

# BUENAS PRÁCTICAS

**En la atención a personas con discapacidad**

**VIVIR MEJOR**

Cómo compaginar  
derechos individuales y  
condicionantes organizativos

Autor

**Centro de Documentación y Estudios SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa**  
**Fundación Eguía-Careaga Fundazioa**

Edición

**Diputación Foral de Álava**

Diseño

**Estudio Lanzagorta**

Maquetación

**Concetta Probanza**

Impresión

**Diputación Foral de Álava**

Depósito Legal: **SS/xxxx-2012**



Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada (by-nc-nd): No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas. Queda autorizada la reproducción parcial de esta publicación, cuando la misma se haga con fines didácticos, informativos o divulgativos, no tenga ánimo de lucro y sea realizada por una entidad pública o privada sin ánimo de lucro. En caso de reproducción deberá referirse la fuente original, con indicación del título de la Guía, del autor y del editor.

# ÍNDICE

Presentación	5
<b>I.</b> Introducción	7
<b>II.</b> Los derechos de las personas con discapacidad	9
<b>III.</b> El respeto a los derechos: condición necesaria de una atención de calidad	13
<b>IV.</b> Alcanzar el equilibrio entre derechos individuales y necesidades organizativas en la prestación de apoyos	17
<b>1.</b> La dotación material	20
<b>2.</b> La atención personal	28
<b>3.</b> La forma de vida	51
<b>4.</b> Las relaciones personales dentro del servicio	56
<b>5.</b> Las relaciones con el exterior	61
<b>6.</b> La organización y el funcionamiento	63
<b>7.</b> El trabajo en los servicios de apoyo	71
<b>V.</b> Clasificación de las pautas de buenas prácticas por derechos y por ámbitos	75
<b>ANEXO.</b> Instrumento de evaluación del grado de cumplimiento de las recomendaciones	77



# PRESENTACIÓN

Esta Guía titulada "*Cómo compaginar derechos individuales y condicionantes organizativos*" se enmarca en el proyecto "Vivir Mejor" del Departamento de Política Social y Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava. Acompaña, junto con otras guías técnicas de buenas prácticas, al Manual "*Cómo concebimos la atención residencial. Pautas básicas para una atención de calidad a las personas con discapacidad*". Su ámbito de aplicación, no obstante, va más allá del ámbito residencial, pudiendo aplicarse también en otros contextos de vida y de atención.

Como todos los materiales que conforman la serie, esta guía es el resultado de un proceso de debate y consenso entre profesionales, de distintos perfiles, que comparten un interés común: mejorar la calidad de vida en los servicios para personas con discapacidad y mejorar para ello la forma de atender y de prestar apoyo.

Para facilitar la participación en la elaboración de la guía se organizó un grupo de discusión, compuesto por el responsable y las y los técnicos de apoyo del Área de Personas con Discapacidad; por profesionales de los equipos que trabajan en los servicios de atención a personas con discapacidad; por la técnica de calidad de la Secretaría de Servicios Sociales responsable de la coordinación del proyecto; y por profesionales del SIIS Centro de Documentación y Estudios de la Fundación Eguía-Careaga responsable del concepto y del diseño del proyecto, así como de la redacción de la Guía y de la dinamización del proceso. Estos son los miembros del Grupo de Discusión:

- *Área de Personas con Discapacidad del Instituto Foral de Bienestar Social:*
  - Francisco Javier Leturia Arrázola. *Subdirector del Área.*
  - Blanca Arrázola Herce. *Psicóloga del Área.*
  - Olga Antolín Sanz. *Trabajadora social del Área.*
  - Olatz Larrinaga Pascual. *Monitora del Centro de Autonomía Personal.*
  - Iñigo Larrieta Pascual. *Psicólogo de la Residencia Etxebidea.*
  - Begoña Ordoño Bolinaga. *Monitora del Centro Ocupacional Salburua.*
  - Roberto Aguirre Martínez. *Técnico Superior del Área.*
  - Ainhoa Etxebeste Remiro. *Coordinadora del Centro de Día Landaberde (Asociación ARAZOAK).*
  - Eva Becerril Urbina. *Monitora de la Residencia Zaldiaran.*

- Arantza Goikuria Torre. *Monitora Centro Ocupacional Lakua.*
  - Patricia Glez. de Uriarte Galán. *Trabajadora Social de la Residencia Goizalde (ASER).*
  - Nagore Mendiguren Velardo. *Coordinadora Pedagógica del Área.*
  - Ione Zubiria Urretabizkaia. *Trabajadora Social (APDEMA).*
  - Iker Abaitua Mtz. De Osaba. *Responsable del Centro Ocupacional Ariznavarra.*
- Secretaría de Servicios Sociales
    - Itziar González de Zárate Ruiz. *Técnica de Calidad.*
  - SIIS Centro de Documentación y Estudios de la Fundación Eguía-Careaga:
    - Helena Sotelo Iglesias. *Responsable de Estudios y de Procesos de Calidad.*

Este cauce de participación, enriquecido además con la contribución indirecta de profesionales y técnicos no integrados en el Grupo de Discusión, ha permitido afinar el debate y completar la guía con numerosas y pertinentes aportaciones, realizadas desde perspectivas y posiciones muy diferentes, lo que amplía y profundiza el carácter muy significativo del consenso alcanzado.

