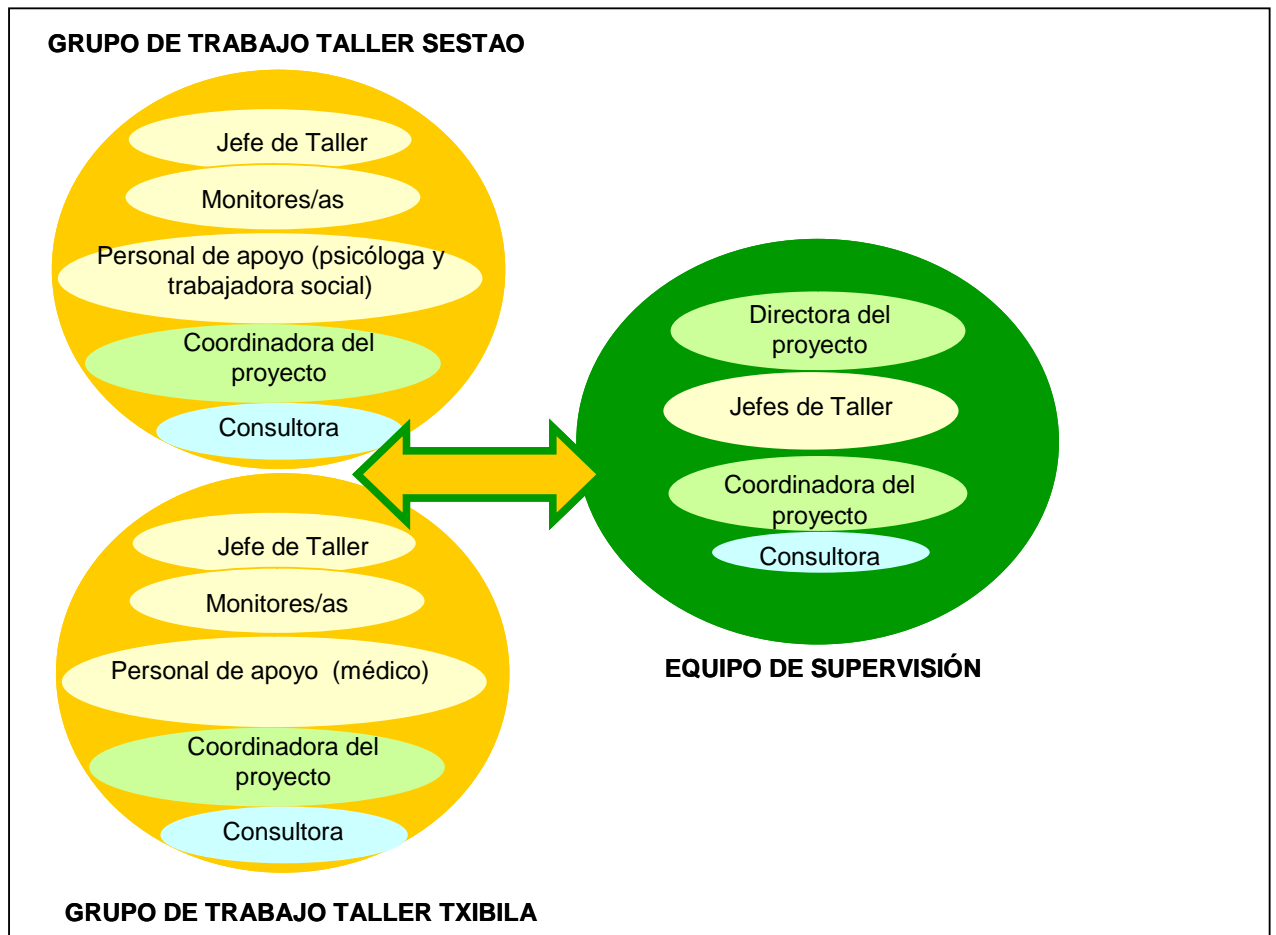
BUENA PRÁCTICA FUTURA	
1.7	DESARROLLO DE PERSONAS
Denominación	<p>LA UNIDAD DE ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y QUEJAS De acuerdo con las directrices del Gobierno Vasco, se crea una unidad de atención a las personas usuarias de Centro Ocupacional, donde se tramitan las quejas y sugerencias.</p>
Objetivo	<p>-Mejorar la calidad del servicio. -Modificar o mejorar errores, problemas, etc. a través de las sugerencias, propuestas y quejas recogidas.</p>
Acciones	<p>-La unidad de atención del usuario y usuaria, analizará todas las sugerencias y quejas, realizando una propuesta de resolución que, si se acepta, se hará efectiva en un corto plazo de tiempo. -La unidad de atención debe registrar las sugerencias y quejas, realizar una investigación y el correspondiente informe. -Dicha unidad realizará las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la información para la prestación de sugerencias y quejas. • Atender, tramitar e impulsar las sugerencias y las quejas. • Trasladar la sugerencia y/o queja al o a la responsable correspondiente. • Llevar un registro y archivo de todas las sugerencias y quejas.

