



## Modelo de Servicio de Apoyo a Familias



*Un hombre se acercó en cierta ocasión al Lama para pedirle ayuda.*

- Maestro - le dijo - He oído hablar de tu sabiduría y me presento ante ti para pedirte algo.*
- Dime, pues, en qué puedo ayudarte, contestó el Lama.*
- Maestro quiero ser el mejor marido y el mejor padre. Quiero ser sabio y honrado. Me gustaría que mis negocios prosperasen y que al final de mis días pueda morir tranquilo y feliz, sin tener que preocuparme por el futuro de los míos.*

*El Lama se quedó mirando en silencio a aquel hombre; luego bajó la cabeza, tomó un papel y una pluma y escribió unas letras. Después, sin mediar palabra, se levantó y se fue, dejando sobre la mesa el escrito.*

*El hombre lo cogió y lo leyó. Sólo había una frase escrita: "Aquí no vendemos frutos, sólo vendemos semillas".*

**Edita:** FEAPS. Confederación Española  
de Organizaciones en favor de las  
personas con discapacidad intelectual.

Avda. General Perón, 32  
28020 MADRID

Tlfs.: 91 556 74 53  
91 556 74 13

Fax: 91 597 41 05  
e-mail: [feaps@feaps.org](mailto:feaps@feaps.org)  
[www.feaps.org](http://www.feaps.org)

**Fotografías de portada:** David Frutos

**Depósito Legal:** SS-1.450/04

**Imprime:** Gráficas ALTE S.L.



## Índice

1.- INTRODUCCIÓN: JUSTIFICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN	5
2.- MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS DEL SERVICIO	7
3.- CALIDAD DE VIDA FAMILIAR	10
4.- CLIENTES DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS	11
4.1. Definición	11
4.2. Necesidades	11
4.3. Derechos y deberes	12
5.- PRODUCTOS Y APOYOS	13
6.- METODOLOGÍA	15
7.- RECURSOS:	17
7.1. Equipo Humano	17
7.2. Recursos Materiales	18
7.3. Recursos Económicos: financiación	18
8.- ORGANIZACIÓN FUNCIONAL	19
9.- TRABAJO EN RED: INTERNA Y EXTERNA	20
10.- EVALUACIÓN	22





## 1.- INTRODUCCIÓN: JUSTIFICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN



FEAPS es un movimiento asociativo que inició su andadura hace más de cuarenta años, promovido por un grupo de asociaciones de distintos lugares de España, formadas por familias de personas con discapacidad intelectual.

Aunque este hecho refleja que las familias han estado implicadas desde el principio, no presupone que siempre hayan recibido la orientación y atención que necesitaban.

El movimiento asociativo FEAPS es muy amplio y variado y comprende realidades y experiencias muy distintas, tanto en la atención a personas con discapacidad intelectual como a sus familias. Sin embargo podemos decir que, en términos generales, las asociaciones de FEAPS centraron sus esfuerzos durante muchos años en la atención a las personas con discapacidad dejando en un segundo término a las familias.

Cuando FEAPS definió su misión como **"la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias"** estaba constatando que la atención a la persona con discapacidad no podía estar disociada de una atención a su entorno familiar.

Para potenciar el trabajo con familias, en el año *1994* se puso en marcha a nivel estatal, el programa de integración y apoyo familiar (denominado Apoyo y Respiro Familiar, en la actualidad) que supuso una puesta en común del trabajo realizado con familias en las distintas comunidades, una reflexión sobre qué demandas y necesidades tenían, la elaboración de líneas de trabajo comunes y, en definitiva, la potenciación de programas y actividades dirigidos a ellas.

A lo largo de estos *diez años* de trabajo, han sido muchas las actividades realizadas con y para las familias, entendidas éstas en un sentido amplio (hermanos, abuelos...) en muchas partes de España.

Sin embargo, muchos profesionales y familias han echado en falta en sus entidades un servicio estructurado que aglutinara esa gran cantidad de actividades que se realizaban y que diera respuesta, a lo largo del tiempo y en distintas circunstancias, a las necesidades que se les iban planteando.

