

PODCAST 20 BUENAS PRÁCTICAS (SEPTIEMBRE 2024)

- **JAVIER VARELA:** Decía el Conde de Chesterfield que: “Lo que es digno de hacerse, es digno de que se haga bien”. Te damos la bienvenida a nuestro podcast calidad punto social. Mi nombre es Javier Varela y en este capítulo vamos a hablar de buenas prácticas. Nos aproximaremos a este concepto, destacaremos los aspectos positivos de llevar a cabo buenas prácticas en centros y servicios y remarcaremos la importancia de su difusión. Contaremos para ello, como siempre, con las aportaciones de personas expertas en la materia.
- **OFELIA LÓPEZ:** Mi nombre es Ofelia López. ¿Qué entendemos por buena práctica y concretamente en nuestro ámbito de servicios sociales?
- **ÁNGEL NOCI:** Soy Ángel Noci coordinador del proyecto Red Buenas prácticas y Sello Vidas Dignas. Para Fundación Pilares, una buena práctica es aquella que comulga con el modelo de cuidados de Atención Integral y Centrada en la Persona y entre sus principios los que destacamos son: el principio de individualidad: la persona en el centro siempre; principio de autonomía, que promueva la capacidad de autogobierno de las personas y su derecho a tomar sus propias decisiones; principio de independencia y bienestar, por el cual las personas poseen capacidades que deben ser identificadas, reconocidas y estimuladas con el fin de prevenir o minimizar las situaciones de discapacidad o de dependencia; el principio de participación, por el cual toda persona tiene derecho a participar de manera efectiva y activa en la elaboración de sus planes de atención y apoyo a su proyecto de vida. La persona, como hemos comentado, debe estar en el centro, por ello tiene que conocer y le debemos de proporcionar información de los recursos sociosanitarios y de todos los sectores que tienen que planificarse, diseñarse y organizarse, no con el eje puesto en los servicios, sino girando alrededor de las personas...
- **ALFONSO ASCASO:** Soy Alfonso Ascaso, jefe del Área de Impulso de la Calidad en la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. Una buena práctica de calidad se refiere a cualquier técnica o procedimiento en un centro o servicio que, cuando se implementa, ayuda a garantizar la excelencia en sus productos, servicios o procesos.

En el ámbito de los servicios sociales, una buena práctica tiene que incidir de forma positiva en mejorar la calidad de vida de las personas usuarias. Para ello será muy importante que, una vez implantada, evaluemos su participación, valoremos qué incidencia ha tenido en nuestra organización e introduzcamos las oportunas acciones correctoras si fuera necesario.

- **ANGEL NOCI:** No podemos olvidarnos del principio ambiente facilitador, inclusión social y el principio de continuidad de cuidados. En el primero de ellos, ambiente facilitador, se tienen en cuenta las aptitudes y actitudes de los profesionales dentro del cuidado de la persona, así como el entorno físico con la creación de diseños hogareños, accesibles, confortables, contar con jardines y/o terrazas. La inclusión social reconoce que las personas deben tener la posibilidad de permanecer y participar en su entorno y tener acceso y disfrutar de los bienes comunitarios sociales y culturales. Y, por último, el principio de continuidad de cuidados por el cual las personas deben de tener acceso a los apoyos que precisan de manera diaria, coordinada y adaptada a las circunstancias de su proceso.

