

Consulta la buena práctica



DIPUTACIÓN DE SEGOVIA

**EVALUACIÓN DE CRITERIOS DE ATENCIÓN
CENTRADA EN LA PERSONA EN LOS PROCESOS DE
SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA.**



**Diputación
de Segovia**



SUMAMOS JUNTOS

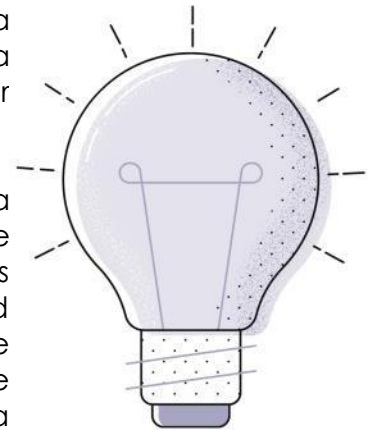
ÍNDICE

4. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA	3
5. ÁMBITO DE ACTUACIÓN	3
6. PERSONAS BENEFICIARIAS	4
7. TIPO DE ACTIVIDAD	4
8. ÁMBITO TERRITORIAL	5
9. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA	6
10. JUSTIFICACIÓN	10
11. OBJETIVOS	11
12. PALABRAS CLAVES	11
13. TEMPORALIZACIÓN	12
14. HITOS	12
15. RECURSOS	12
16. FINANCIACIÓN	13
17. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	13
18. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)	14
19. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS	16

1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA

Nuestra Administración Pública ofrece a la ciudadanía servicios relacionados con el acompañamiento y apoyo a personas en situación de vulnerabilidad y/o dependencia por la que precisan cuidados en su vida cotidiana.

Para llevar a cabo la selección del personal de la administración pública cuyo trabajo en nuestro caso se desarrolla tanto en centros residenciales para personas mayores como en un centro para personas con discapacidad intelectual, es necesario planear y encontrar el modo que se puedan valorar y calificar en el desarrollo de los ejercicios de oposición los criterios de atención centrada en la persona **como competencias profesionales clave, indispensables y necesarias para prestar unos cuidados dignos y de calidad.**



Para la consecución de este objetivo se llevaron a cabo una serie de acciones entre las que se encuentran la inclusión de estos criterios y habilidades en la descripción de funciones del puesto de trabajo, el diseño específico de las pruebas de evaluación y clave de corrección, la inclusión de los criterios en el temario que se tienen que preparar y la elaboración de documentación específica.

2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Detallar el ámbito de actuación marcando con una X la opción u opciones que correspondan de la siguiente tabla:

Personalización, integralidad y coordinación: <i>experiencias aplicadas de atención o de intervención que favorezcan la autonomía personal, la independencia funcional, el bienestar y la participación de las personas que tienen necesidad de apoyos.</i>	
Productos de apoyo y TIC: <i>diseño y/o implementación de tecnologías, productos de apoyo y TIC para favorecer la autonomía, la independencia, el bienestar y la seguridad, tanto de las personas que tiene necesidad de apoyos como de las personas que les atienden o cuidan.</i>	
Entorno físico y comunitario: <i>experiencias que desarrollen el diseño arquitectónico, mejoras relacionadas con el entorno residencial de la persona, actuaciones ambientales dirigidas a favorecer la accesibilidad, etc.</i>	
Desarrollo organizativo y profesional: <i>Innovaciones organizativas, metodológicas o normativas que medien o favorezcan la aplicación del modelo, a través de</i>	X

<i>cambios normativos, instrumentos de evaluación, adaptaciones en los sistemas de organización y gestión de los centros y recursos, coordinación sociosanitaria, metodologías e instrumentos de atención personalizada, adaptación de perfiles profesionales y formas de actuación.</i>	
Acciones de comunicación: <i>aquellas experiencias relacionadas con medios de comunicación dirigidas a romper los estereotipos e imágenes erróneas sobre la vejez, discapacidad, enfermedad, etc., que propongan una visión que ponga en valor a las personas.</i>	
Generación de conocimiento: <i>iniciativas dirigidas a la investigación, evaluación, publicaciones, entornos académicos que favorezcan la generación de conocimiento y visibilicen los avances en nuevos modelos de atención y/o cuidados.</i>	X
COVID-19: <i>se refiere a aquellas iniciativas que hayan nacido o se hayan tenido que ajustar específicamente en el marco de la pandemia del virus de la COVID-19.</i>	

