ASOCIACION ALTEA ESPAÑA

GUíA DE ELABORACIÓN DE UN PROYECTO DE ACOMPAÑAMIENTO PERSONALIZADO

GEPAP

Versión 2012

Logo espagnol

El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

ALTEA ESPAÑA– PDA. PLA DE CASTELL119,
03590 ALTEA

Una guía para la elaboración del Proyecto de Acompañamiento Personalizado

Guía metodológica

ISBN 978-2-9535664-2-0

Índice

Una guía para la elaboración del Proyecto de Acompañamiento Personalizado _ 1

Nociones generales relativas al Proyecto de Acompañamiento Personalizado __ 5

Prefacio _____ 7

Enfoque y definición del PAP _____ 9
Enfoque _____ 9
Definición _____ 9

Los componentes fundamentales del PAP _____ 11

El equipo del PAP _____ 13
El lugar del usuario del servicio _____ 13
Funcionamiento transdisciplinario _____ 15
- La cooperación _____ 15
- La igualdad de los derechos _____ 15
- La toma de decisiones por consenso _____ 16

Composición del equipo PAP _____ 17
- Los miembros significativos _____ 17
- El coordinador del proyecto _____ 17

Procedimientos de elaboración del Proyecto de Acompañamiento Personalizado _____ 19

Las principales fases del PAP _____ 21

La recogida de la información y la valoración _____ 22

Identificación global de los deseos, de las capacidades y de las necesidades _____ 23
La identificación de los recursos _____ 23
La identificación de las necesidades _____ 24

Priorización de las necesidades y formulación de los objetivos _____ 27
La priorización de las necesidades _____ 27
La formulación de las metas y de los objetivos operacionales _____ 27

El reparto de las responsabilidades y la planificación _____ 29
Reparto de las responsabilidades _____ 29
Planificación _____ 29

La reunión PAP _____ 30
Preparación de la reunión _____ 30
Desarrollo de la reunión _____ 30
Después de la reunión _____ 31
El contrato escrito _____ 32

Proceso del Proyecto de Acompañamiento Personalizado _____ 33

Síntesis _____ 34

Recordatorios importantes _____ 35

Fichas técnicas _____ 37

Bibliografía _____ 71

Nociones generales relativas al Proyecto de Acompañamiento Personalizado

Prefacio

Esta versión actualizada de la Guía de Desarrollo del Proyecto de Atención Personalizado (PAP), se ha elaborado en el marco del Programa Proyectos Multilaterales Leonardo da Vinci "Transferencia de la Innovación". Las siguientes organizaciones han participado en este proyecto: CEDIS (Comité Europeo para el Desarrollo de la Integración Social – Promotor del proyecto y autor de la primera versión de esta guía) (Francia), Asociación Altea España (España), Questao de Equilibrio (Portugal), Centro de Desarrollo Siksali (Estonia), SOS Children Village (Letonia) y Los EPI de Ginebra (Instituciones Públicas para la Integración) (Suiza). La investigación y experimentación llevada a cabo por los diferentes equipos de profesionales de la acción social, han mejorado la metodología inicial.

Esta guía para la elaboración del Proyecto de Acompañamiento Personalizado (PAP) tiene por objeto ayudar a todos aquellos que desean organizar sus intervenciones con los usuarios de sus servicios o establecimiento, de una manera personalizada y dinámica.

El método PAP interesará particularmente a los profesionales de la acción social y del ámbito socio sanitario, cualquiera que sea su sector de intervención, asimismo interesará a los usuarios, a las familias y a los voluntarios que puedan estar implicados.

El PAP pretende ser un método de planificación y de coordinación de servicios, dinámico, flexible y adaptable a las personas, teniendo en cuenta sus necesidades y las situaciones particulares en las que se encuentra.

El enfoque PAP valoriza a la persona acompañada y sus roles sociales, la responsabiliza de manera que sea autónoma y le confiere un estatus de socio de pleno derecho con los profesionales y sus allegados.

El PAP y su puesta en marcha en los establecimientos y servicios sociales y socio sanitarios puede constituir una respuesta a las exigencias de la legislación y de la reglamentación vigente que concede a cada usuario un lugar preponderante en la definición de las modalidades de su acompañamiento.

Enfoque y definición del PAP

Enfoque

- El enfoque PAP es antes todo una asociación de personas que se unen para:
    - Ayudar a alguien que se encuentra en dificultades de adaptación.
    - Responder a sus necesidades.
    - Permitirle, teniendo en cuenta sus deseos y su potencial, integrarse en la comunidad y desempañar en ella un rol social valorado.

- El enfoque PAP también es un proceso que permite:
    - La identificación de las capacidades y de las necesidades de una persona.
    - La determinación de objetivos de desarrollo y de aprendizaje en su favor.
    - La aplicación de medios dirigidos a responder a sus necesidades prioritarias.

- El enfoque PAP implica directamente a la persona ayudada, a su familia y sus allegados, así como a los profesionales más significativos para dicha persona.

- El enfoque PAP es una herramienta de coordinación de los servicios y de recursos que están puestos a disposición de la persona en cuestión.

- El enfoque PAP supone una responsabilidad de todos aquellos que están implicados en el proceso: el usuario, su familia y sus allegados, su representante legal dado el caso, los distintos profesionales implicados y significativos para él.

Definición

El Proyecto de Acompañamiento Individualizado es **una herramienta de planificación y de coordinación** de los servicios y de los recursos dirigidos a responder a largo plazo a las necesidades de una persona.

Definición

Es un proceso ininterrumpido revisado y modificado periódicamente.

En este proceso se busca la asociación de cada uno de los miembros del equipo: el usuario, los profesionales del servicio o del establecimiento que lo acompañan, los representantes de la comunidad de vida a la que pertenece.

Es un plan director que abarca todas las intervenciones para hacer de ellas un conjunto coherente, centrado en la persona en cuestión.

Para cada persona, se elaborará entonces un proyecto distinto ejecutado por un equipo distinto.

El PAP se apoya en las características y en las necesidades de la persona en cuestión, identifica los servicios a aportar y los recursos necesarios, coordina las intervenciones precisando por quién, cuándo y cómo los servicios deben ser suministrados, evalúa su eficacidad para lograr los objetivos de integración.

El PAP garantiza que el usuario del servicio y su familia participen en la elaboración del proyecto, como miembros de pleno derecho del equipo para planificar juntos el programa.

Los componentes fundamentales del PAP

En cada Proyecto de Acompañamiento Personalizado, deben estar presentes los siguientes componentes fundamentales:

1. **El reconocimiento de los derechos y de las libertades de las personas** que están privadas de ellos por razones vinculadas con su edad, su estado físico o psíquico, su situación social.

2. **El respeto de los principios de la Valorización de los Roles Sociales (VRS)** que se pueden resumir como:
    - Dar a cada persona, sea cual sea su diferencia, la posibilidad de vivir en su entorno natural o en un entorno considerado cercano.
    - Favorecer en la medida de lo posible, las interacciones con los demás miembros de la comunidad.
    - Favorecer una participación máxima en las actividades ordinarias habituales de cada individuo (estudios, trabajo, ocio, consumo, toma de decisiones, etc.).
    - Utilizar medios normalizados y valorizados en la medida de lo posible en las intervenciones y relaciones interpersonales.
    - Ofrecer unas condiciones de vida (ingresos, acceso a los servicios,…) parecidas a las de su entorno social.
    - Valorizar, respetando las diferencias, los comportamientos, las experiencias, el estatus de cada persona.