Asimismo, los contenidos iniciales de la Guía se han visto contrastados y, en consecuencia, mejorados, gracias a su aplicación experimental en los siguientes servicios de apoyo: los servicios residenciales Etxebidea, Basoa, Portal de Castilla y Zubialde, y los centros ocupacionales Kimu y Salburua. Su compromiso con la mejora de la calidad de la atención ha permitido contar con una plataforma piloto para testar la adecuación de las recomendaciones, lo cual, sin duda, refuerza la adecuación de los contenidos de la Guía. Queremos agradecer la implicación y el ánimo constructivo y dialogante que han mostrado todas las y los profesionales que han participado en este proyecto, directa o indirectamente. Sin su colaboración, sin la aportación de su experiencia y de su conocimiento directo y cotidiano de la atención a las personas con discapacidad, sin su apertura a la visión exterior y al intercambio de ideas, el proyecto Vivir Mejor no habría podido existir.

# I. INTRODUCCIÓN

Esta Guía de Buenas Prácticas, integrada en el Proyecto *Vivir Mejor*, propone principios, criterios, ideas y pautas, capaces de contribuir a compatibilizar los derechos y las necesidades de las personas con discapacidad atendidas en los diversos tipos de servicios de apoyo con los condicionantes organizativos propios de esas estructuras, atenuando sus contradicciones, en particular, la contraposición entre lo individual y lo colectivo, entre la esfera privada y la esfera pública.

Parte del compromiso de situar el respeto y la promoción de los derechos de las personas con discapacidad en el núcleo de los servicios, tanto en las actuaciones desarrolladas por las y los profesionales, como en las decisiones adoptadas, a nivel institucional, en relación con su planificación y su dotación. Este compromiso constituye uno de los pilares básicos del modelo de atención adoptado en el marco del Proyecto *Vivir Mejor*.

La Guía ofrece pautas para promover y facilitar su implantación. En su elaboración, hemos tomado como referente y modelo la Guía de Recomendaciones Prácticas para las Residencias de Personas Mayores, ideada por el SIIS Centro de Documentación y Estudios en 2001, y recientemente publicada, bajo el título "*Los Derechos de las Personas Mayores y el Medio Residencial ¿Cómo Hacerlos Compatibles?*", en la serie de Cuadernos Técnicos Zainduz, de la Fundación Eguía Careaga. Hemos adaptado sus contenidos a las especificidades de la atención a las personas con discapacidad y ampliando su ámbito, más allá del medio residencial, al conjunto de los servicios de apoyo (con todo, existen pautas de atención únicamente aplicables en el marco residencial y, en tales casos, dada su especificidad, así se ha indicado).

El texto articula las pautas de buenas prácticas recomendadas en torno a cada uno de los derechos básicos:

- Dignidad.
- Privacidad e intimidad.
- Autodeterminación y autonomía.
- Elección.
- Satisfacción y realización personal.
- Protección, conocimiento y defensa de los derechos.

Para facilitar su consulta, estas pautas se estructuran en torno a siete aspectos de los servicios – la dotación material, la atención personal, la forma de vida, las relaciones personales dentro de los servicios, las relaciones con el exterior, la organización y funcionamiento, y el trabajo en los de apoyo–, reuniendo, en cada uno de ellos, el conjunto de recomendaciones que le afectan, e indicando, para cada una de esas recomendaciones, el o los derechos en los que puede incidir.

Como complemento de la Guía, se incluye, en el apartado V, una tabla de doble entrada que clasifica las pautas de buenas prácticas –identificadas por el número de referencia que tienen atribuido en el apartado IV– en relación con cada uno de los derechos a los que afectan y cada uno de los aspectos de la atención en los que adquieren relevancia.



# II.

## LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad son, como todas las demás, sujetos de derecho.

Los derechos que les asisten son de variada naturaleza y rango y, como tales, pueden tener un impacto también variado, más o menos directo, en su vida cotidiana:

- Los derechos más básicos, fuente y condición sine qua non de todos los demás, son los derechos humanos y las libertades fundamentales.