3. PERSONAS BENEFICIARIAS

Detallar las características de las personas beneficiarias marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Personas mayores	X
Personas con discapacidad	X
Personas en situación de dependencia	X
Familias	X
Profesionales	X
Sociedad en general	X
Otro/s	
Describa las características principales de las personas beneficiarias de la experiencia:	

4. TIPO DE ACTIVIDAD

Detallar el tipo de actividad de su entidad marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Centro residencial	X
Comunidades, viviendas, domicilios	X
Centros ocupacionales	X
Centros de día	X
TAD, SAD	X
Escuelas, universidades y otros centros educativos	



Lugares y centros de trabajo	
Políticas públicas	X
Transporte	
Ocio	
Cultura	
Deporte	
Otro/s	
Describa el tipo de actividad de la entidad que lleva a cabo la buena práctica:	

5. ÁMBITO TERRITORIAL

Detallar el ámbito territorial de su entidad marcando con una X la opción que corresponda, especificando la zona de actuación:

Local (Especificar municipio):	
Provincial (Especificar provincia): Segovia	X
Autonómico y regional (Especificar comunidad autónoma y/o región):	
Estatal	
Unión Europea	
Internacional	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: SEGOVIA	

6. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Describe a continuación, de forma detallada, en qué consiste la buena práctica, metodología empleada, fases de implementación, etc. (máximo 2.000 palabras):

Las Administraciones Públicas tienen la función de llevar a cabo los procesos selectivos para la incorporación a la función pública de personas cuya actividad laboral consiste en el acompañamiento y apoyo a personas en situación de vulnerabilidad y/o dependencia que precisan cuidados en su vida cotidiana, como por ejemplo algunos/as de estos profesionales son: auxiliares de atención a personas en situación de dependencia, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, enfermería, medicina, trabajo social...

A continuación, se presentan los pasos dados en la selección del personal en el que se integren, valoren y califiquen criterios relacionados con las competencias para el desarrollo de un trabajo desde la atención centrada en la persona como competencias clave, indispensables y necesarias para prestar unos cuidados dignos y de calidad.

Se hace necesario llevar a cabo varias acciones entre las que se encuentran:

1.- El primer paso es la **toma de conciencia** de nuestra responsabilidad como administración pública de ser capaces de valorar durante el desarrollo del proceso selectivo no solo los conocimientos puramente teóricos sino poder evaluar el conocimiento y la aplicación práctica de los criterios de atención centrada en la persona y afectividad consciente. De la misma manera que si se realiza un proceso selectivo para cocinero/a y es necesario que conozca los alimentos, las recetas...y por supuesto tiene que saber y demostrar la parte práctica: cocinar, en la selección de personas para cuidar, acompañar y apoyar es necesario asegurarse **el saber proporcionar atenciones y cuidados que garanticen la dignidad, autonomía, individualidad...de las personas atendidas.**

¿Qué se busca en el desarrollo de los ejercicios?

Somos conscientes del impacto de nuestro trabajo en las personas a las que acompañamos a lo largo de su vida, por ello se valora la mirada a la persona (trabajador/a) desde el conocimiento a la persona facilitando su autonomía y participación. También se persigue el acercamiento a la persona expresando afecto y dando seguridad, acompañando en los pequeños acontecimientos de su vida. Para ello, entre otras cosas, se actúa sobre el entorno como forma de acompañamiento, considerando el centro como el espacio de vida de las personas. Las familias y amigos acompañan y forman parte de la vida del centro.

¿Cuál es la mirada del/ la profesional a la persona que vive en el centro?

El trabajo de las personas seleccionadas debe ir enfocado a mejorar la calidad de vida de las personas que viven en el centro a través de una atención singularizada y centrada en la persona, basada en su capacidad de decisión, incrementando sus oportunidades de autonomía, crecimiento personal y satisfacción con el entorno y facilitando la integración en la comunidad a través de la generación de oportunidades de implicación de las familias y la sociedad.

Estos conceptos y su integración en la práctica es lo que se pretende evaluar durante el desarrollo de las pruebas en el proceso de selección.

2.- La inclusión de estos criterios y habilidades en la **descripción de funciones en su puesto de trabajo.**

Cada puestos de trabajo tiene una descripción de sus funciones. Se incluyó en todos los puestos de trabajo relacionados con el trato de personas en situación de vulnerabilidad la siguiente competencia profesional **como obligatoria.**

Proporciona atenciones en un ambiente protector, cálido emocionalmente, y basado en el establecimiento de relaciones afectivas positivas.