Por una acción continua, tanto con la persona en cuestión como con su entorno social, la VRS se dirige a:

- Desarrollar las capacidades y las habilidades de la persona, utilizando técnicas de aprendizaje y equipos apropiados.
- Mejorar su imagen social, lo que supone que pueda acceder a roles sociales gratificantes y que disponga de todo lo que contribuye a mejorar su imagen, respondiendo siempre a sus necesidades especificas.

3. **La participación de la persona** acompañada como miembro de pleno derecho del equipo PAP.

4. Si no puede participar plenamente en los encuentros del equipo, debería poder asistir sin embargo en compañía de un tutor o de cualquier otro representante de su elección.

5. **Un equipo interdisciplinar** responsable de la concepción, de la ejecución, de la supervisión y de la revisión del proyecto.

6. **Una evaluación global** y pertinente de las capacidades de la persona de manera que se pueda identificar sus deseos y necesidades.

7. **Unos objetivos realistas** (a largo plazo) que se basan en una serie de objetivos operacionales realizables (a corto y medio plazo), expresados de manera comprensible y positiva.

8. **Una atribución precisa de las responsabilidades** de cada uno de los miembros en términos fácilmente comprensibles por todos (quién hará qué, con quién, cuándo, dónde y cómo).

9. **Una documentación** sobre los progresos realizados para lograr las metas y objetivos, recurriendo a unas herramientas de evaluación ad hoc, existentes o por crear.

10. **Un dispositivo** que permita medir la evolución del programa y revisarlo si fuera necesario.

El equipo del PAP

El lugar del usuario del servicio

El ejercicio de los derechos y libertades individuales debe estar garantizado para cualquier persona atendida en una institución o servicio social o socio sanitario. Por lo tanto, se debe garantizar lo siguiente:

- El respeto de su dignidad, su integridad, su privacidad, su intimidad y su seguridad.
- La capacidad de elegir libremente los diferentes servicios que están dispuestos para su atención, ya sea en su domicilio, o en una institución, teniendo en cuenta el poder conferido por el sistema jurídico, así como la necesidad de proteger a los menores.
- **Un plan de atención individualizado adaptado a su edad y necesidades, que fomente su desarrollo, autonomía e integración social, y que respete su claro consentimiento; se deben hacer todos los esfuerzos para buscar dicha aceptación, cuando el usuario es capaz de expresar su voluntad y participar en la toma de decisiones, o en su defecto la de su representante legal.**
- La confidencialidad sobre la información personal.
- El acceso a cualquier información o documentación relacionada con su plan de atención, salvo que exista una restricción legal al respecto.
- Información sobre sus derechos fundamentales y las protecciones específicas legales y contractuales que les corresponden, así como los recursos legales a su disposición.
- **Una implicación directa o con la ayuda de su representante legal en la concepción e implementación de su proyecto de atención personalizado.**

Por tanto, es fundamental **respetar La libertad de la persona y permitir, teniendo en cuenta sus capacidades y aspiraciones, que siga siendo dueña de su propio destino, y que se le ofrezca, mediante un contrato escrito, un plan de atención personalizada. Este plan deberá contener los objetivos acordados con la persona, así como los medios que deben utilizarse para llegar a estos objetivos.**

El PAP considera que el usuario debe ser el “maestro de obra” de su proyecto de vida. Él mismo, solo o acompañado por la persona que habrá elegido para asistirle o representarle es **miembro de pleno derecho del equipo**.

Así pues, es preciso:

- Respetar sus derechos.
- Apostar por sus capacidades.
- Tener en cuenta sus gustos, intereses, aptitudes, puntos de vista.
- Favorecer su participación ofreciéndole toda la información indispensable para la toma de decisiones relacionadas con a él.
- Explicarle y vivir con él cada una de las etapas del proceso PAP.
- Adaptar los objetivos a sus puntos fuertes y a sus necesidades.
- Responsabilizarle frente a los objetivos por lograr.

Nota:

Para algunos usuarios la cuestión de la participación de la familia puede plantearse de manera un poco diferente. En este caso, tienen el derecho de decidir si sus padres participarán en el PAP o no.

En muchos casos, su participación aumentará las probabilidades de éxito del programa. Sin embargo hay que admitir que a veces los intereses de la familia no coinciden con los del usuario.

También puede ocurrir que ciertas familias, incluso a veces ciertos profesionales, no actúen a favor del interés del usuario. En este caso, es importante reorientar el trabajo del equipo según los intereses de la persona beneficiaria de los servicios.

Funcionamiento transdisciplinario

El modelo de equipo todavía dominante en muchos servicios y establecimientos reside únicamente en la multidisciplinariedad. Por lo tanto, lo que prevalece es la yuxtaposición de profesionales que pertenecen a distintas disciplinas, y conducen evaluaciones específicas que dan lugar a programas a menudo independientes. Aunque estos programas tienen por objetivo ayudar al desarrollo del usuario del servicio, a veces presentan una falta de coordinación en el proyecto individual de los usuarios.

Para que un equipo pueda funcionar de una manera transdisciplinar, se deben respetar algunos principios:

- El conjunto de los miembros participan en las decisiones.
- Las decisiones se toman en equipo.
- El usuario es un miembro igualitario y de pleno derecho en el equipo.
- El PAP es concebido por el conjunto de los miembros.
- Los miembros interactúan entre ellos.
- El coordinador facilita la comunicación entre los miembros.

Los principios básicos del trabajo en un equipo interdisciplinar son:

- La cooperación.
- La igualdad de los derechos.
- La toma de decisión por consenso.

- **La cooperación**

La formación, habilidades y experiencias de las personas que forman el equipo son distintas. Cada una de ellas y en equipo, deben centrarse en las fortalezas y las necesidades del usuario de manera que se eviten las acciones antagónicas y que sólo se tenga como preocupación su desarrollo global. Por lo tanto, cada uno debe hacer un esfuerzo para preservar el espíritu de equipo.

En un equipo que adopta un funcionamiento transdisciplinar, cada uno de los miembros aporta su contribución al servicio de los demás. No hay lugar para una rivalidad de unas disciplinas frente a otras.

- **La igualdad de los derechos**

En un equipo transdisciplinar, cada miembro aporta sus conocimientos al servicio de los demás. No hay lugar para la rivalidad de una disciplina sobre otra.

Por lo tanto, una autoridad igualitaria permite a todos expresarse libremente sobre cada aspecto del programa, incluso cuando mantenga un interés más particular en un ámbito de competencia determinado.

- **La toma de decisiones por consenso**

En un equipo transdisciplinar, no hay derecho de veto pues hay igualdad de derechos. Así pues es el equipo el que toma las decisiones.

Eso permite una mayor implicación de cada uno de los miembros.

La toma de decisiones, en un equipo funcionando de esta manera, puede necesitar más tiempo y más energía, pero permite una mayor cohesión.

Sólo es el equipo el que decide, por consenso, aceptar una sugerencia u otra, mantener una decisión, recomendar un servicio u otro, rechazar una propuesta, en función de la visión global de las necesidades del usuario y de la prioridad dada a las intervenciones.