**En el I Congreso Nacional de Familias celebrado en Barcelona en febrero de 2000 se demandó un servicio estable, estructurado y de calidad que tuviera a la familia como cliente principal. Tres años más tarde en Extremadura, en el II Congreso Nacional y tras la presentación de las líneas generales del Servicio de Apoyo a Familias, se concluyó con la necesidad de potenciar este tipo de recursos.**

Desde principios de 2002 la UDS de Familia estatal (formada por familiares y profesionales de distintas comunidades autónomas) trabajó en la elaboración de una propuesta de modelo de Servicio de Apoyo a Familias. El borrador de este documento se envió a las federaciones para que las UDS autonómicas lo valoraran y pudieran hacer aportaciones: se recibieron más de 70 sugerencias.

Finalmente el 23 de marzo de 2004 se celebraron unas Jornadas en las que participaron 53 personas (profesionales y familiares) de 16 comunidades autónomas en las que se consensuó el documento final que aquí se presenta.

Posteriormente, deberán desarrollarse protocolos, indicadores de evaluación (del Servicio y de calidad de vida familiar) y otras herramientas para el mejor desarrollo de los Servicios de Apoyo a Familias.

Los miembros de la UDS que han trabajado en la elaboración de este modelo han sido:

**M<sup>a</sup> Angeles Torrijo Rodríguez**

**Aida Díez Rodríguez**

**Victoria Fullana Benito**

**Juan Martínez Carrillo**

**Gregorio Camarero Tabera**

**Oscar Tena García**

**Rubén Asorey Vidal**

**Flor Barrado Timón**

**José Antonio Sánchez Aranguren**

**Presentación Molina Rex**

**Teresa Asensio García**

**Beatriz Vega Sagredo**

**(FEAPS Aragón)**

**(FEAPS P. Asturias)**

**(AMADIP - FEAPS Baleares)**

**(ASPRONA - FEAPS Castilla La Mancha)**

**(ASPAÑIAS - FEAPS Castilla y León)**

**(APROSUBA 9 - FEAPS Extremadura)**

**(FADEMGAL - FEAPS Galicia)**

**(ASPIMIP - FEAPS Madrid)**

**(APADUAM - FEAPS Madrid)**

**(ASTRAPACE - FEAPS R. Murcia)**

**(FEAPS La Rioja)**

**(FEAPS)**

## 2. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS DEL SERVICIO

### Misión del



Acompañar a las familias de personas con discapacidad intelectual en su proyecto de vida, partiendo de sus propios recursos y fortalezas, atendiendo a sus necesidades y demandas y facilitando los apoyos necesarios para mejorar su calidad de vida y el bienestar de cada uno de sus miembros.

Las necesidades y demandas de las familias a las que se pretende dar respuesta son las derivadas de tener un miembro con discapacidad intelectual.

### Valores del



- **Calidez:** el Servicio ha de ser percibido como cercano y accesible, promoviendo la empatía entre la familia y el personal del Servicio de Apoyo a Familias.
- **Flexibilidad:** el Servicio ha de saber adaptarse a las necesidades de cada familia que cambian conforme a su evolución y que hay que evaluar con ellas.
- **Participación:** un Servicio de calidad debe facilitar y potenciar la participación de las familias en la identificación de sus necesidades y en la elaboración de las soluciones.
- **Multiprofesionalidad:** los apoyos que facilita el Servicio han de prestarse desde distintos ámbitos profesionales que trabajan de manera coordinada, para apoyar a la familia en su globalidad.
- **Orientación positiva:** el Servicio de Apoyo a Familias centra sus esfuerzos en la búsqueda de la mejora de la calidad de vida de las familias, partiendo de las capacidades y recursos de cada una de ellas, determinando la forma de intervención.
- **Individualización y respeto:** el Servicio de Apoyo a Familias ha de prestar apoyos individualizados, capaces de resolver las necesidades reales contando con la participación de las familias, respetando las características y el proyecto vital de cada una de ellas, sus necesidades y decisiones.
- **Calidad:** el Servicio está comprometido con la mejora permanente de todos sus procesos.



## Visión de la familia en el



Concebimos la familia como:

- *Un sistema de relaciones entre sus miembros*, que a la vez está en relación dinámica con sistemas más amplios. Para intervenir de manera adecuada es necesario contar con una visión de conjunto y comprender su estructura y relaciones, tanto internas como con el entorno.
- *Principal recurso*: la familia no es sólo un grupo pasivo demandante y receptor de apoyos y de recursos. La familia también constituye el principal recurso para responder a las necesidades de todos sus miembros.
- *Apoyo de otras familias*: la familia es activa socialmente. Presta apoyos a otras familias que lo precisan y se constituye en elemento esencial de un movimiento de ayuda mutua.