BUENA PRÁCTICA FUTURA	
2.1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
Denominación	PROCESOS, ADAPTACIONES, INTERVENCIONES
Objetivo	Ampliar la formación y el conocimiento que reciben los y las profesionales de los talleres sobre procesos de trabajo, adaptaciones o intervenciones con personas, para aprender de experiencias similares.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> -Consultaremos e investigaremos recursos y experiencias internas antes de recurrir al exterior, ya que profesionales de la organización, tal vez han diseñado con anterioridad, recursos que pueden ser de gran utilidad en otros casos. -Gestionaremos el conocimiento y experiencias sobre diversas áreas tanto laborales como referidas a personas, que se hayan producido en los diferentes talleres y/o servicios de Lantegi Batuak, con el objetivo de compartir para aprender, prevenir determinadas situaciones o poner en marcha nuevos procesos. Una técnica que se puede utilizar es “el método del caso” a través del cual analizaremos cuáles han sido los puntos fuertes y débiles en la resolución de la situación concreta. -Realizaremos estudios y profundizaremos en las situaciones nuevas, complicadas o problemáticas a las que nos enfrentamos los y las profesionales de los centros. -Tendremos en cuenta ratios de atención para mejorar la calidad del servicio. - Investigaremos desde la práctica, diseñando nuevas vías y procesos. - Estudiaremos, conoceremos y nos compararemos con otras organizaciones y otros modelos de atención.

METODOLOGÍA

La experiencia que presentamos se ha desarrollado en dos de los talleres de Lantegi Batuak, el taller de Sestao y el Taller de Txibila. Se trata de dos centros diferentes, ubicados en entornos muy distintos, cada uno con su trayectoria profesional y en los que, sin embargo, se han identificado Buenas Prácticas Actuales y Futuras similares que sirven y ayudarán a mejorar el servicio también de los demás Centros Ocupacionales de Lantegi Batuak. Para la identificación y sistematización de Buenas Prácticas Actuales y Futuras se definió la siguiente **estructura de funcionamiento**:

- **Grupos de trabajo** para cada taller, formados por el Jefe de Taller, 2 monitores/as, profesionales de apoyo de los Centros Ocupacionales, coordinadora del proyecto y consultora externa.
- **Equipo de supervisión** formado por la directora del proyecto, la persona coordinadora, ambos Jefes de Taller y consultora externa.



Proceso seguido para la Sistematización de Buenas Prácticas en Centro Ocupacional:

El proceso ha constado de cuatro fases:

- FASE 1: IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS ACTUALES Y FUTURAS.

Partiendo de la percepción de cada una de las personas que forman los grupos de trabajo, de sus experiencias desde cada una de las funciones y actividades que desempeñan en el Centro Ocupacional y del análisis de las percepciones de familiares y personas usuarias del servicio, los grupos de trabajo, siguiendo las orientaciones del equipo de supervisión, han identificado Buenas Prácticas Actuales y Futuras.

- FASE 2: ELABORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS.

Una vez identificadas, los grupos de trabajo las han elaborado. La elaboración ha consistido en describir las Buenas Prácticas Actuales y Futuras. Estas descripciones se han recogido en formato ficha para facilitar su sistematización.

- FASE 3: COMUNICACIÓN: COMPARTIR Y APRENDER.

El equipo de supervisión ha planificado como será la comunicación del trabajo realizado. Se trata de compartir con otros talleres lo aprendido en el grupo de trabajo, de compartir con la organización los hallazgos y elaboraciones. Serán los y las profesionales que han participado en los grupos de trabajo quienes comuniquen este trabajo al resto de Centros Ocupacionales.

- FASE 4: RECEPCIÓN: CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA.

Una vez se comuniquen las elaboraciones de las Buenas Prácticas detectadas a toda la organización, cada Centro Ocupacional, desde su realidad y con sus aportaciones, contribuirá a desplegar y desarrollar esta experiencia.

Cómo se ha trabajado: metodología y técnicas utilizadas

Todo el trabajo se ha basado en la metodología del *Action Learning* o Aprender Haciendo. La clave de esta metodología es la **reflexión**. La reflexión desde la práctica de las personas (jefes de taller, monitores y monitoras y personal de apoyo) que han formado parte de los grupos de trabajo.

La utilidad de este trabajo debía ser fundamentalmente interna y su carácter eminentemente participativo, por lo que se ha tratado de que sean los grupos de trabajo, con el apoyo del equipo de supervisión, quienes construyeran, experiencia de sistematización de Buenas Prácticas. La sistematización de Buenas Prácticas no ha sido por tanto un proceso de arriba-abajo. Para el aprendizaje e implantación de mejoras se requiere la participación activa de las personas implicadas. Sólo así podrán comprender, asimilar, apropiarse y co-responsabilizarse de la Buenas Prácticas Actuales y Futuras identificadas.