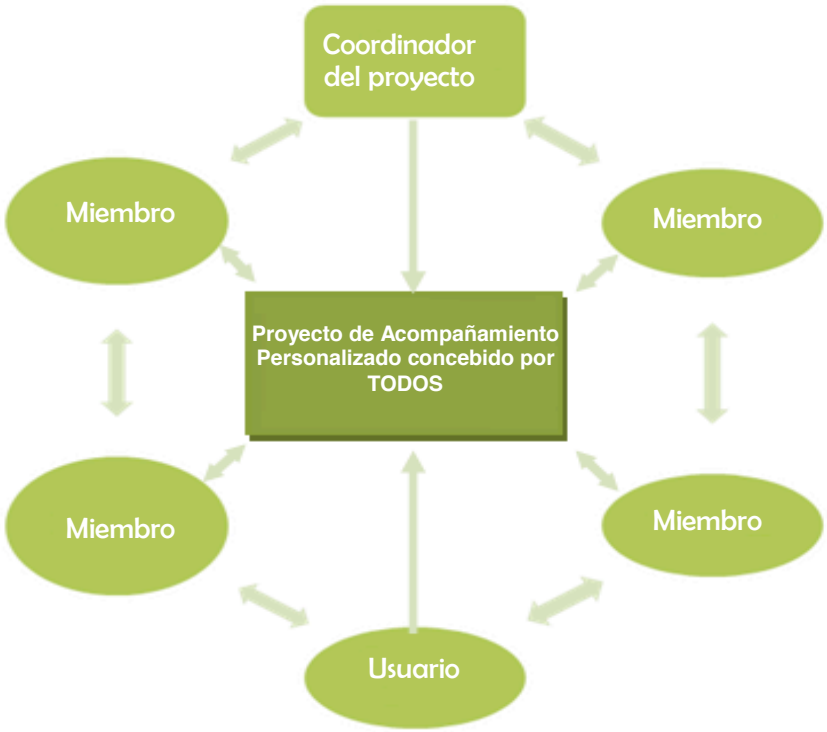


Figura 1: Funcionamiento del equipo interdisciplinar

El interés común para el usuario y la indispensable colaboración que debe establecerse entre socios igualitarios, debe transcender a las disciplinas profesionales.

Composición del equipo PAP

El equipo responsable del PAP de una persona constituye el eje central y decisorio del proceso.

Cada equipo es constituido en función de las necesidades del usuario. Comprende habitualmente de cuatro a seis personas entre los cuales están el coordinador del proyecto, el usuario, su médico de referencia, los miembros significativos que pueden ser profesionales o no y/o personas consideradas como "cercanas" (padres, hermanos, pareja, amigos, etc.).

Los miembros del equipo, idealmente, son elegidos o aceptados por el propio usuario. Si no está capacitado para hacer esta elección de manera individual, ésta debe ser por lo menos aceptada por él, su representante o sus allegados. Cada uno de los miembros del equipo debe comprometerse a asumir sus responsabilidades frente al deseo del usuario para el cual es elaborado el PAP. El equipo y cada uno de los miembros que lo constituyen deben garantizar la calidad, la pertinencia y el dinamismo del proceso ejecutado.

- **Los miembros significativos**

Por miembro significativo se entiende cualquier persona que ha establecido una relación personal significativa con el usuario, ya se trate de un profesional, de un voluntario, de un miembro de la familia o de un amigo…

Cualquiera que sea, esta persona debe querer y poder tener un papel activo en la vida del usuario respetando sus derechos y aportando un soporte específico a sus necesidades.

- **El coordinador del proyecto**

El coordinador del proyecto es responsable del conjunto de la planificación y de la ejecución del PAP para el usuario y en su propio nombre, tiene un papel de apoyo, pero es el usuario del servicio y/o su representante quién sigue siendo responsable del proceso.

La tarea del coordinador del proyecto es exigente y las habilidades y competencias que debe tener para asumirlas son numerosas y variadas:

- Debe primero asumir los valores en los que se basa el proyecto.
- Debe tener un conocimiento teórico y práctico del PAP.
- Debe tener capacidades de organización y de animación.
- Debe necesariamente ser responsable y autónomo.
- Debe ser capaz de escuchar, de formular, de sintetizar y tener habilidades para establecer relaciones sociales.

- Finalmente, debe tener las cualidades requeridas para captar al usuario y a los miembros del equipo y funcionar de manera interdisciplinar.

Ejercer la función de coordinador de proyecto es ejercer un verdadero oficio que se aprende como cualquier otro. El papel del coordinador es esencial en la puesta en marcha del PAP y su funcionamiento, lo que necesariamente tiene como consecuencia una reorganización de los recursos humanos en un servicio o en un establecimiento. Se dice que:

A veces, a demanda del usuario, el miembro más significativo (profesional o no) es quién asume la función de coordinador de proyecto, y otras veces el propio usuario puede llegar a asumir esta función.

No compartimos esta opinión, teniendo en cuenta la complejidad, la multiplicidad y la variedad de las tareas por desempeñar. No es posible que un miembro pueda asumir su función (educador, psicólogo, reeducador, monitor de taller,…) y la de coordinador de proyecto.

Jerárquicamente, el coordinador de proyecto no tiene una autoridad particular en el equipo transdisciplinar. Garantiza que el proceso del PAP se desarrolle correctamente en el respeto de los deseos del usuario favoreciendo al máximo una respuesta adaptada a sus necesidades.

La lista de las tareas que debe asumir el coordinador del proyecto no es exhaustiva, pero esencialmente comprende los siguientes elementos:

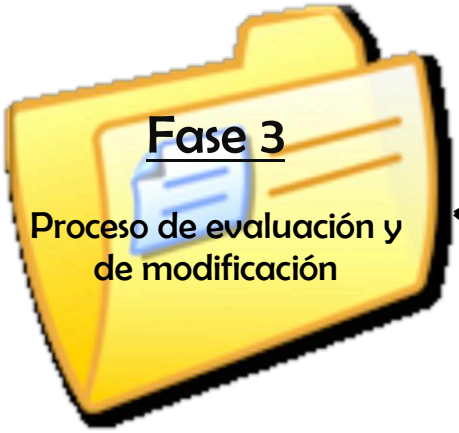
- Recopilar y reunir la información sobre el usuario.
- Ayudar a éste a reflexionar sobre el momento de su vida, a identificar y a prever sus necesidades y a formular sus deseos en cuanto a la constitución del equipo PAP.
- Programar y preparar las distintas reuniones PAP.
- Animar las reuniones PAP.
- Redactar el contrato escrito y difundirlo entre las personas correspondientes.
- Coordinar las acciones.
- Activar los recursos internos y externos.
- Garantizar el respeto de la planificación.
- Poner en marcha los dispositivos de evaluación.

Procedimientos de elaboración del Proyecto de Acompañamiento Personalizado

Las principales fases del PAP

- Proceso de análisis y de evaluación
- Identificación de los deseos, de las capacidades y de las necesidades
- Priorización de las necesidades

- Formulación de las metas y de los objetivos operacionales (corto, medio y largo plazo)
- Elaboración del programa
- Atribución de las responsabilidades
- Ejecución del programa



- Verificación de la adecuación de las acciones ejecutadas con las metas fijadas
- Evaluación de los resultados obtenidos
- Modificación necesaria para la continuación del proyecto

La recogida de la información y la valoración

La recogida de la información debe permitir conocer al usuario, de manera profunda, en su globalidad y en su evolución. Esta investigación consiste en informarse sobre él y sobre su situación, con él, sus allegados, los profesionales y con cualquier persona con la que pueda estar en contacto/relación.

La recogida de la información debe tener en cuenta las fichas o informes de observación, los informes de entrevistas, los distintos informes de evaluación, a nivel médico, psicológico, educativo, etc.

La información reunida debe estar relacionadas con los sectores esenciales de la vida del usuario: salud física y mental, instrucción, formación, identidad, relaciones familiares y sociales, educación y saber vivir, vida afectiva y comportamiento, autonomía.