Son derechos proclamados en instrumentos jurídicos internacionales:

- Con carácter general, se recogen en la Declaración Universal de los Derechos Humanos proclamada por Naciones Unidas en 1948, que diferencia, además de los derechos humanos en sentido estricto –en su calidad de derechos naturales–, derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.
- Con carácter específico, y en fechas más recientes, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, proclamada por Naciones Unidas a finales de 2006, reafirma la universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, así como la necesidad de garantizar que las personas con discapacidad los ejerzan plenamente y sin discriminación.

Estos contenidos tienen también su reflejo en los textos de mayor rango de nivel estatal; en nuestro ámbito, la Constitución de 1978 dedica el Capítulo II de su Título I a los derechos fundamentales y a las libertades públicas.

- Un segundo nivel de derechos se deriva de las políticas de protección que, para la implementación de los derechos básicos, se reconocen en las políticas públicas. En nuestro ámbito, el derecho subjetivo a los servicios sociales reconocido en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, que garantiza el acceso a determinados servicios y prestaciones económicas incluidas en el Sistema Vasco de Servicios Sociales se enmarcaría en este segundo grupo de derechos.

### Derechos humanos naturales

Los **derechos humanos** son aquellas libertades, facultades, instituciones o reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos que se reconocen a toda persona, por su condición humana, para la garantía de una vida digna. Son independientes de factores particulares como el estatus, sexo, orientación sexual, etnia o nacionalidad y son independientes también, o por lo menos, no dependen exclusivamente del ordenamiento jurídico vigente.

### Derechos civiles y políticos

Suelen considerarse derechos humanos de primera generación, y tratan esencialmente de la libertad y la participación en la vida política. Sirven para proteger al individuo de los excesos del Estado.

- Los **derechos civiles** incluyen: la garantía de la integridad física de las personas y su seguridad; la protección contra la discriminación por motivos de discapacidad física o mental, género, religión, raza, origen nacional, edad u orientación sexual; derechos individuales, como la libertad intelectual, la libertad de conciencia, de expresión, de culto o religión, de prensa, y de circulación.
- Los **derechos políticos** incluyen la justicia natural (la equidad procesal) en la ley, tales como los derechos de los acusados, incluido el derecho a un juicio justo, el derecho a obtener reparación o el derecho a recurrir decisiones judiciales; o los derechos de participación social y política, como la libertad de asociación, el derecho de reunión, el derecho de petición, y el sufragio.

### Derechos económicos, sociales y culturales

Se clasifican como derechos humanos de segunda generación y están relacionados con la igualdad. Aseguran a los diferentes miembros de la ciudadanía igualdad de condiciones y de trato. En su marco, se incluyen los siguientes derechos:

- Derecho al trabajo
- Derecho a la elección de empleo
- Derecho a la propiedad
- Derecho a un nivel de vida adecuado
- Derecho de acceso a la educación
- Derecho a la vivienda
- Derecho al respeto y la protección de la familia
- Derecho a la ciencia y la cultura
- Derecho a la seguridad social
- Derecho a la asistencia social y médica
- Derecho a una alimentación adecuada
- Derecho a las prestaciones de bienestar social
- Derecho a disfrutar del progreso científico
- Derecho a la protección de la salud
- Derecho a la protección de la moral

- Por último, un tercer grupo vendría dado por los derechos aplicables en los servicios. La presente Guía se centra en este último grupo y propone pautas de buenas prácticas para tratar de ajustar la prestación de los apoyos al respeto de los derechos de las personas con discapacidad que son usuarias de servicios sociales.

En nuestro ámbito, estos derechos se han instrumentado jurídicamente en la Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco, aprobada por Decreto 64/2004, de 6 de abril. Con anterioridad a esa fecha, la noción de derechos había ido introduciéndose tímidamente en nuestro sistema, por una vía más práctica que jurídica: en efecto, aunque su aparición fue primero puramente enunciativa, prácticamente simbólica, progresivamente se fue afianzando en los servicios de la mano de los procesos de evaluación y de garantía y mejora continua de la calidad de la atención que se iban desarrollando.

La Carta de Derechos y Obligaciones, entroncada en la tradición europea de las cartas de ciudadanía, presenta dos valores fundamentales:

- por un lado, supone, por primera vez en nuestro ámbito, el reconocimiento formal de derechos y de obligaciones para las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales:

	Derechos	Obligaciones
<b>Personas usuarias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dignidad</li> <li>• Privacidad y confidencialidad</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Información</li> <li>• Evaluación de necesidades</li> <li>• Plan individual de atención</li> <li>• Calidad del servicio</li> <li>• Participación</li> <li>• Conocimiento y defensa de los derechos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmisión de información</li> <li>• Cumplimiento de la normativa de régimen interior</li> <li>• Cumplimiento de las normas de convivencia</li> <li>• Respeto a las personas</li> <li>• Respeto de las instalaciones</li> <li>• Respeto de las fechas establecidas para la intervención de los servicios</li> </ul>
<b>Personas profesionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dignidad</li> <li>• Derechos laborales</li> <li>• Formación</li> <li>• Participación</li> <li>• Calidad del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligaciones laborales</li> <li>• Deber de comunicación</li> <li>• Cumplimiento de la normativa de servicios sociales y de la normativa de régimen interior</li> <li>• Cumplimiento de las normas de convivencia</li> <li>• Respeto a las personas</li> <li>• Respeto de las instalaciones</li> <li>• Comunicación de irregularidades</li> <li>• Respeto de las fechas y de los plazos de intervención</li> </ul>