¿Qué se entiende por esta definición?

Siguiendo a Pepa Horno en su documento "La afectividad consciente como competencia organizacional" Aldeas infantiles SOS, (abril 2018)", "...la afectividad consciente es, por lo tanto, desde un enfoque de derechos, garantía del derecho a la protección y al desarrollo pleno porque posibilita la creación del entorno seguro y de buen trato. La afectividad consciente conlleva varias habilidades, en cada una de las cuales una persona puede ser más o menos competente, bien por sus capacidades relacionales, bien porque haya realizado un proceso de crecimiento personal, formación y consciencia que le lleve a ello"

3.- Elaboración de documentación.

La Diputación de Segovia viene realizando planificaciones estratégicas de sus Servicios Sociales desde el año 2004. Sucesivamente se han formulado y desarrollado el I Plan Local de Acción Social (2005-2008), el II Plan Local de Acción Social (2011-2015) y el Compromiso 20.20 (para el período 2016-2020).

Finalizado el período de vigencia del Compromiso 20.20 y evaluado su cumplimiento en tiempo y forma, a pesar de los 15 meses de pandemia sanitaria que de forma tan

relevante han incidido en el ámbito local, el Área de Asuntos Sociales de la Diputación de Segovia decidió establecer un nuevo documento estratégico de referencia para el período 2021-2025.

Este documento se formula en el contexto de la planificación autonómica y en el marco del régimen de requisitos para el funcionamiento de los centros y servicios sociales de Castilla y León, determinados por el organismo autonómico competente, construyendo la buena intencionalidad planificadora y estratégica de esta Diputación persiguiendo los siguientes objetivos:

- Hacia que las personas pueden continuar viviendo en su propia casa y si deciden vivir en las residencias de la Diputación de Segovia, vivan como en su casa.
- Hacia que el sistema de gestión de calidad contribuya a que se consolide un enfoque de atención integral y centrada en la persona; ofrezca información para la toma de decisiones y la rendición de cuentas; y sea lo suficientemente flexible para adaptarse con agilidad a los cambios.
- Hacia generar y compartir conocimiento innovador, que contribuya a la mejora de los Servicios Sociales de Diputación y de los Servicios Sociales en general. El CIIS sería un espacio físico, un equipo de personas y, sobre todo una comunidad de creación e intercambio de conocimiento.

En relación al sistema de gestión de calidad, durante estos años se han desarrollado **formaciones de alto nivel, por instituciones y personas de reconocimiento en estas materias, como son la Fundación Pilares, Pepa Horno, Fundación Matia, Fundación Cuidados dignos,...** entre otros, y publicación de documentación propia de tal modo que quede constancia y pueda servir para la divulgación del trabajo desarrollado.

“El trabajo de acompañar a las personas” es un libro editado, ilustrado y publicado por la Diputación de Segovia en el que siguiendo los procesos del sistema de calidad diseñados e incluyendo los conocimientos adquiridos en relación a la atención centrada en la persona y a la afectividad consciente **sirve como documentación para el estudio y puesta en práctica en el desarrollo de procesos selectivos de personas que cuidarán, apoyarán y acompañarán a otras.**

Enlace al libro publicado también en formato papel y formato PDF:

<https://www.dipsegovia.es/la-institucion/servicios/asuntos-sociales/centros-residenciales>

4.- Diseño del temario que se tienen que preparar.

En la elaboración de los temarios para prepararse los/as opositores se tuvo en cuenta **que en todos los temas se desarrollaran en base a los criterios de atención centrada en la persona.** Se muestran algunos a modo de ejemplo:

Tema. – Apoyo en las comidas en personas en situación de dependencia según los criterios de atención centrada en la persona.

Tema. – Apoyo en el control de la micción en personas en situación de dependencia según los criterios de atención centrada en la persona.

Tema. – Apoyo en el control de la deposición en personas en situación de dependencia según los criterios de atención centrada en la persona.

Tema. – Acompañamiento en el final de la vida. Cuidados paliativos. Conocimiento y objetivo de estos cuidados. Apoyo a la familia en el proceso de despedida.

Tema. – Apoyo en la llegada al centro y acogida en un centro residencial de una persona en situación de dependencia siguiendo los criterios de atención centrada en la persona.

Apoyo en el periodo de adaptación.

Tema. – Acompañamiento y apoyo en la relación social de las personas en situación de dependencia (individual y en grupo). Adecuación del entorno y procedimientos favorecedores de las relaciones sociales en los centros residenciales.