Deben permitir conocer y comprender al usuario en los ámbitos relacional y social, afectivo, sensorial-motor, cognitivo, de la autonomía, de la comunicación.

Es el conjunto de todos estos datos lo que va a permitir realizar una valoración tan completa como sea posible a través de la cual aparecerán las características propias del usuario, es decir: sus cualidades, sus capacidades, sus realizaciones, sus gustos y sus deseos, sus relaciones, los recursos que utiliza, sus actitudes y su comportamiento, sus deficiencias y sus dificultades, su situación a nivel económico, judicial, etc.

Esta valoración que es propiedad del usuario y/o de sus allegados constituye una herramienta esencial para el equipo PAP, pero también para el propio usuario y/o sus allegados. Es importante ayudarles para que la entiendan y la hagan suya. La valoración debe permitir al usuario y sus allegados, identificar sus capacidades y sus necesidades.

Durante esta fase de investigación, la necesidad de respetar la intimidad de la persona en cuestión y su derecho a cierta reserva es imprescindible.

Por otra parte, su acuerdo o el de su representante es necesario e indispensable para compartir cualquier información relacionada con él.

Identificación global de los deseos, de las capacidades y de las necesidades

La práctica del PAP se basa en la identificación y la evaluación global de los deseos, las capacidades y las necesidades del usuario que aparecen a través de la valoración cuyo contenido se ha definido anteriormente.

A diferencia de lo que se practica todavía a menudo en el sector social o socio-sanitario, que decide llevar a cabo una u otra intervención, en función de las carencias o de los déficits de una persona, el PAP lleva a quien lo utiliza a privilegiar un enfoque basado en las capacidades de una persona, para responder a sus necesidades, cubrir sus carencias y mejorar su situación. Estas capacidades pueden residir en la propia persona pero también en su entorno social, y es el conjunto el que ha de ser tenido en cuenta.

Las personas en dificultad, ya sean enfermas, discapacitadas, mayores, excluidas o en vía de serlo, tienen las mismas necesidades que cualquier otra persona pero la respuesta a estas necesidades debe ser adaptada. Por lo tanto, es partiendo de las necesidades fundamentales del ser humano y teniendo en cuenta la particularidad de cada situación como, en la práctica del PAP, deben ser definidas las necesidades de una persona. Se le da la prioridad a la definición de las necesidades antes de pensar en los medios y en las estrategias a poner en marcha para responder a éstas. Los servicios que pueden ofrecer un establecimiento o un servicio deben adaptarse a las realidades y a las necesidades de cada uno de los usuarios y no al revés.

La identificación de los recursos

Identificar las capacidades y los recursos de un usuario es establecer su evaluación personal positiva mirándole de manera distinta, en su interés y en el de sus allegados, ayudándole a identificarse con lo mejor que hay en él, y no solamente a través de sus dificultades y de sus necesidades. Se trata con esto de valorizar al usuario. Desde esta perspectiva, todas las cuestiones pueden ser planteadas con él para ayudarle a construirse.

La lista no exhaustiva de las preguntas que siguen a continuación puede constituir una ayuda para la realización de la evaluación personal positiva del usuario:

- ¿Qué sucede cuándo todo va bien?
- ¿Qué le gusta de verdad hacer?
- ¿Qué sabe hacer?
- ¿Cuáles son sus competencias?
- ¿Qué ha realizado?
- ¿Cuáles son sus actitudes positivas frente a los acontecimientos o a las personas?
- ¿Cómo se comunica con su entorno?

- ¿Tiene el usuario familia, pareja, amigos?
- ¿Tiene el usuario alguna pertenencia?
- ¿Atribuye valor/importancia el usuario a esta pertenencia?
- Etc.

Realizar, junto con él, la lista de las capacidades de un usuario es hacer el inventario de los elementos positivos que lo caracterizan, organizándolos en las distintas esferas de desarrollo en las que evoluciona (familia, escuela, trabajo, ocio, grupos, etc.).

La identificación de las necesidades

Una necesidad es lo que aparece cuando se mide la distancia entre la situación deseada y la situación presente.

Identificar las necesidades de un usuario, es de alguna manera definir lo que todavía puede realizar o de lo que puede disponer para optimizar su potencial y generar así una situación personal, familiar, social más valorizante.

Una necesidad puede ser cubierta por la adquisición de conocimientos, de actitudes y de saber hacer y por la utilización de recursos internos y externos, del establecimiento o del servicio, todo ello hace posible el acceso a la situación deseada.

Para asegurarse de que las necesidades fundamentales de un usuario estén cubiertas y para tener en cuenta sus niveles, optamos por la "Clasificación de las necesidades humanas" según Abraham Maslow.

Nos propone una jerarquía de las necesidades humanas presentada bajo la forma de una pirámide en cuya base se sitúan las necesidades fisiológicas primarias, y en la cumbre las necesidades de realización personal.

Para hacer más explicita la pirámide (Cf. P26), los distintos niveles se describen a continuación.

Las necesidades fisiológicas: respirar, comer, beber, eliminar, dormir, hacer ejercicio, mantener una buena postura, cuidarse, descansar, alojarse, vestirse, o tener relaciones sexuales.

Las necesidades de seguridad y de protección: sentirse razonablemente protegido de las amenazas y de los peligros presentes y futuros, vivir sin miedo en un entorno protector, seguro, ordenado, estructurado, estable, previsible (y no amenazante, anárquico o inseguro). Gozar de una seguridad física y psicológica.

Las necesidades de pertenencia y de amor: comunicar, actuar, dar y recibir afecto, amistad, amor, tener contactos íntimos y formar parte integrante de grupos cohesivos y donde uno se siente acogido: un club, un equipo, un grupo de compañeros de trabajo, un clan, una tribu ; no estar solo, aislado, rechazado u olvidado.

Las necesidades de estima y de consideración: La auto-estima (la necesidad de quererse a sí mismo, de estar orgulloso de lo que somos y de lo que hacemos; de sentirse competente, independiente de los demás, de ser capaz de tener éxito en lo que emprendemos) y la estima de parte de los otros (la necesidad de ser respetado y admirado, de tener un cierto prestigio, una buena fama, un estatus social reconocido y valorado, de ser animado, felicitado, apreciado, reconocido).

Las necesidades de realización personal y las necesidades de índole espiritual: utilizar todo su potencial y todo su talento, llegar a ser todo lo que somos capaces de ser, desarrollar todos los elementos de su personalidad (inteligencia, imaginación, aptitudes y habilidades diversas); explotar y desarrollar sus capacidades físicas y demás (crecer, mejorar de todas las maneras posibles); crear proyectos y realizarlos, tener una filosofía o una creencia que permita dar un sentido a las cosas, a los acontecimientos y por lo tanto a la vida.