## Visión de futuro del



- Reconocido por el movimiento asociativo como un servicio fundamental, estructurado e independiente para la mejora de la calidad de vida de las familias.
- Coordinador del trabajo en diferentes centros, servicios, profesionales..., que trabajan o intervienen con una misma familia.
- Centralizador de información sobre los recursos para familias de la entidad, del sector, de la comunidad..., con capacidad de respuesta o derivación y legitimado por la administración.
- Observatorio de las necesidades de las familias con el fin de darles respuesta de manera constante.
- Con una planificación periódica y un diseño de estrategias de intervención pensadas con y para la familia y anticipando las necesidades emergentes y futuras.
- Con personal con dedicación específica al Servicio de Apoyo a Familias y con una formación especializada que garantice la calidad de su desempeño.
- Facilitador de cauces de participación de las familias.

## ¿Qué no es el servicio de apoyo a familias?

- No es trabajar sólo **para** la familia, sino con la familia.
- No es un **programa**, es un servicio continuado y estable
- No es un **servicio cerrado y rígido**, sino abierto y flexible.
- No es **simplemente** realizar **actividades** con familias.

- No es **sólo un centro de información.**
- No es tanto **poner recursos,** como pensar qué recursos hacen falta.
- No es un **servicio aislado,** que tiene todas las respuestas, sino que necesita del trabajo en red interno y externo.

## Objetivos

A continuación se exponen los objetivos generales del Servicio, ya que los concretos dependerán de la adaptación que requiere cada realidad.

- Facilitar la identificación de necesidades y recursos por parte de las familias.
- Implicar directamente a las familias en la elaboración, desarrollo y evaluación de su plan individual.
- Proveer de apoyos directamente o a través de una gestión eficaz del entorno.
- Orientar y apoyar a la familia en la toma de decisiones durante el ciclo vital.
- Movilizar recursos de información, formación, orientación y apoyo en función de las necesidades de las familias.
- Contribuir a la normalización de la vida de las familias de personas con discapacidad intelectual.

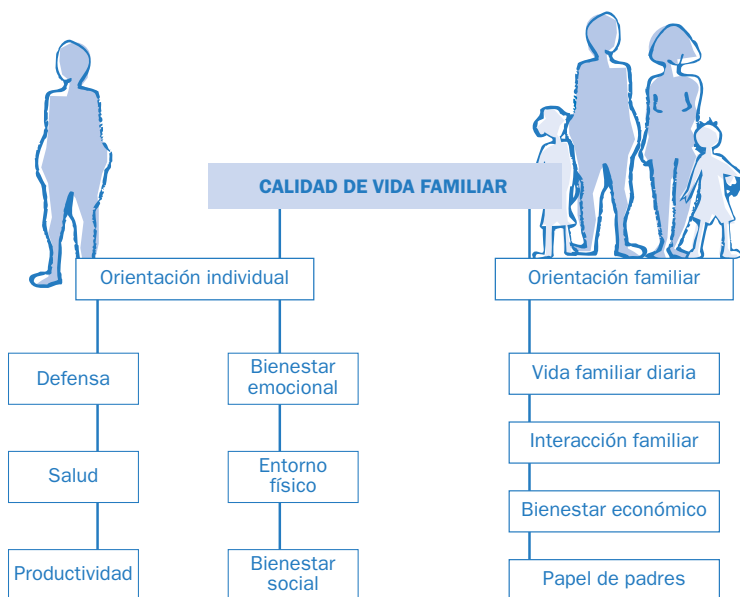
### 3.- CALIDAD DE VIDA FAMILIAR

Hace relativamente poco tiempo que se está trabajando para comprender las dimensiones de calidad de vida familiar e identificar los indicadores en cada una de ellas. Este trabajo es fundamental si queremos prestar apoyos que contribuyan al bienestar de todos y cada uno de sus miembros.

La calidad de vida familiar (Park, y cols.)<sup>1</sup> se puede definir como:

- El grado en el que se colman las necesidades de los miembros de la familia.
- El grado en que disfrutan de su tiempo juntos.
- El grado en el que puedan hacer cosas que sean importantes para ellos.