Tema. – La ética como referente en la atención a personas en situación de dependencia. Principios de la bioética. La ética y atención centrada en la persona.

Tema. La afectividad consciente como competencia profesional aplicada en el ámbito de los Servicios Sociales.

Tema. - La sexualidad de las personas en situación de dependencia que viven en un centro residencial.

Tema. - Apoyo del ocio y del tiempo libre para personas en situación de dependencia según los criterios de atención centrada en la persona. Motivación y dinamización de actividades basadas en los intereses personales de las personas.

Tema. - La importancia del entorno como elemento favorecedor en la funcionalidad de la persona.

5.-Diseño de las pruebas de evaluación

El último paso en este proceso consistía en el desarrollo de pruebas de evaluación donde se pudiera valorar todo lo anteriormente indicado. En el desarrollo de un tema, preguntas cortas, preguntas prácticas..., se elabora una pauta de corrección basada en todas estas competencias que para la solución de los ejercicios se tienen que poner en juego. No sirve solo “saber hacer”, **sino que se tiene que demostrar el “saber ser” y el “saber estar”**.

De modo que a la vez que se expliciten conceptos y conocimientos tipo: “intervención profesional en una persona que tiene incontinencia”, la resolución de las preguntas tiene que conllevar hacerlo desde el conocimiento científico y profesional pero siempre desde el prisma de la atención centrada en la persona y la afectividad consciente. Siguiendo con el ejemplo, no solo serviría la descripción de lo que es la incontinencia, tipos, causas...sino que en el desarrollo del ejercicio tiene que aparecer el cuidado de su intimidad, la información que se proporciona a la persona, los

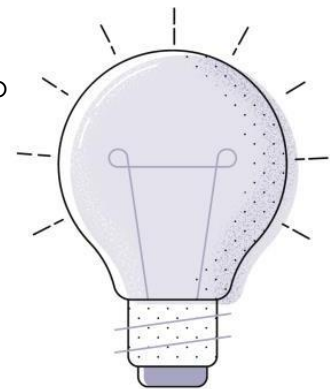
tiempos, la elección de sus preferencias...

Algunos ejemplos generales que se persiguen son: el ajuste de ritmos y tiempos a la persona, sin exigencias, expresando afecto a través del cuerpo, las palabras o los hechos, generación de sentimiento de pertenencia, la importancia de la dedicación de tiempo y conocimiento de la persona.

La capacidad para generar vínculos afectivos positivos y mantener consciencia sobre los ya creados.

La valoración de la conducta de la persona como manifestación de una vivencia emocional, generando espacios para construir la historia de vida y sobre lo que quiera compartir con nosotros/as como profesionales, ser conscientes de las diferencias individuales en los contextos de grupo e intervenir desde el acompañamiento reduciendo la intervención directiva.

Otras cuestiones más transversales pero condicionantes para que el desarrollo del trabajo sea efectivo son el de garantizar los entornos seguros, trabajo en equipo y la promoción del autocuidado de profesionales (la importancia de cuidar a quien cuida) así como la formación continuada de equipos como un principio organizacional.



7. JUSTIFICACIÓN

Especifique el motivo o causa que motivó la puesta en marcha de la iniciativa:

Introducir y evaluar en los procesos de oposición de personal para el cuidado, acompañamiento y apoyo de personas en situación de vulnerabilidad criterios de atención centrada en la persona y afectividad consciente con el fin de seleccionar a personas que lo conozcan y apliquen en su desarrollo profesional para proporcionar una atención digna y de calidad.



8. OBJETIVOS

Indique el Objetivo General y los Objetivos Específicos de la iniciativa:

Objetivo General:

Seleccionar personas por sistema de oposición competentes tanto de manera teórica como práctica en el modelo de atención centrada en la persona y afectividad consciente.

Objetivos Específicos:

- Actualizar la descripción de puestos de trabajo de las personas que trabajan de manera directa con personas en situación de vulnerabilidad.
- Actualizar temarios incluyendo criterios de atención centrada en la persona y poniendo especial atención al uso de palabras que conllevan una atención basada en la organización y no en las personas.
- Diseño de pruebas para la evaluación y claves de corrección incorporando la resolución desde este modelo.

9. PALABRAS CLAVES

Describa cuatro "palabras claves" relacionadas con su buena práctica y por qué tienen importancia, por ejemplo: palabra clave "Personalización", porque llevamos a cabo una atención personalizada, centrada en las características e idiosincrasia de cada una de las personas, teniendo en cuenta su opinión, intereses, valores, costumbres...