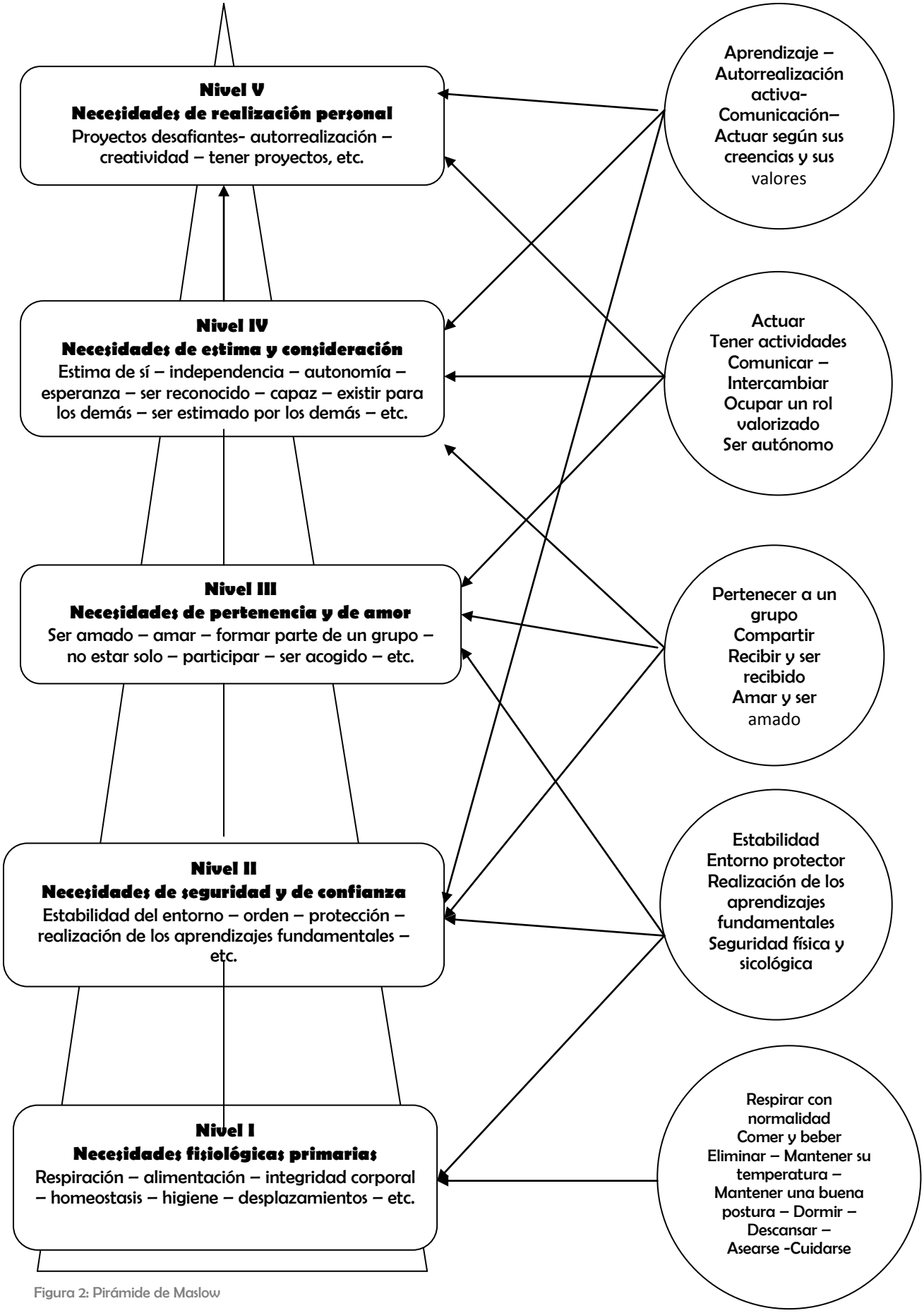


Figura 2: Pirámide de Maslow

Priorización de las necesidades y formulación de los objetivos

Una vez definidas las necesidades, se trata de organizarlas por orden de importancia y de formular metas y objetivos operacionales cuya realización estará dirigida a cubrirlas. Es el usuario el que, junto con el apoyo de los otros miembros del equipo, debe definir sus necesidades prioritarias.

La priorización de las necesidades

La priorización de las necesidades consiste en elegir aquellas necesidades a satisfacer por orden de importancia. Para ello se necesita:

- Preguntarse si las necesidades fundamentales están cubiertas (necesidades fisiológicas primarias).
- Preguntarse si hay necesidades por satisfacer en cada una de las esferas de desarrollo (necesidades de seguridad y de confianza, necesidad de pertenencia y de amor, necesidad de estima y de consideración, necesidad de autorealización).
- Respetar una cierta jerarquía de necesidades teniendo en cuenta las experiencias y las condiciones de vida del usuario.
- Determinar el impacto de la elección de satisfacer una necesidad en lugar de otra.
- Comparar las necesidades expresadas por distintas fuentes durante la recogida de información.
- Verificar el grado de consenso obtenido en el equipo en cuanto a las necesidades por satisfacer.
- Elegir solo dos o tres necesidades a satisfacer lo que no significa que no se puedan tener en cuenta las demás.

La formulación de las metas y de los objetivos operacionales

Después de haber identificado y priorizado las necesidades, el equipo PAP define las metas y los objetivos operacionales cuya realización será dirigida a cubrir por orden de prioridad, las necesidades del usuario, teniendo en cuenta que el interés de éste es lo primordial.

Las metas estrechamente asociadas a las necesidades prioritarias del usuario, indican la orientación general dada al PAP. Estas metas describen de manera general la evolución que el establecimiento o el servicio pretende favorecer en el usuario en relación con sus necesidades a adquirir y teniendo en cuenta sus fortalezas (a largo plazo).

Los objetivos operacionales sólo se pueden fijar una vez que las metas hayan sido definidas. Presentan las modalidades de intervención que hay que poner en marcha para lograr las metas. Constituyen las etapas necesarias para lograr las metas.

Después de haber definido las metas y los objetivos operacionales, cuyo número ha de ser limitado si pretendemos que sean logrados, teniendo en cuenta el potencial de la persona en cuestión, se deberán definir **unas estrategias poniendo en marcha los medios necesarios**.

El reparto de las responsabilidades y la planificación

- Después de haber identificado las capacidades y las necesidades del usuario y priorizado sus necesidades.
- Después de haber definido las metas y los objetivos operacionales.

es necesario repartir las responsabilidades y fijar una planificación.

Reparto de las responsabilidades

Se trata de definir quién hará qué, con quién, cuándo, dónde y cómo.

Esta etapa consiste en repartir entre los miembros del equipo interdisciplinar las responsabilidades vinculadas con el logro de las metas y la realización de los objetivos operacionales.

Cada uno deberá entonces, definir las estrategias a llevar a cabo y buscar los medios técnicos y humanos, tanto internos como externos a la estructura.

Planificación

El logro de las metas y la realización de los objetivos operacionales deben situarse en el tiempo, por lo cual es importante una planificación rigurosa.

Según la evolución del usuario, teniendo en cuenta sus características, una revisión anticipada o un ajuste del proyecto pueden ser realizados en un equipo transdisciplinar.

La reunión PAP

Preparación de la reunión

El coordinador es el encargado de la preparación de la reunión.

- Recoge todas las observaciones y las evaluaciones que han sido realizadas en los distintos ámbitos en los que se mueve la persona en cuestión (encuesta social, exámenes médicos, psicológicos, psiquiátricos, informes de comportamiento, observaciones en el medio escolar, profesional y en su tiempo libre, etc.).

- Con la aprobación previa del usuario y/o la de su representante, entra en contacto individualmente con cada persona significativa que pueda aportar una perspectiva particular sobre la situación del usuario.

- Con la ayuda de los elementos aportados, elabora una tabla de las capacidades y de las necesidades del usuario que será transmitida a cada uno de los participantes en la reunión.

- Se asegura de las preferencias del usuario respeto a la elección de los participantes.

- Con el usuario y/o su representante, establece el orden del día de la reunión que se envía a cada participante. Se menciona en la invitación, la fecha, la hora y el lugar del encuentro.

Desarrollo de la reunión

Garantiza que el encuentro se desarrolle en un lugar y un ambiente que faciliten la expresión del usuario y de todos los miembros del equipo PAP.