En consecuencia, las dimensiones de la calidad tienen una doble orientación<sup>2</sup> individual y familiar:



**Diez dimensiones de calidad de vida familiar**

<sup>1</sup> Turnbull, A.P. (2003) La calidad de vida de la familia como resultado de los servicios. En: Verdugo, M.A. y Jordán de Urries, F.B. Investigación, innovación y cambio. Salamanca: Amarú ediciones

<sup>2</sup> Poston, D. y otros: (2003) Family quality of life: A qualitative inquiry. Mental Retardation, Vol. 41, N. 5, 313-328.



## 4.- CLIENTES DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS

### 4.1. Definición

Para planificar y gestionar servicios de calidad es fundamental la orientación al cliente y, en consecuencia, la clara identificación de los clientes y de sus necesidades, demandas y expectativas:

**Cliente:** "Cualquier familia de persona con discapacidad intelectual que solicita el apoyo del Servicio y que tiene la oportunidad de participar en su elaboración, expresar su grado de satisfacción e influir en la mejora del mismo".

**Orientación al cliente:** considerar a las familias como clientes finales con necesidades propias, aunque derivadas del hecho de contar con un miembro con discapacidad intelectual, supone poner a la organización en disposición de estar atenta a sus expectativas, demandas y necesidades.

**La familia como cliente** desarrolla un doble papel:

- como **cliente final:** el Servicio debe proporcionar apoyos para responder a las necesidades propias de las familias y no de las personas con discapacidad intelectual (apoyos tales como programas padre a padre, respiro, terapia familiar...).
- como **proveedora de apoyos** a la persona con discapacidad intelectual: al ser su recurso natural de apoyo debe recibir información y orientación sobre recursos, servicios...

### 4.2. Necesidades

En esta orientación al cliente es importante que el Servicio de Apoyo a Familias tenga presente que:

- La familia con un miembro con discapacidad intelectual no es sinónimo de familia patológica o infeliz.
- El trabajo con familias ha de partir de las necesidades que éstas plantean para mejorar su calidad de vida. No de las que los profesionales presuponen.
- Las necesidades son las que orientan el proceso de prestación del Servicio y pueden cambiar y evolucionar del mismo modo que lo hacen las familias. El Servicio habrá de adaptarse a la realidad cambiante que le presenta la familia.
- En consecuencia, el Servicio, viendo los cambios en la sociedad y en las familias, ha de trabajar para poder detectar posibles necesidades futuras.

En definitiva, la orientación al cliente significa que la organización del Servicio (tanto los horarios como los apoyos) deben adaptarse a las necesidades de las familias.

### 4.3. Derechos/deberes de los clientes

Planificar las actividades del Servicio basándolas en las necesidades reales de las familias y aceptando que tienen que participar en todo el proceso, presupone tener claros cuales son sus derechos y deberes como clientes del servicio.

En el Manual de Apoyo a Familias se recogen los siguientes:

#### Derechos

- Derecho a un trato cálido y acogedor.
- Derecho a una valoración profesional, coyuntural y evolutiva, de las necesidades del sistema familiar por el hecho de contar con un miembro con discapacidad intelectual.
- Derecho a un Programa de Intervención Familiar.
- Derecho a que la familia sea coprotagonista de la elaboración del Programa.
- Derecho a un servicio de apoyo individualizado.
- Derecho a estar suficientemente informada de las ofertas y las alternativas de las actividades y servicios y de las condiciones para su acceso.
- Derecho a pedir información sobre la calidad de los servicios.
- Derecho a proponer cambios y a hacer sugerencias.
- Derecho a elevar reclamaciones.
- Derecho a que se le facilite la presentación de sugerencias y reclamaciones.
- Derecho a participar, no sólo en la recepción de los servicios, sino también en su suministro.
- Derecho a participar en actividades de apoyo mutuo.
- Derecho al respeto de valores, cultura e ideología de la propia familia.
- Derecho a la confidencialidad.

#### Deberes

- Deber de participar positivamente en la mejora de su propia calidad de vida.
- Deber de facilitar que los apoyos se suministren a las otras familias.
- Deber de respetar las normas básicas del Servicio.
- Deber de pagar las cuotas del servicio que estén establecidas.