- Por otro, establece los elementos esenciales para garantizar su ejercicio efectivo, mediante la regulación de un procedimiento de presentación, tramitación y resolución de sugerencias y quejas, y mediante la definición del contenido de los derechos y de las condiciones de su ejercicio.



# III.

## EL RESPETO A LOS DERECHOS: CONDICIÓN NECESARIA DE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD

Es un hecho que las dos últimas décadas han sido testigo de una progresiva e innegable mejora en la atención a las personas con discapacidad en el marco de los servicios sociales. Aun así, queda mucho por hacer para superar los déficits y las disfunciones que todavía pueden observarse en los servicios, y el elemento clave para ir introduciendo cambios que garanticen una mejora continua de la atención es adoptar los derechos básicos de las personas usuarias como punto de referencia en todas las actuaciones y admitir que respetarlos constituye la condición *sine qua non* de una atención de calidad.

### Derechos Básicos

<b>Dignidad</b>	Reconocimiento del valor intrínseco de las personas, independientemente de cuáles sean sus circunstancias, respetando su individualidad y sus necesidades personales, y mostrando, en todo momento, un trato respetuoso.
<b>Privacidad e Intimidad</b>	Derecho de las personas a estar solas si ese es su deseo, a no ser molestadas y a no sufrir repetidas intromisiones en sus asuntos personales.
<b>Autodeterminación y autonomía</b>	La autodeterminación es el derecho a actuar o pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado, mientras que la autonomía alude, más específicamente, al derecho de las personas usuarias a que se promueva su capacidad física para desenvolverse de forma autónoma y a que se les ofrezcan los apoyos y adaptaciones más idóneos para favorecer dicha independencia.
<b>Elección</b>	Posibilidad de elegir libremente entre diversas opciones.
<b>Satisfacción y realización personal</b>	Realización de las aspiraciones personales y desarrollo de las capacidades propias en todos los aspectos de la vida cotidiana.
<b>Protección, conocimiento y defensa de los derechos</b>	Conservación de todos los derechos inherentes a la condición de persona y a la ciudadanía, y oportunidad real de ejercerlos.

Adoptar estos derechos como principio rector de la atención no significa que deban desatenderse otros intereses que convergen en los servicios: los de la propia institución, los de la dirección, los del personal y los de las familias. Significa que, bajo ninguna circunstancia, debe perderse de vista la situación de especial vulnerabilidad de las personas atendidas y que, en todas las decisiones que se adopten, sean de carácter general o particular, debe tenerse presente su condición de personas y la necesidad de garantizar que puedan seguir siendo ellas mismas y eligiendo, en la medida de lo posible, el estilo de vida que desean llevar.

Situar los derechos de las personas en el núcleo de la atención significa aceptar y asumir que el respeto de los derechos debe ser la regla y que cualquier limitación a su ejercicio efectivo debe ser la excepción a esa regla. Con esto no se pretende decir que, en determinados casos, la excepción a la regla no pueda ser frecuente; lo que significa es que, en la articulación de los apoyos, en el marco de la planificación centrada en la persona, es imprescindible tomar siempre como punto de partida el derecho, esforzarse por respetarlo al máximo y por introducir el menor número posible de limitaciones a ese derecho, argumentando siempre las razones que, en ese caso concreto, las hacen necesarias.

Es un hecho que la vida en un servicio de carácter colectivo queda sometida a una serie de condicionantes que vienen dados por las necesidades de convivencia y de organización; este rasgo es particularmente marcado en los servicios residenciales. En un lugar en el que convergen muchas personas –unas para ser atendidas y otras para trabajar, prestando apoyo a las primeras–, deben, indiscutiblemente, establecerse unas reglas que hagan posible el funcionamiento del conjunto, definiendo el marco, los límites dentro de los cuales cada uno puede ejercer sus derechos, especialmente si tenemos en cuenta que a la diversidad de los intereses grupales se suman los muy variados intereses individuales. Ahora bien, definir un marco de convivencia no debe significar regular absolutamente todos los aspectos de la vida colectiva y someter a todas las personas a idénticas pautas de atención y formas de vida.