Facilita la expresión de cada uno y reformula, cuando es necesario, en términos sencillos y comprensibles todo lo que se expresa.

Se esfuerza en buscar el consenso.

Es indispensable que uno de los miembros del equipo tome apuntes de manera que se facilite la elaboración del contrato escrito que firmarán los participantes y el usuario.

Se presenta el orden del día de la reunión, se completa eventualmente y se aprueba, **se expone la lista de las capacidades y de las necesidades** y, en caso de que sea necesario, se completa.

Después de esta exposición, el usuario y/o su representante determina las prioridades, es decir lo que le parece más importante, lo que más le interesa. Si es necesario, el equipo, en consenso, determina las necesidades que son prioritarias en relación con los intereses, aptitudes y condiciones del entorno.

Una vez que las necesidades prioritarias hayan sido definidas y los objetivos operacionales planificados, se reparten las responsabilidades.

Las estrategias y los medios a solicitar para realizar cada objetivo no son necesariamente definidos durante esta reunión. Podrán serlo posteriormente por los responsables de cada objetivo.

Después de la reunión

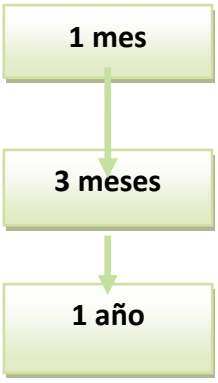
Después de la reunión, el coordinador de proyecto redacta un informe que tiene valor de "CONTRATO" y que se transmite a todos los participantes.

Una vez que ha sido acordado el proyecto, se implementa y se organiza una evaluación periódica que permita hacer los ajustes necesarios.

El coordinador del proyecto informa con regularidad de la evolución del proceso, recoge la información, los programas y anima las reuniones.

En los plazos previstos en la planificación, tendrá lugar una reunión con el fin de evaluar los resultados y, cuando sea necesario, de revisar las metas y objetivos operacionales. Si es imposible reunir a todos los participantes, estas reuniones pueden hacerse entre el usuario y/o su representante, el coordinador del proyecto y el o los miembros directamente interesados.

Al vencimiento del plazo, el conjunto del proceso se evalúa y actualiza con todos los miembros del equipo PAP.



Como máximo en un mes de funcionamiento, el coordinador del proyecto comprueba con el usuario que el PAP se está llevando a cabo efectivamente y sigue su curso.

Cada trimestre tiene lugar una reunión con el fin de evaluar los resultados y de revisar las metas y los objetivos operacionales.

Después de un año, el conjunto del proceso es evaluado y revisado por el equipo PAP al completo.

Figura 3 : Sugerencia de calendario de seguimiento

El contrato escrito

Los elementos que constituyen el PAP y que deben ser incluidos en el contrato que une a los distintos miembros y les compromete a actuar solidariamente, debe ser redactado de manera comprensible y comunicado a todos los miembros del equipo.

Debe aparecer:

- La identificación de la persona en cuestión, de su familia, de sus allegados.
- Una descripción global de la situación.
- Una descripción de la persona de sus capacidades y de sus necesidades.
- La identificación de las metas, de los objetivos operacionales y de las responsabilidades.
- La identificación de los recursos internos y externos que pueden ser solicitados para alcanzar los objetivos operacionales y lograr las metas.
- Una descripción general de las estrategias y de los medios puestos en marcha.
- Los criterios de evaluación y de regulación utilizados.
- Una programación.

Proceso del Proyecto de Acompañamiento Personalizado

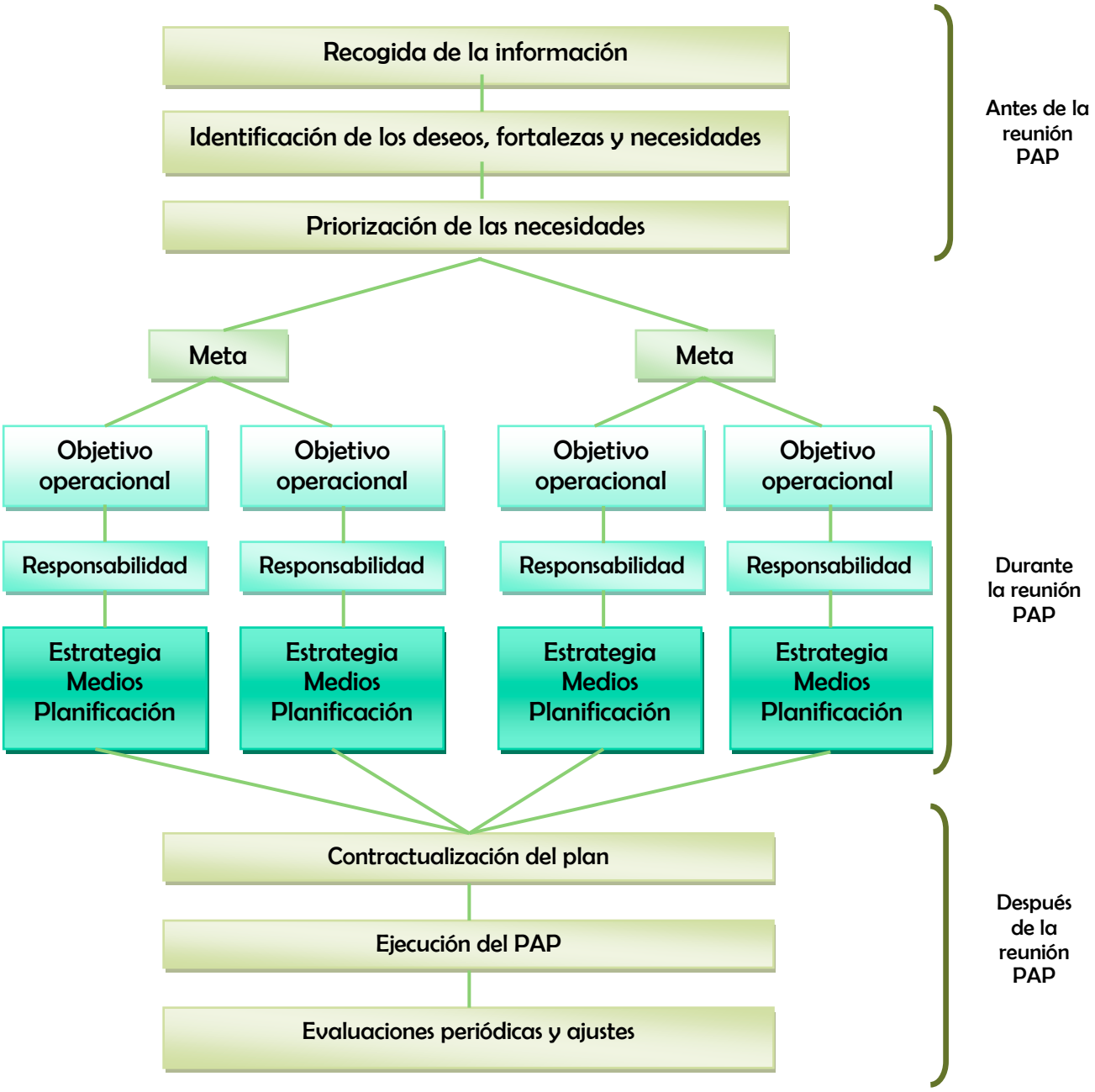


figura 4: Esquema de proceso PAP

Síntesis

Con el fin de asegurarse de que efectivamente hayan sido tomados en cuenta todos los elementos para la elaboración y ejecución del PAP, es importante que el coordinador del proyecto y los socios del equipo se planteen algunas preguntas (lista no exhaustiva).