Cada Servicio deberá recoger por escrito su carta de derechos y deberes y hacérsela llegar a las familias.

## 5.- PRODUCTOS Y APOYOS

La calidad de un Servicio depende en buena medida de la actuación de las personas que trabajan de forma directa con la familia. La valoración que hacen acerca de la calidad de los servicios está muy influida por la actitud de los profesionales.

Por ello, es fundamental que a la hora de prestar cualquier apoyo el profesional demuestre **capacidad de escucha, empatía y calidez**.

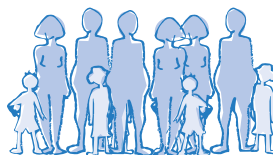
Los productos y apoyos que se prestan desde el Servicio de Apoyo a Familias son:

### A) Atención Directa a las familias:

- **Información:** se facilita a las familias, información concerniente a todos los recursos y medios disponibles, en pro de un mejor aprovechamiento de los programas de intervención, servicios organizados y ayudas existentes.
- **Orientación:** se acompaña a la familia ofreciendo asesoramiento para la toma de decisiones, resolución de conflictos y la movilización de los recursos propios y del entorno, así como en su propio proceso de planificación de apoyos.
- **Formación:** facilita el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a proporcionar a las familias el desarrollo de sus capacidades, el fortalecimiento de los vínculos del sistema familiar y una formación básica para conseguir que su dinámica individual y familiar sea sana, creativa, eficaz y enriquecedora.
- **Apoyo personal y emocional:** se ofrece de manera formal e informal, en el ámbito personal y emocional, a los distintos miembros de la unidad familiar. Por ejemplo: padre a padre, equipos de ayuda mutua, terapia familiar, padres acogedores...
- **Respiro:** se facilita apoyo de forma temporal a la familia en la atención a la persona con discapacidad intelectual, ofreciendo la oportunidad de desarrollar una vida familiar y social satisfactoria. Por ejemplo: estancias cortas, apoyo por horas...

### B) Movimiento asociativo:

- **Asesoramiento a otros servicios:** facilitando recursos para la mejora de la calidad de la atención a las familias en el resto de servicios de asociaciones y entidades.
- **Implicación en la dinamización asociativa:** el Servicio de Apoyo a Familias puede contribuir a la dinamización asociativa, de forma indirecta:



- favoreciendo la participación y la dinamización de las familias desde un servicio diferente al que atiende a su familiar con discapacidad.
- facilitando a las familias información acerca de las asociaciones, la Federación y el movimiento asociativo que participan en el Servicio.
- canalizando la información que desde el movimiento asociativo se estime oportuno hacer llegar al colectivo de familias.

Es importante destacar que la responsabilidad de la dinamización asociativa no puede recaer en el Servicio de Apoyo a Familias, aunque lo fomente de manera indirecta.

### **C) Entorno (Comunidad):**

- **Coordinación con recursos comunitarios:** poniendo en contacto a las familias con los recursos existentes en la comunidad que pueden ser un apoyo útil.
- **Trabajo en red:** coordinando y planificando con otras entidades (públicas y privadas) estrategias y acciones de apoyo a las familias.
- **Pactos y alianzas con el entorno:** buscando acuerdos con otras organizaciones que permitan mejorar la calidad de vida de las familias.
- **Observatorio:** llevando a cabo acciones para anticiparse a las necesidades y demandas de las familias de personas con discapacidad intelectual.
- **Seguimiento:** acompañando a las familias durante todo el proceso independientemente de que se preste o no el apoyo directamente.



El Servicio de Apoyo a Familias ha de garantizar estos productos a través de una cartera de servicios propios y teniendo en cuenta también la disponibilidad de recursos de la red comunitaria.



## 6.- METODOLOGÍA

Desde un planteamiento del Servicio de Apoyo a Familias como una organización orientada a la calidad, la metodología tiene que ver con cómo nos organizamos para realizar una buena gestión de los procesos productivos, organizativos y de soporte. A partir de este principio general cada Servicio de Apoyo a Familias debe articular y concretar sus propios procesos metodológicos.