Es verdad, por otra parte, que, en entramados tan complejos como lo son muchos servicios de atención, en particular cuando el grado de dependencia

es elevado y son muchas las personas que dependen de otras para realizar las actividades básicas de la vida diaria –asearse, ir al WC, moverse, comer, etc.– no es fácil evitar la tentación, guiados, sin duda, por la buena voluntad o por un deseo de eficacia, eficiencia y orden, de organizar una estructura disciplinada en exceso, basada en la generalizada realización de tareas idénticas en horarios marcados e inflexibles, que lleva tanto a personas usuarias como a profesionales a una vida pautada por las rutinas. Es fácil deslizarse por esa pendiente y llegar a situaciones extremas que conducen a las primeras a un proceso gradual de despersonalización, y a las segundas –en particular al personal de atención directa– a una creciente falta de interés por su trabajo, a una profunda insatisfacción y a un sentimiento de infravaloración difícilmente superable.

En estas circunstancias, la vía más indicada para evitar esa tendencia a la cronificación de determinadas formas de hacer es introducir la cultura del cambio, afianzando la costumbre de preguntarse siempre si una determinada pauta es la más adecuada para responder a una determinada necesidad de una determinada persona. Esta es, en el contexto de los servicios, la única manera de evolucionar. Todos tenemos en mente pautas de intervención, no muy lejanas en el tiempo pero totalmente inaceptables en la actualidad, que, en su momento, se percibían con absoluta naturalidad. Debemos ser conscientes de que, con toda probabilidad, dentro de pocos años, algunas de las pautas actuales les parecerán inconcebibles incluso a quienes ahora se muestran más reticentes a cambiarlas. En este contexto, como profesionales de la atención, nos enfrentamos al reto de adaptar nuestras pautas de trabajo y de implicar, en esa adaptación, a las propias personas usuarias y a sus familiares, en un esfuerzo conjunto por vencer una natural resistencia al cambio.

En efecto, es un hecho que las rutinas constituyen un refugio, un marco de seguridad, y que una mayor personalización y flexibilización exige de todos y todas una postura más proactiva. Hay pues que encontrar vías que lleven a un cuestionamiento permanente, capaz de guiar el esfuerzo por encontrar fórmulas de atención que permitan responder, simultáneamente, a las necesidades inherentes al ejercicio de los derechos de las personas usuarias y a las necesidades organizativas de la estructura, negociando equilibrios que no sólo las hagan compatibles sino mutuamente benéficas. Es esencial

### **Dignificar la atención**

---

Hay que encontrar fórmulas de atención que permitan responder, simultáneamente, a las necesidades inherentes al ejercicio de los derechos de las personas usuarias y a las necesidades organizativas de las estructuras de servicio, negociando equilibrios que no sólo las hagan compatibles sino mutuamente benéficas.

Este efecto benéfico mutuo es el motor de cualquier proceso de mejora, y se fundamenta en un principio básico, que, con demasiada frecuencia, tiende a olvidarse: el de que la dignificación de las pautas de atención dignifica tanto a las personas atendidas como a las y los profesionales que las aplican.

darse cuenta de que un proceso de mejora que lleve a la flexibilización y a la personalización de la atención beneficia a la vez a las personas usuarias y a las y los profesionales que les atienden: las primeras contarán con más posibilidades de elección y con mayores oportunidades, sean cuales sean sus limitaciones físicas y/o mentales, de organizar su vida a su modo, de crearse sus propias costumbres en lugar de tener que someterse, inevitablemente, a los usos institucionales, y de seguir siendo ellas mismas; las segundas tendrán la posibilidad de realizar las tareas de forma menos automática y más personalizada –lo que, en sí, es un indicador positivo en cualquier actividad laboral–, y de desempeñar su labor en un medio más humano y en condiciones más dignas.

Este efecto benéfico mutuo es el motor de cualquier proceso de mejora, y se fundamenta en una verdad básica que tiende a obviarse: el hecho de que la dignificación de las pautas de atención dignifica tanto a la persona atendida como a la persona que atiende. Mejorar la atención nos dignifica a todos.



## **IV.**

# **ALCANZAR EL EQUILIBRIO ENTRE DERECHOS INDIVIDUALES Y NECESIDADES ORGANIZATIVAS**

Para alcanzar cierto equilibrio entre, por un lado, necesidades y condicionantes organizativos de los servicios y, por otro, necesidades y preferencias individuales de las personas usuarias, es imprescindible tener la voluntad de introducir cambios en las formas de funcionamiento y de diseñar e implantar esos cambios situando los derechos de las personas en el núcleo de ese proceso de transformación y de diseño de las nuevas pautas de organización y de atención.