1. ¿La persona en cuestión es efectivamente el centro del proceso?
2. ¿Ha sido consultada para obtener las informaciones en relación a ella?
3. ¿Su intimidad y su derecho a la reserva han sido respetados?
4. ¿Ha dado su acuerdo en cuanto a que se comparta la información relacionada con ella?
5. ¿Ha sido consultada sobre sus gustos e intereses personales y ha podido formular sus elecciones?
6. ¿Ha participado activamente en la evaluación de su funcionamiento, en la preparación de la reunión PAP y en el seguimiento del mismo?
7. ¿Está capacitado para explicar concretamente la importancia del PAP en su vida?
8. ¿En caso de que la persona no sea capaz de participar activamente, se le solicitó su participación a su representante y ha sido implicado en el proceso puesto en marcha?
9. ¿Todas las personas significativas para la persona en cuestión han sido reunidas?
10. ¿El conjunto de las fuerzas, recursos y necesidades de la persona en cuestión han sido precisados de manera que se le conozcan mejor?
11. ¿Cada uno de los miembros del equipo se sintió implicado en el proceso puesto en marcha y efectivamente ha participado de forma activa?
12. ¿Las metas y los objetivos operacionales son claros y realistas? ¿Han sido priorizados y logrados? ¿Son susceptibles de representar un progreso real y perceptible para la persona en cuestión?
13. ¿Los miembros del equipo asumen efectivamente sus responsabilidades individualmente y colectivamente, tal como han sido definidas?
14. ¿El coordinador del proyecto ha implicado a todos los socios en el proceso? ¿Les ha explicado claramente y de forma precisa las distintas etapas?
15. ¿La próxima reunión ha sido definida?

Recordatorios importantes

- RECORDAR que el Proyecto de Acompañamiento Personalizado es un proceso que orienta la experiencia de una persona y no constituye en sí un objetivo a lograr. El PAP es un medio.
- PRIVILEGIAR la participación activa de la persona acompañada que es el centro de las preocupaciones del dispositivo. La reunión PAP es un encuentro con una persona y sus necesidades. No es un estudio de casos entre profesionales.
- ELABORAR EL PAP apoyándose en el aspecto positivo de los conceptos de fortalezas y debilidades. A menudo lo que parece ser una dificultad corresponde en la persona a una necesidad.
- ECONOMIZAR, no dar lugar durante las reuniones PAP, a las interminables discusiones sobre los medios, los programas y la metodología elegidos. Le corresponde al miembro encargado de realizar los objetivos operacionales determinar la estrategia y los medios que serán necesarios.
- PONER LOS MEDIOS PARA SER CAPAZ de informarse, de formarse y de cuestionarse.

ES ESENCIAL ASEGURAR QUE EL USUARIO DEL SERVICIO

SEA EL PRINCIPAL ACTOR DE SU PROYECTO

Fichas técnicas

Según el contexto y las necesidades, le corresponde a cada equipo elaborar sus propias herramientas de trabajo.

Las fichas presentadas a continuación deben entenderse sólo como ejemplos.

Repertorio de fichas técnicas

I- IDENTIDAD Y SITUACIÓN ADMINISTRATIVA _____ *41*
2- SITUACIÓN FAMILIAR Y REDES _____ *43*
3- TRAYECTORIA ESCOLAR Y/O FORMACIÓN PROFESIONAL _____ *47*
5- SALUD FÍSICA Y MENTAL _____ *51*
6- ACTIVIDADES CULTURALES Y DE OCIO _____ *53*
7- INTERACCIONES SOCIALES _____ *55*
8- FORTALEZAS Y CUALIDADES DE LA PERSONA ACOMPAÑADA _____ *57*
9- DIFICULDADES Y DESAFÍOS DE LA PERSONA ACOMPAÑADA _____ *59*
10- NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LA PERSONA ACOMPAÑADA _____ *61*
PERSONAS DE LOS RECURSOS Y DISPOSITIVOS ÚTILES _____ *61*
11- COMPOSICIÓN DEL EQUIPO PAP _____ *63*
12- ELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS _____ *65*
13- PROGRAMACIÓN DEL PAP _____ *67*

Nombre de la persona:

I- IDENTIDAD Y SITUACIÓN ADMINISTRATIVA

Apellido(s):..... **Nombre**:.....

Nacido(a) el / / **en** .....

Sexo: Masculino ❑ Femenino ❑

Estado civil:
Soltero/a ❑ Casado/a ❑ Separado/a ❑ Divorciado/a ❑ Pareja ❑

Datos de contacto:
Dirección postal: .....
.....

Teléfono:..... Mail .....@.....
Móvil: .....

Nombre de los padres o tutores:.....
Dirección postal: .....
.....

Teléfono:..... Mail .....@.....
Móvil: .....

Personas a contactar:
Apellido (s)/Nombre:.....
Dirección postal: .....
.....

Teléfono:..... Mail .....@.....

Apellido(s)/Nombre:.....
Dirección postal: .....
.....

Teléfono:..... Mail .....@.....

En acogida por solicitud de:
El usuario ❑ Servicios Sociales ❑ Autoridad médica ❑ Otro ❑
Autoridad Judicial ❑ Su familia ❑ Autoridad Administrativa ❑

Fecha de admisión: / /

Educador referente: .....

Nombre de la persona:

2- SITUACIÓN FAMILIAR Y REDES

La familia: Personas que viven en la misma residencia

	Apellido(s)	Nombre	Edad
Padre			
Madre			
Pareja (F)			
Pareja (M)			

Menores que viven en la misma residencia

Apellido(s)	Nombre	Edad

Menores que no viven en la misma residencia

Apellido(s)	Nombre	Edad	Lugar de residencia

Otras personas que viven en la misma residencia

Apellido(s)	Nombre	Edad	Vínculo relacional

Nombre de la persona:

Situación material:

Hábitat

Situación profesional

Recursos económicos

Acontecimientos y contexto familiar:

✎ *Apuntar aquí el conjunto de elementos que permiten conocer al usuario a través de su historia familiar y relatar los principales acontecimientos.*

Nombre de la persona:

Las Redes:

✎ *Indicar aquí las personas que aparecen como significativas para el usuario.*

	Apellido(s)	*Nombre*	*Frecuencia de contactos*	*Dirección*	*Teléfono*
Miembros de la familia					
Familia extensa					
Amigos					
Vecinos					
Otras personas					

Nombre de la persona:

3- TRAYECTORIA ESCOLAR Y/O FORMACIÓN PROFESIONAL

Trayectoria escolar:

Los establecimientos que la atiendan:

Experiencia positiva:

Situaciones de fracaso:

Personas significativas en su trayectoria escolar:

Cualificación obtenida :

Formación profesional:

Cursos realizados:

Prácticas:

Experiencias positivas:

Situaciones de fracaso:

Personas significativas:

Cualificación obtenida:

Nombre de la persona:

4- TRAYECTORIA PROFESIONAL Y RECURSOS FINANCIEROS

Trayectoria profesional:

Cargos desempeñados: Experiencia positiva: Situaciones de fracaso: Las personas significativas:

Actividad profesional actual: _____

Tipo de contrato: Duración indeterminada ❑ Duración determinada ❑ Aprendizaje ❑
Otro tipo de contrato ❑ (*precisar*)_____

Recursos financieros:

Salario ❑ Ingreso Mínimo de Inserción ❑ Paro ❑ Ayudas Familiares ❑

Otros ❑ (*precisar)*_____

Medidas de protección:

Tutela	si ❑	no ❑
Tutela con prestaciones sociales	sí ❑	no ❑
Curatela	sí ❑	no ❑
Guarda	sí ❑	no ❑
Otros *(especificar)*_____	sí ❑	no ❑

Nombre de la persona:

5- SALUD FÍSICA Y MENTAL

Información administrativa:

Número de la seguridad social:

Médico de cabecera: ……

Dirección:.....