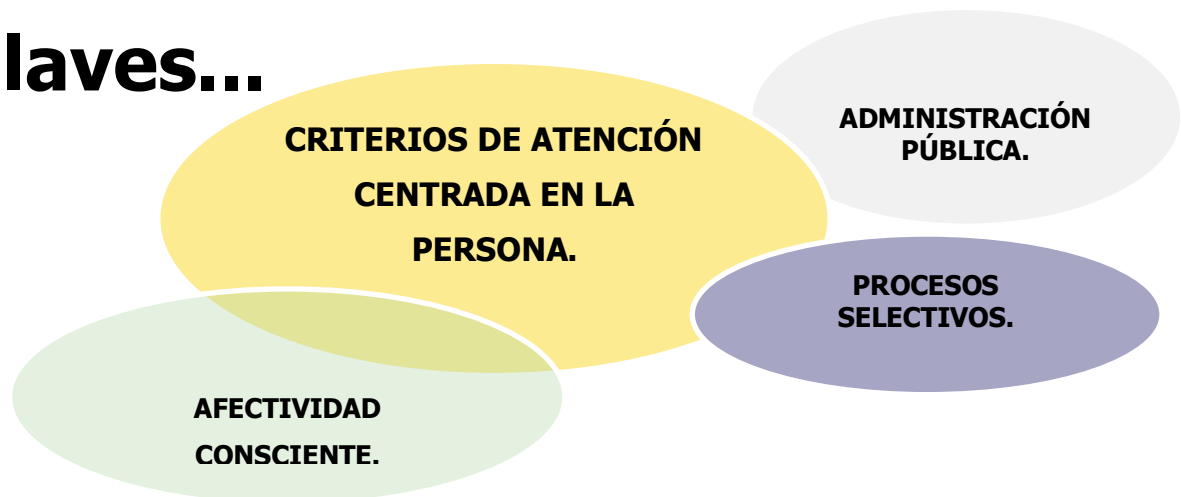
Palabra clave -1-: Criterios de atención centrada en la persona.

Palabra clave -2-: Afectividad consciente.

Palabra clave -3-: Administración Pública.

Palabra clave -4-: Procesos selectivos.

Claves...



10. TEMPORALIZACIÓN

Indique la fecha de inicio de la buena práctica (mes y año):

Año de inicio: 2021
Mes de inicio: Mayo

11. HITOS

Describir hitos importantes, como, por ejemplo, premios, reconocimientos recibidos por la iniciativa que se presenta. Si no los hubiera, indicar no procede.

No procede.

12. RECURSOS

Describir los recursos necesarios para llevar a cabo la experiencia, en cuanto a personal necesario y recursos materiales:

- Personal necesario para llevar a cabo la experiencia:



Personal designado para el desarrollo y evaluación de los procesos selectivos dentro de la Administración Pública.

- Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia:

Desarrollo de una formación impartido por Pepa Horno acerca de cómo evaluar la afectividad consciente en la selección de personal.

13. FINANCIACIÓN

Detallar el tipo de financiación con el que cuenta la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Recursos propios	X
Cuota de personas usuarias	
Ingresos derivados de la prestación de servicios/productos	
Subvenciones	
Otros	
Especificar otras fuentes de financiación diferentes:	

14. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Elegir el objetivo/s de desarrollo sostenible a los que contribuya la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Acabar con la pobreza	
Hambre cero	
Salud y bienestar	X
Educación de calidad	
Igualdad de género	
Agua limpia y saneamiento	
Energía asequible y no contaminante	
Trabajo decente y crecimiento económico	
Industria, innovación e infraestructura	
Reducción de las desigualdades	
. Ciudades y comunidades sostenibles	
. Producción y consumo responsables	
. Acción por el clima	

. Vida submarina	
. Vida de ecosistemas terrestres	
. Paz, justicia e instituciones solidarias	
. Alianzas para lograr los objetivos	
. No procede / No aplica	

15. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)



Principio de Autonomía

Se promueve la capacidad de autogobierno de las personas y su derecho a tomar sus propias decisiones acerca de su plan de vida, así como a que sus preferencias sean atendidas, también cuando presentan situaciones de gran dependencia, pudiendo hacer elecciones entre diferentes alternativas.

Todos los criterios de atención integral y centrada en la persona están incluidos y valorados en el proceso de selección de personal de la administración pública.