El Servicio articula sus respuestas a las necesidades de las familias a través de dos vías posibles que no son excluyentes, sino que se complementan:

**1.** A través del mantenimiento de una **Cartera de servicios y programas** en las que las familias pueden participar de forma puntual e individual (por ejemplo, asistiendo a una conferencia sobre tutela o solicitando un apoyo por horas) o implicándose en procesos grupales (por ejemplo, incorporándose a un grupo de formación de padres).

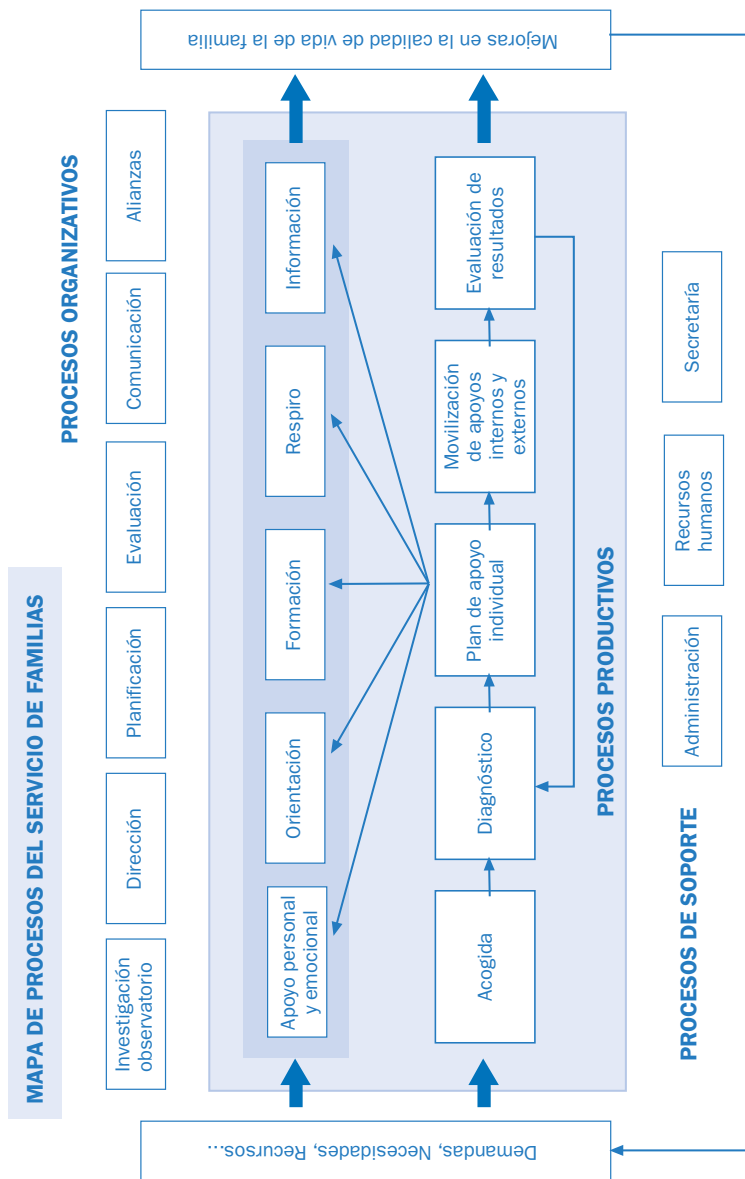
Corresponde a cada Servicio de Apoyo a Familias, en función de sus necesidades y posibilidades, diseñar y mantener actividades y programas que ofertará a las familias.

**2.** A través de la elaboración y desarrollo de un **Plan Individual de Apoyo**, elaborado conjuntamente entre la propia familia y los profesionales del Servicio a partir de un diagnóstico de las necesidades de ésta.

El Plan Individual de Apoyo debe movilizar los recursos propios del Servicio, las fortalezas y recursos de la familia y de su red de apoyos naturales, y los recursos del entorno, para dar respuesta a los objetivos planteados en el mismo.

La planificación y la evaluación, la adecuada gestión del entorno (alianzas, derivación a otros servicios de la comunidad, etc.) y la comunicación se configuran como procesos organizativos clave para asegurar la mejora continua.





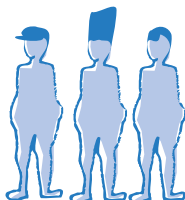
## 7.- RECURSOS

### 7.1. Equipo Humano

El equipo humano debe responder a un determinado perfil profesional en aspectos tales como formación, valores, actitudes, disponibilidad horaria, posibilidad de desplazamientos, etc.