- **JAVIER VARELA:** Ahora que nos hemos aproximado al concepto de buena práctica, podemos preguntarnos qué aspectos positivos tiene llevar a cabo buenas prácticas en los centros y servicios de atención social.
- **ÁNGEL NOCI:** ...es la de conocer y procurar evitar que existan dificultades para que las personas que requieren apoyos puedan conocer y beneficiarse de los diferentes recursos de los servicios públicos y privados existentes en su comunidad, disminuir la sobrecarga de las familias cuidadoras, promoviendo que aprendan a cuidar y cuidarse bien, procurar que desde los servicios sociales, sanitarios y organizaciones, conozcan y aprecien los beneficios del trabajo integrado y comunitario, dos aspectos importantes del modelo de cuidados de Atención Integral Centrada en la Persona.
- **ALFONSO ASCASO:** Las buenas prácticas mejoran la eficiencia, reducen errores y aumentan la satisfacción de las personas usuarias, lo cual es crucial para el éxito a largo plazo.
- **GEMA ROBLEDO:** Soy Gema Robledo responsable de la Residencia Hogar II, ¿por qué hacemos estas buenas prácticas? Pues quizás porque uno de los principales objetivos de APANID es partir de la propia persona para crear recursos que puedan satisfacer sus necesidades, inquietudes y proyectos de vida. Nuestras acciones o proyectos parten de ellos y, a día de hoy, estos nuevos proyectos son para satisfacer y fomentar su inclusión. Como centro de problemas de conducta, también queremos eliminar esa estigmatización a la persona por sus problemas de conducta, y quizás de ahí parten muchas de las buenas prácticas que hemos puesto en marcha.
- **ISABEL:** Soy Isabel, vivo en el Hogar II, estamos trabajando el “Buzón de las sonrisas”. Hemos metido cartas, y nos han agradecido... para hacernos felices.
- **NURIA SARAY:** Hola, mi nombre es Nuria Saray, vivo en el Hogar II y participo en el “Programa Acompaña”, ayudando a personas que se sienten solas, como adultos, ancianos y adolescentes.
- **IVÁN FERNÁNDEZ:** Soy Iván Fernández, soy psicólogo de la Residencia Hogar II de APANID y voy a presentar otra de las buenas prácticas que son muy importantes en nuestro centro, que es un centro de problemas de conducta, que son las asambleas de oxigenación entre profesionales. Muchas veces vivimos situaciones complejas en el centro difíciles de gestionar por los profesionales que dan apoyo a los usuarios y son encuentros y espacios donde poder dar momentos de ventilación emocional al personal, de generar empatía, revisar fortalezas como grupo entre diferentes equipos, contrastar ideas, opiniones y son muy positivas para el funcionamiento de nuestro recurso. Bueno, todas estas buenas prácticas, vienen derivadas de, como ya os hemos comentado, de necesidades de las personas que viven aquí..., y creo que, al final, a nosotros como profesionales nos da muchas experiencias positivas tanto, bueno, a nosotros, a las personas de los centros que participan con nosotros, de experiencia de convivencia con personas con discapacidad y con otros colectivos diferentes al nuestro.
- **OFELIA LÓPEZ:** Una de las características de las buenas prácticas es que puedan aplicarse en otras organizaciones, lo que nos lleva a hablar de su difusión ¿Por qué puede ser importante difundir las buenas prácticas que apliquemos?

- **ÁNGEL NOCI:** Son importantes difundir las buenas prácticas basadas en el modelo de Atención Integral y Centrada en la Persona para contribuir al mejor y mayor conocimiento de las nuevas propuestas que se están produciendo al respecto para mejorar la atención en los diferentes centros. Poner en conocimiento de las buenas prácticas permite a los centros ya existentes contar un conocimiento sobre cómo trabajar desde el desarrollo organizacional y el liderazgo transformacional en la aplicación del modelo y así, a las otras entidades, conocer de primera mano cómo ponerlo en marcha desde la experiencia de otros proyectos y entidades.
- **ALFONSO ASCASO:** La Subdirección General de Calidad e Innovación dispone de un banco de buenas prácticas, donde los centros y servicios de atención social de la Comunidad de Madrid pueden enviar y compartir sus iniciativas de mejora, que son evaluadas en base a los siguientes criterios: importancia, aplicabilidad, metodología, evaluación y replicabilidad. También se tiene en cuenta la originalidad o el carácter innovador de cada una de las prácticas recibidas.
- **ÁNGEL NOCI:** Las buenas prácticas que reflejan cada uno de los principios y criterios en los que se basa el modelo de AICP pueden formar parte de la red de buenas prácticas que pertenece a Fundación Pilares. Es un espacio donde se divulgan buenas prácticas coherentes con el modelo de cuidados de Atención Integral y Centrada en la Persona que se desarrollan en organizaciones del tercer sector, administraciones y entidades públicas y privadas, además de proveedores privados de servicios y productos. Uno de los objetivos de la red de buenas prácticas es que inspiren a otras organizaciones en la puesta en marcha de buenas prácticas.
- **JAVIER VARELA:** Como hemos podido escuchar, las buenas prácticas en el ámbito de los servicios sociales inciden positivamente en la calidad de vida de las personas usuarias y pueden referirse a diferentes aspectos. Difundir las buenas prácticas que se apliquen pone en valor el trabajo las personas profesionales que las llevan a cabo y, sobre todo, permite que puedan aplicarse a otros centros y servicios.
- **OFELIA LÓPEZ:** Has escuchado nuestro podcast calidad punto social. Te esperamos en próximas entregas donde abordaremos diferentes temas relacionados con la calidad. Hasta el siguiente podcast. Un saludo.
- **VOZ INSTITUCIONAL (MYRIAM FERNÁNDEZ):** Subdirección General de Calidad e Innovación, Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES. COMUNIDAD DE MADRID.