.....

Teléfono: .....

Fecha del último chequeo: / /

Información médica:

Intervenciones quirúrgicas

Problemas de salud física

Problemas de salud mental

Nombre de la persona:

Vacunas, Alergias

Tratamiento en curso

Seguimiento médico

	Nombre del médico	Contacto
Logopeda		
Oftalmólogo		
Dermatólogo		
Fisioterapeuta		
Terapeuta ocupacional		
Ginecólogo		
Dentista		
Psicólogo		
Psiquiatra		

Nombre de la persona:

6- ACTIVIDADES CULTURALES Y DE OCIO

Actividad	Persona de contacto	Detalles de contacto	Duración de la práctica	Frecuencia de la práctica	Nivel

Nombre de la persona:

7- INTERACCIONES SOCIALES

Relaciones con los otros usuarios del establecimiento o del servicio

Relaciones con otras personas fuera del establecimiento o del servicio

Relaciones con los profesionales del establecimiento o del servicio

Relaciones con los miembros de la familia o los allegados

Nombre de la persona:

8- FORTALEZAS Y CUALIDADES DE LA PERSONA ACOMPAÑADA

✎ *Apuntar aquí todas las fortalezas y cualidades que el usuario y las personas que están en contacto con ella estiman que tiene.*

Cualidades - Fortalezas	Fuentes de información

Nombre de la persona:

9- DIFICULDADES Y DESAFÍOS DE LA PERSONA ACOMPAÑADA

✎ *Apuntar aquí las dificultades que experimenta el usuario en las distintas esferas de desarrollo (familia, escuela, trabajo, ocio, grupos...) y que constituyen para ella un desafío.*

Dificultades - Desafíos	Fuentes de información

Nombre de la persona:

10- NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LA PERSONA ACOMPAÑADA PERSONAS DE LOS RECURSOS Y DISPOSITIVOS ÚTILES

✎ *Apuntar aquí las distintas necesidades de la persona tanto en cuanto a recursos o servicios como en programas e intervenciones. Apuntar aquí las distintas personas y servicios que podrían ayudar a la persona acompañada de manera moral o material.*

¡Atención! ¡No confundir necesidades y medios!

Ejemplo: Pedro se expresa mal. Su necesidad es expresarse correctamente. El medio contemplado para lograrlo es inscribirle en clases de logopedia

Esferas de desarrollo	Expectativas de la persona	Necesidades	Recursos de personas o servicios	Competencias	Contactos
Alojamiento					
Salud física y mental					
Integración profesional y escolar					
Medios de transporte					
Vida social					
Otros					

Nombre de la persona:

11- COMPOSICIÓN DEL EQUIPO PAP

Apellido(s)	Nombre	Dirección	Teléfono	Función	Rol

Nombre de la persona:

12- ELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS

Necesidad	Orden de importancia

Nombre de la persona:

13- PROGRAMACIÓN DEL PAP

Necesidad priorizada	Metas	Medios y estrategias	Personas responsables	Planificación

Apellido(s) y nombre del usuario:	**INFORME DE LA REUNIÓN** **Asunto:**	**Reunión del:** **/ /** de las … h a las … h Lugar:

Estaban presentes:	**Estaban excusados:**

Establecido por:

Fecha: / /

Número de páginas:

Informe

Decisiones

Próxima reunión:	**Convocados:**	**Difusión:**
Asunto: Fecha: Hora: Lugar:		

Bibliografía

Daniel BOISVERT	Le plan de Service Individualisé Université Québec
Richard COTE et Wilfried PILON	Guide d'élaboration des plans de service et d'intervention – GREED Québec
Alain DUPONT, Jacques PELLETIER et Jean-Philippe NICOLETTI	PRP Edition des deux continents GENEVE
Jacques PELLETIER	Le plan de service Individualisé, outil d'intégration et valorisation Edition des Deux Continents GENEVE
Nicole MONTREUIL et Ghislain MAJEROTTE	Pratique de l'Intervention Individualisé de BOECK Université Bruxelles
Wolf WOLFENSBERGER	La Valorisation des Rôles Sociaux Edition des Deux Continents GENEVE

Organización: **Comité Européen pour le Développement de l'Intégration Social (Comité Europeo para el Desarrollo de la Integración Social - CEDIS)**

País: Francia **Tipo de organización:** Sin ánimo de lucro

Actividad principal: Promover la integración social, la investigación, la formación de adultos en el sector social y socio sanitario.

Contacto: Aurore BARBASTE **Correo electrónico:** ass.cedis@wanadoo.fr

Teléfono: +33 5 53 475 735 **Sitio Web:** http://www.cedis-europe.org

Organización: **Centro de Desarrollo de Siksali**

País: Estonia **Tipo de organización:** ONG

Actividad principal: Formación y desarrollo para los adultos en el medio rural en el sudeste de Estonia.

Contacto: Mari-Kaidi Liping **Correo electrónico:** kaidimari@siksali.ee

Teléfono: 372 55 655 172 **Sitio Web:** http://www.siksali.ee

Organización: Asociación **Altea-España**

País: España **Tipo de organización:** Asociación sin ánimo de lucro

Actividad principal: Investigación y formación en el sector social, promoción de la integración social y profesional para jóvenes desfavorecidos.

Contacto: Rosario RICO **Correo electrónico:** info@altea-europa.org

Teléfono: +34 966 880 114 **Sitio Web:** http://www.altea-europa.org

Organización: **Questão de Equilibrio**

País: Portugal **Tipo de organización:** Asociación sin ánimo de lucro

Actividad principal: Promoción de la integración social, investigación, formación de adultos en el sector social y médico-social.

Contacto: María Paula COSTA PINHÃO MARTÍNEZ MARQUÉS

Correo electrónico: questao.de.equilibrio@netvisao.pt

Teléfono: + 351 265 237 773 **Sitio Web:** www.questao-equilibrio.org

Organización: **SOS Children Village Association of Latvia**

País: Letonia **Tipo de organización:** Asociación sin ánimo de lucro

Actividad principal: *SOS Children Village* es una organización social caritativa que acoge a hermanos huérfanos, abandonados o cuya situación familiar requiere acogida a largo plazo. El objetivo es permitir a estos hermanos crecer juntos en el calor y la seguridad de un entorno familiar. La organización también trabaja para fortalecer a las familias.

Contacto: Sandra BRAUNERE **Correo electrónico:** sandra.braunere@sosbca.lv

Teléfono: +0371 677 378 353

Sitio Web: http://www.sos-childrensvillages.org/Where-we-help/Europe/Latvia/Pages/default.aspx

Organización: **LEAM Développement et Gestion de Projets**

País: Francia **Tipo de organización:** Consultoría

Actividad principal: LEAM apoya a las asociaciones y a las empresas en sus proyectos de desarrollo y cooperación europea, ayudándoles a asegurar la financiación europea correspondiente a sus necesidades.

Contacto: Anne-Marie LE **Correo electrónico:** contact@leam-conseil.com

Teléfono: +33 556 910 646 **Sitio Web:** www.leam-conseil.com

Impreso por
ICA Concept imprimeurs
39-41, avenue Jean-Jaurès
47 000 AGEN
Francia
Marzo 2012

Copyright segundo trimestre de 2012