Principio de Individualidad

Se reconoce que cada persona es única y diferente del resto, por tanto, las actuaciones responden a criterios de personalización y flexibilidad.

Todos los criterios de atención integral y centrada en la persona están incluidos y valorados en el proceso de selección de personal de la administración pública.

Principio de Independencia

Se reconoce que todas las personas poseen capacidades que deben ser identificadas, reconocidas y estimuladas con el fin de que, apoyándonos en ellas, se puedan prevenir o minimizar las situaciones de discapacidad o de dependencia.



Principio de Independencia

Todos los criterios de atención integral y centrada en la persona están incluidos y valorados en el proceso de selección de personal de la administración pública.

Principio de Integralidad

Se contempla a la persona como un ser multidimensional en el que interactúan aspectos biológicos, psicológicos y sociales entendidos como una globalidad a la hora de actuar con las personas. Para garantizar la actuación óptima en todos estos ámbitos, el conjunto de recursos sociosanitarios y de otros sectores deben planificarse, diseñarse y organizarse, no con el eje puesto en los servicios, sino girando alrededor de las personas para que la atención y los apoyos lleguen de manera integrada a quienes los precisan.

Todos los criterios de atención integral y centrada en la persona están incluidos y valorados en el proceso de selección de personal de la administración pública.

Principio de Participación

Se reconoce que las personas tienen derecho a participar en la elaboración de sus planes de atención y de apoyo a su proyecto de vida. Y también a disfrutar en su comunidad, de interacciones sociales suficientes y gratificantes y acceder al pleno desarrollo de una vida personal y social plena y libremente elegida.

Todos los criterios de atención integral y centrada en la persona están incluidos y valorados en el proceso de selección de personal de la administración pública.

Principio de Inclusión social

Se reconoce que las personas deben tener la posibilidad de permanecer y participar en su entorno, disfrutar de interacciones positivas y variadas y tener acceso y posibilidad de acceder y gozar de los bienes sociales y culturales.

Todos los criterios de atención integral y centrada en la persona están incluidos y valorados en el proceso de selección de personal de la administración pública.

Principio de Continuidad de atención

Se reconoce que las personas deben tener acceso a los apoyos que precisan de manera continuada, coordinada y adaptada permanentemente a las circunstancias de su proceso.

Todos los criterios de atención integral y centrada en la persona están incluidos y valorados en el proceso de selección de personal de la administración pública.

16. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS

Criterio de Innovación

Desde la experiencia se plantean cambios con respecto a los modelos tradicionales de atención o se cuestionan los enfoques clásicos relacionados con la imagen de las personas o con el modo de desarrollar intervenciones o actuaciones.

Sí. No está de manera generalizada desarrollado en los procesos de selección de administraciones públicas.

Criterio de Transferibilidad

La experiencia contiene elementos y características que facilitan su generalización, replicabilidad o adaptación.

Sí. Todas las administraciones públicas que desarrollen procesos de selección de personas cuyo puesto de trabajo tenga que cuidar y acompañar vidas de personas en situación de vulnerabilidad que requieren cuidados debería integrar este tipo de práctica que incluya lo anteriormente mencionado.



Criterio de Trabajo en Red

Para el desarrollo de la experiencia se han establecido relaciones y acciones conjuntas con distintas entidades y agentes de la comunidad.

Sí. Se han recibido formaciones, descargado guías, manuales, casos prácticos... que sirven de base y bibliografía para la resolución de los ejercicios de oposición.

Criterio de Perspectiva de Género

La iniciativa considera de forma transversal y sistemática las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, incorpora objetivos y actuaciones específicas de género o contempla su impacto por género (personas destinatarias y profesionales).

La perspectiva de género esta incluida en la documentación generada y necesaria para el desarrollo del proceso de selección así como parte del temario de las personas opositoras.

Criterio de Evaluación y Resultados

La experiencia cuenta con un sistema de evaluación y medición de resultados sobre:

- 1) Efectividad y cumplimiento de objetivos
- 2) Impacto social
- 3) Sostenibilidad y viabilidad técnica y económica

No.

(Describir cómo se han evaluado los resultados de la experiencia?)



Ambiente facilitador y otros criterios

En cuanto al entorno, aspectos socio-espaciales, comunitarios, ergonómicos y de otra tipología.

Proporcionar a las personas a las que se presta cuidado y acompañamiento un ambiente facilitador es uno de los conceptos tratados y evaluados en el desarrollo de esta práctica.