Para la identificación de Buenas Prácticas, en el caso de los grupos de trabajo de profesionales se ha utilizado la **técnica narrativa *Historial de Aprendizaje***, y para recoger la percepción de familias y personas usuarias de Centro Ocupacional, se decidió hacerlo a través de la técnica conocida como **Grupos de Discusión**.

Historial de Aprendizaje

Se trata de una técnica narrativa de aprendizaje colectivo que permite recoger la EXPERIENCIA de los Centros Ocupacionales, compartir sus lecciones y traducirlas a acciones eficaces.

Grupos de Discusión

El enfoque propuesto, como ya se ha dicho, prima la reflexión desde la práctica en todo el proceso. Se ha pretendido que familias y personas usuarias reflexionen sobre la práctica, sobre su experiencia, sobre sus intereses y expectativas, contribuyendo así a enriquecer y mejorar lo cotidiano. Se ha buscado profundizar en sus opiniones y aportaciones, para lo cual se ha elegido la **técnica cualitativa de grupos de discusión** para la recogida de información. Tal y como dice J.I. Ruiz Olabuenaga, en su libro *Metodología de investigación cualitativas* (2003), el estudio cualitativo pretende profundizar en un determinado aspecto pasando la tarea de seleccionar muestras representativas a ocupar un segundo lugar en la metodología cualitativa.

Para la realización de este estudio se llevó a cabo un muestreo intencional en su modalidad opinática, es decir, que tanto familias como personas usuarias fueron seleccionadas siguiendo criterios estratégicos como la disponibilidad, diversidad (personas con diferentes niveles de discapacidad, con antigüedad distinta, diferente edad, sexo, diferentes experiencias y proceso de desarrollo, ...), actitud positiva hacia la participación y la aportación y actitud crítica.

Se entrevistó a un grupo de familias y a otro de personas usuarias por cada uno de los talleres elegidos. Los grupos de personas usuarias estaban formados por 10 -15 personas, y los grupos de familias por 10 -12 familias, compuestas por la madre y el padre en muchos casos, por la madre o el padre en otros y por una hermana en uno de los casos (tutora de la persona usuaria). La convocatoria, que contó con el apoyo del área asistencial, se hizo mediante llamada telefónica que realizó el Jefe de Taller correspondiente. La entrevista tuvo lugar con cada uno de los grupos en una única sesión, que duró alrededor de 90 minutos. Se celebraron en los respectivos talleres, en horario de mañana, con las personas usuarias y de tarde, en el caso de las familias.

Estas sesiones fueron grabadas con el permiso de las personas asistentes y después transcritas para su análisis. Los grupos de trabajo y también el equipo de supervisión reflexionaron y trabajaron sobre la información aportada por las familias, y de su análisis se identificaron las Buenas Prácticas Actuales y Futuras presentadas anteriormente.

AGRADECIMIENTOS

Desde Lantegi Batuak queremos agradecer a las personas usuarias, familiares y profesionales que han participado en este trabajo su dedicación y colaboración. Todas estas personas, cada una desde su percepción de la realidad actual y futura del Centro Ocupacional, han hecho aportaciones muy interesantes que han contribuido a enriquecer el saber hacer de Lantegi Batuak.

Adelaida Hernando
Adolfo Urcelay
Ainhoa Armendia
Alambra Hernández
Almudena Cámara
Andrés Tirso
Anunciación Arenal
Arcadio Anta
Begoña Mata
Biotza Zulueta
Cristobalina Gomero
Eberilda Atutxa
Edurne Elorriaga
Elvira Flores
Eulogio Fuente
Eusebio Berrocal
Felicitas Balandrón
Flora González
Francisco Javier González
Francisco Javier Lanzagorta
Genma Arriaga
Ignacio Vázquez
Iker Castañeira
Iratxe Saez
Isabel Cornejo
Ivan Vázquez
Javier Ormaetxea
Jerónimo Angulo
Jesús Herranz
Jon Sánchez
Jorge Ibañez
Jorge Llorente
José Ignacio Mendibe
Josefa González
Josefa Sobrino

Juan Antonio Hernández
Leire Angulo
Lucía García
María Curieces
María Fraga
María Uribe
M^a Ángeles Lizundia
M^a Cruz Berastegi
M^a Jesús Centeno
M^a Jesús Cereceda
M^a José Fernández
M^a Luisa Salazar
M^a Luz Rouco
M^a Rosario Jiménez
M^a Teresa Vázquez
Manuel García
Manuela Martínez
Marcelino Bertol
María Berrojalbiz
Miguel Martín
Nerea Lanzagorta
Nicolás Escamez
Olatz Arrieta
Petra Cabra
Purificación Campa
Ramiro Méndez
Raúl Muñoz
Roberto Quintana
Sagrario Beato
Soraya Rocha
Teresa Vázquez
Virgilio Pérez
Yolanda Martínez