Ese proceso de transformación no consiste necesariamente en cambiar las cosas que se hacen, sino en hacerlas de otro modo, con otro espíritu, con otra actitud, con menos automatismos, y la única manera de conseguirlo es centrar la atención en los elementos directamente relacionados con la vida cotidiana y tratar de definir si las pautas de organización y funcionamiento garantizan o no, en las distintas áreas de atención, el respeto de los derechos básicos. Si se tiene esto presente, las cosas mejorarán, aunque lo hagan lentamente. Serán, a menudo, mejoras difíciles de medir en términos cuantitativos, pero se reflejarán en el ambiente del servicio, en la satisfacción de quienes lo utilizan y de quienes allí trabajan, y en el hecho, muy significativo, de que las personas atendidas dejarán de aparecer como un conjunto homogéneo de individuos a atender, sólo diferenciados por su mayor o menor grado de dependencia.

Situar el respeto de los derechos en el núcleo de la atención y de los servicios exige tener en mente el impacto que el entrar a formar parte de ese entramado colectivo puede tener sobre cada uno de los derechos básicos. Para ello, es imprescindible replantearse una serie de aspectos que, siendo esenciales, no suelen mencionarse, por dos razones: porque son considerados como consecuencias inevitables, aunque no deseables, de los contextos colectivos, pero también porque nos hemos acostumbrado tanto a esas limitaciones que corremos el peligro de olvidar la importancia de su impacto en la vida de una persona. Y esa es la cuestión, que lo concreto, el día a día de la vida en los servicios, la sucesión de detalles que la conforman, pueden variar considerablemente según perdamos o no de vista esos aspectos esenciales.

Así pues, el afianzamiento real de los derechos básicos de las personas en los servicios de apoyo requiere que tanto responsables y profesionales, como las propias personas usuarias y sus familiares, los identifiquen con aspectos

### **El carácter orientativo de las recomendaciones**

Las recomendaciones contenidas en esta guía tienen un carácter meramente orientativo y, en ningún caso, pretenden ni pueden sustituir al criterio profesional en la atención del caso individual, ni considerarse directrices de aplicación sistemática y necesaria de forma indiscriminada.

concretos de la vida cotidiana, dejando de atribuirles un contenido puramente declarativo y abstracto, desligado de la realidad. Es importante, en este proceso, que exista una verdadera coherencia y coordinación entre las pautas de atención y apoyo aplicadas en los servicios y las pautas aplicadas en el contexto familiar y comunitario, con el fin de que los avances y logros alcanzados en un ámbito no sólo se respeten sino que también se refuercen en los demás contextos de apoyo. Sin duda, la mejor forma de garantizar esta coherencia en las actuaciones sea articular bien la planificación centrada en la persona (véase la Guía de Buenas Prácticas sobre Planificación Esencial del Estilo de Vida, de esta misma serie), implicando en ella, no sólo a la persona usuaria y a miembros del servicio, sino también a otras personas de su círculo de relaciones, capaces de dar continuidad al conjunto de las decisiones que se adopten en dicha planificación.

Las recomendaciones prácticas que se reúnen en esta Guía tratan de facilitar este proceso de identificación y reconocimiento entre pautas de atención en la vida cotidiana y derechos, y confiamos en que pueda contribuir a crear un contexto adecuado para una práctica respetuosa de estos últimos.

Naturalmente, al ser recomendaciones, no exigen una aplicación estricta; sólo tratan de orientar hacia pautas adecuadas de atención y, en consecuencia, siempre que se respeten sus principios básicos, son susceptibles de interpretarse y de adaptarse tanto a las características del servicio, como, sobre todo, a las necesidades de las personas usuarias, a sus preferencias y, en su caso, a las limitaciones que padezcan en su capacidad de razonamiento y de toma de decisiones, debiendo siempre procederse a esta adaptación en el marco de la planificación centrada en la persona (véase la Guía de Buenas Prácticas de esta misma serie sobre Planificación Esencial del Estilo de Vida).

Para facilitar su consulta, estas recomendaciones se han organizado en siete secciones:

- La dotación material
- La atención personal
- La forma de vida
- Las relaciones personales dentro del servicio

- Las relaciones con el exterior
- La organización y el funcionamiento
- El trabajo

Cada una de estas secciones se recoge en una tabla dividida en tres columnas:

- La columna de la izquierda indica el aspecto de la atención o de la organización al que se refieren las recomendaciones.
- La columna del centro recoge, numerándolas, las recomendaciones prácticas.
- La columna de la derecha indica el o los derechos básicos de las personas usuarias sobre los que más directamente incide cada recomendación, sin perder de vista que, sin perjuicio de que cada una de ellas pueda incidir más directamente en un determinado derecho, dada la estrecha interrelación entre unos y otros derechos, cualquier recomendación puede afectarles, en mayor o menor grado, a todos ellos.