Las funciones que deben desempeñar corresponden a las siguientes competencias profesionales:

- 1. Intervención social**
- 2. Intervención psicológica**
- 3. Terapia familiar**
- 4. Legal y jurídica**
- 5. Educación y formación**



Esto no quiere decir que cada una de estas competencias tenga que estar necesariamente representada con uno o varios profesionales propios del Servicio. Se pueden establecer vinculaciones con profesionales de otras instituciones o entidades de la comunidad mediante la vía de prestación de servicios.

El Servicio de Apoyo a Familias debe contar con un mínimo de dos profesionales que reúnan el máximo de competencias básicas definidas para el Servicio, tanto para los procesos productivos como para los organizativos.

La formación y titulación de los profesionales no garantizan por sí solas el adecuado desarrollo de las competencias profesionales que se han expuesto. En la elección de los profesionales del Servicio de Apoyo a Familias debe atenderse a las habilidades personales y la formación específicas, sin olvidar un aspecto básico como es la ética profesional.

La diferenciación de funciones no debe ser un obstáculo para el trabajo en equipo por parte de los profesionales del Servicio de Apoyo a Familias.

En el caso de los procesos de soporte, el Servicio debe tener personal propio, debiéndose asegurar las funciones de administración, limpieza y mantenimiento adecuados a las dimensiones del mismo.

## 7.2. Recursos materiales

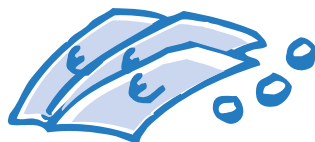
El Servicio de Apoyo a Familias ha de contar con un espacio propio e independiente. Es fundamental que no se le identifique con un servicio concreto de una entidad, para que todas las familias sepan que pueden acudir a él, independientemente de en qué servicio esté atendido su familiar.



Es importante, además, que cuente con recursos adecuados para poder desempeñar sus funciones: materiales inventariables (informático...) y técnicos (protocolos, ideario, reglamento, derechos y deberes, memorias, resúmenes, investigación...).

## 7.3. Recursos Económicos: financiación

El Servicio de Apoyo a Familias es una herramienta fundamental para trabajar en pro de la Misión del movimiento asociativo ("mejora de la calidad de vida de las familias") y debe tener garantizada una financiación estable y propia, que permita la realización de las actividades del Servicio, así como la estabilidad del personal para llevarlas a cabo.



Dada la importancia del Servicio y la no existencia de fuentes estables de financiación hasta la fecha, es importante que el movimiento asociativo se implique en la reivindicación de una financiación pública permanente, entendiendo que el Servicio de Familia es un servicio básico.

También se puede plantear la cofinanciación de las familias de determinadas actividades y servicios, así como la financiación de entidades privadas.



## 8.- ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

La estructura ha de ser flexible y adaptarse a diversas realidades: puede haber Servicios que atiendan a varias asociaciones de un mismo territorio o provincia (interasociativo) y otros de una sola entidad.

En entidades muy pequeñas o cercanas es interesante crear Servicios interasociativos ya que se garantiza el trabajo en red y que estén bien dotados con la estructura adecuada para cumplir sus funciones, de manera eficiente y coordinada.

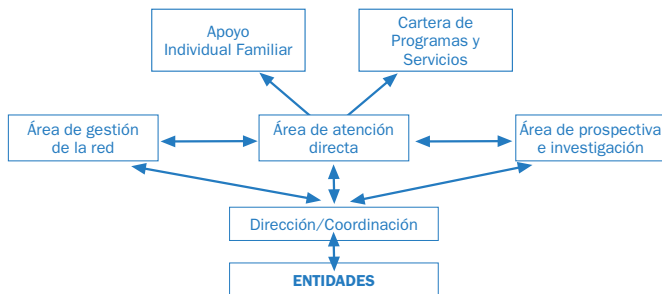
En zonas rurales se puede establecer un equipo itinerante, en función del número de habitantes y de la dispersión geográfica de las poblaciones que serían objeto de atención.