## 1. DOTACIÓN MATERIAL

DOTACIÓN MATERIAL		
Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
Aspectos generales	1. Garantizar que el edificio sea externa e internamente accesible para personas con problemas de movilidad, independientemente de la discapacidad que los origine.	<i>Autonomía</i> <i>Satisfacción</i>
	2. Dotar al servicio del equipamiento necesario e idóneo para que las personas usuarias, sea cual sea su discapacidad, puedan desenvolverse con la mayor autonomía posible y en condiciones de seguridad.	<i>Autonomía</i>
	3. Adecuar el diseño del edificio y del equipamiento a la necesidad de salvaguardar la intimidad y la privacidad.	<i>Privacidad</i> <i>Dignidad</i>
Áreas comunes	4. Prever la existencia de espacios diversos –salas de estar, comedores, salas de actividades, salas TV, vestíbulo, etc.– que permitan a las personas relacionarse con otras afines, elegir entre permanecer solas o estar en compañía, alejarse de las actividades en las que no desean tomar parte, o recibir visitas. En servicios de tamaño pequeño, la ausencia de una pluralidad de espacios puede paliarse con una optimización y una flexibilización en el uso de las zonas disponibles.	<i>Elección</i> <i>Satisfacción</i>
	5. En el caso de los servicios residenciales, localizar y organizar los servicios de atención diurna y otras actividades no directamente relacionadas con la atención a las personas usuarias, de forma que no afecten negativamente a su estilo de vida.	<i>Privacidad</i>
	6. Colocar indicaciones claras que sirvan de orientación y que estén adaptadas a las necesidades de las personas con dificultades de visión.	<i>Autonomía</i>
	7. Colocar, en todos los recorridos, pasamanos que ayuden a desplazarse con mayor seguridad.	<i>Autonomía</i>
	8. Recubrir de material antideslizante la superficie de las escaleras y de las rampas.	<i>Autonomía</i>
	9. Eliminar los accesos peligrosos o los obstáculos que pudieran limitar los desplazamientos: escaleras empinadas o mal iluminadas; suelos deslizantes; umbrales con una pequeña elevación; apliques u otros elementos que sobresalgan de las paredes; etc.	<i>Autonomía</i>

**DOTACIÓN MATERIAL**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<p>10. Disponer el mobiliario de tal forma que haya espacio suficiente para que las personas puedan desplazarse y acomodarse en condiciones de seguridad.</p> <p><i>Es necesario evitar dejar objetos o material de equipamiento que obstaculicen o dificulten el tránsito normal, prestando especial atención a no obstaculizar las salidas y los recorridos habilitados para evacuaciones de emergencia.</i></p>	Autonomía
	11. Disponer el mobiliario de tal forma que se creen espacios diversos y acogedores, con el fin de crear diferentes ambientes.	Elección
	12. Equipar las salas de estar con mesas, sillas y sillones en número suficiente.	Elección
	13. Poner a disposición de las personas usuarias suficientes periódicos, revistas, libros, así como un aparato de TV, un lector de DVD, un aparato de música y otros equipamientos de ocio.	Elección Satisfacción
	14. Instalar una zona con acceso a internet para que las personas usuarias tenga acceso a las nuevas tecnologías y para facilitar a las personas con movilidad reducida la realización de gestiones desde el servicio.	Elección Satisfacción Autonomía
	15. Equipar un área en la que las personas usuarias puedan preparar algún aperitivo y alguna bebida caliente.	Autonomía Elección Satisfacción
	16. Instalar los dispositivos que resulten necesarios para limitar los riesgos y garantizar la seguridad de las personas usuarias, en particular, timbres de alarma accesibles en todas las áreas, tanto en las de uso común como en las de uso privativo.	Protección de derechos
Habitaciones (sólo en servicios residenciales)	<p>17. En el caso de los servicios residenciales, ofrecer a cada persona usuaria la posibilidad de disponer de un espacio propio y de diferenciarlo del resto de las dependencias tanto en el aspecto físico como en el uso que desee hacer del mismo.</p> <p><i>Conviene tener presente que, normalmente, el día del ingreso, ni los residentes ni sus familiares se encuentran con ánimo de detenerse en estas cuestiones y que tampoco han tenido la posibilidad de hacerse con el espacio y de pensar en cuáles serían las cosas que mejor le irían.</i></p>	Privacidad Dignidad