La flexibilidad del Servicio no puede comprometer nunca ninguno de los siguientes aspectos, que deben respetarse en cualquier caso (independientemente del tamaño del Servicio y del número de clientes potenciales):

- Los **productos y apoyos** del Servicio.
- La necesidad de que los profesionales que lo integran sean de **dedicación exclusiva** al Servicio.
- La **identidad propia** del Servicio y su funcionamiento independiente del resto de servicios de la entidad o entidades a la que se vincula.

La estructura debe ser funcional y flexible y ha de permitir una gestión eficaz de los procesos y la orientación a la familia como cliente.

Éste podría ser un **organigrama funcional del Servicio de Apoyo a Familias**:





## 9.- TRABAJOS EN RED (INTERNA Y EXTERNA)

Ya se ha comentado anteriormente que el Servicio de Apoyo a Familias no es un servicio aislado que tiene todas las respuestas, sino que necesita del trabajo en red, tanto a nivel interno como externo:

### 9.1. Interno

Es importante que el Servicio sea un apoyo para los profesionales y servicios de las entidades que tienen relación o interactúan con familias, marcando una línea clara de trabajo con este colectivo, así como para las familias que prestan apoyo a otras (grupos de apoyo mutuo).

### 9.2. Externo

El Servicio de Apoyo a Familias debe tener relación con otros profesionales y servicios del entorno cercano (asociaciones, servicios de familia, servicios sociales,...), ya que tiene que trabajar conjuntamente con ellos en la prestación de apoyos a familias. El establecimiento de pactos y alianzas que concreten la complementariedad de tareas con otros agentes y dispositivos del entorno, es un elemento fundamental del trabajo en red. No obstante también se puede trabajar a través de la contratación de prestación de servicios o por mera derivación.

Es muy importante que cuando se produzca una derivación a un servicio externo, desde el Servicio de Apoyo a Familias se realice un acompañamiento a la familia durante todo el proceso y un seguimiento de los resultados. Debe, por tanto, existir un protocolo de derivación claramente definido que marque los criterios de actuación.

Es necesario definir en cada caso, en función de los recursos disponibles en el entorno de referencia de cada Servicio de Apoyo a Familias, qué competencias asumirán directamente los profesionales del Servicio y qué prestaciones se deben exigir a la red pública de servicios.

Algunos de los apoyos que se podrían trabajar en red son:

- Asesoría legal (temas fiscales, incapacidad legal y tutela, responsabilidad penal...) En este ámbito, se deben aprovechar los recursos de las Fundaciones Tutelares existentes en las distintas comunidades autónomas.
- Terapia familiar y apoyo psicológico especializado.

Hay una serie de apoyos o recursos que claramente no pueden ser asumidos desde el Servicio de Apoyo a Familias y que, en caso de no existir, deben exigirse a la administración:

- Atención domiciliaria.
- Servicios de orientación y apoyos durante la etapa escolar.
- Servicios de atención a la mujer.
- Recursos en caso de malos tratos.



## 10.- EVALUACIÓN

Tan importante como intervenir de forma adecuada con la familia es proceder a evaluar los efectos que la intervención tiene en el sistema familiar, y el grado de consecución de los objetivos.



La evaluación es la garantía de que el Servicio se ajusta a las necesidades de las familias y a las demandas del entorno y es la base para conocer y comprobar el grado de satisfacción de los clientes.

Es muy importante que la evaluación sea continua y cuente con indicadores permanentes que permitan corregir la dirección de la intervención si las circunstancias lo aconsejan.

Todas las personas que intervienen en el Servicio, deben participar activamente en la evaluación. De ahí que sea importante llevar a cabo una evaluación a varios niveles:

- Familia: grado de satisfacción e incremento de calidad de vida.
- Servicio: resultados a nivel cualitativo y cuantitativo.
- Procesos: calidad de cada uno de ellos y atención individualizada (calidad para la mejora constante).

La evaluación de los resultados tiene que hacer referencia a los procesos reflejados en el mapa: grupales (programas), individuales, organizativos y de soporte.









**FEAPS**

**Confederación Española de  
Organizaciones en favor  
de las Personas con  
Discapacidad Intelectual**

General Perón, 32, 1º  
28020 Madrid  
Tlf.: 91 556 74 53  
91 556 74 13  
Fax: 91 597 41 05  
e-mail: [feaps@feaps.org](mailto:feaps@feaps.org)  
[www.feaps.org](http://www.feaps.org)