### DOTACIÓN MATERIAL

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<p><i>Sin duda, lo más adecuado sería ofrecer al residente la posibilidad de conocer su futura habitación con anterioridad al ingreso, a fin de que pueda ir pensando en cómo decorarla, pero esto no siempre es factible, de modo que la única alternativa viable suele ser insistir en estos aspectos durante los primeros meses de estancia. En cualquier caso, es importante no dejar de hacerlo, porque contribuye a preservar un sentimiento de identidad, ya mermado por la ruptura que representa el ingreso residencial.</i></p> <p><i>Sin duda, la habitación individual es la forma más genuina de garantizar la disponibilidad de un espacio privado. No obstante, en defecto de poder ofrecer dicha alternativa a cada persona usuaria que así lo prefiera, hay que tratar de encontrar fórmulas capaces de proteger el derecho a la privacidad en habitaciones compartidas. Con este fin, se proponen las siguientes pautas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>– Colocar un elemento de separación, algún mueble, o un elemento abatible –una cortina o un store, por ejemplo, o un mueble separador–, que ofrezca ciertas garantías de privacidad, sobre todo en situaciones delicadas como, por ejemplo, durante el aseo en cama o durante las curas; al hacerlo, es necesario comprobar que la introducción de dicho elemento no presenta ningún riesgo.</i></li> <li><i>– Personalizar el espacio reservado a cada uno de los ocupantes en las habitaciones dobles, procurando que la disposición de los muebles y la decoración obedezcan, en cada uno de esos espacios, al gusto o a las preferencias de su ocupante.</i></li> <li><i>– Distribuir cada uno de esos espacios de tal modo que quepan, sin dificultar los movimientos, una cama, una mesilla, una mesa, una silla o un sillón, así como un armario y un cajón en los que la persona usuaria pueda guardar sus pertenencias bajo llave.</i></li> <li><i>– Identificar las habitaciones indicando el nombre de su o sus ocupantes.</i></li> </ul>	

**DOTACIÓN MATERIAL**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
	18. En el caso de los servicios residenciales, animar a las personas usuarias a que decoren su espacio privado a su gusto, ofreciéndoles la oportunidad de traer sus propios enseres si así lo desean (algún mueble, su colcha, las cortinas, fotos, algún cuadro, etc.).	<i>Privacidad Dignidad</i>
	19. Ofrecer a las personas usuarias que conservan su movilidad la posibilidad de cerrar la puerta de los espacios privados con llave, siempre que dicha pauta no suponga, por las limitaciones que la persona tenga en su capacidad de razonamiento, un riesgo excesivo. En todo caso, debe preverse algún sistema que permita entrar en caso de necesidad (cerraduras con dispositivo de desbloqueo exterior, por ejemplo, o llave maestra).	<i>Privacidad Dignidad</i>
	20. No colocar en las puertas mirillas o ventanillas que permitan observar el interior de los espacios de uso privado cuando la puerta está cerrada, salvo supuestos muy excepcionales en los que las necesidades de la persona lo aconsejen y así se establezca en su plan individual, elaborado desde el enfoque de la planificación centrada en la persona.	<i>Privacidad Dignidad</i>
	21. Dotar las ventanas de dispositivos de apertura y cierre fáciles de utilizar, incorporando los elementos de seguridad que resulten necesarios en los casos en los que se estime que existe riesgo, debiendo dicha estimación hacerse constar en la planificación individual.	<i>Autonomía</i>
	22. Colocar pasamanos a lo largo de las paredes que están libres para que la persona usuaria pueda desplazarse sin peligro.	<i>Autonomía</i>
	23. Introducir las adaptaciones que resulten necesarias para que las personas con dificultades de movilidad alcancen los diversos compartimentos de los armarios y puedan hacer girar las llaves y las manillas adecuadamente.	<i>Autonomía</i>
	24. Instalar un timbre de alarma accesible.	<i>Autonomía</i>
	25. Instalar conexiones a la red telefónica y a la antena de TV.	<i>Elección Privacidad</i>
	26. Instalar un termostato que permita regular fácilmente la temperatura.	<i>Elección</i>

### DOTACIÓN MATERIAL

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
Baño y WC	27. Dotar los baños y WC, ya sean privados o de uso común, de espacio suficiente para que las personas con dificultades de movilidad que utilizan andadores o sillas de ruedas puedan entrar, cerrar la puerta y desenvolverse cómodamente en el interior, incluso si requieren la ayuda de una persona de apoyo.	Autonomía
	28. Adaptarlos con el equipamiento y las ayudas técnicas necesarias: asiento de baño, asiento adaptado de WC, barras de sujeción, piso antideslizante, sistemas de alarma.	Autonomía
	29. Instalar en las puertas pestillos con dispositivo de desbloqueo exterior que permitan entrar en caso de necesidad, salvo cuando, por el grado de discapacidad de las personas usuarias, la posibilidad de cerrar la puerta con pestillo pudiera suponer un riesgo excesivo. En tales supuestos, será necesario idear fórmulas alternativas que garanticen la privacidad durante la utilización del baño o del WC.	Privacidad Autonomía
Mobiliario y equipamiento	30. Equipar todas las áreas con muebles cómodos, prácticos y diversos, que otorguen al conjunto un aspecto acogedor.  <i>Conviene apartarse, en lo posible, de los diseños que, tradicionalmente, han caracterizado al medio institucional y seleccionar diferentes diseños de mesas, sillas y sillones que aporten un poco de variedad y contribuyan a evitar un exceso de uniformidad.</i>	Dignidad
	31. Elegir los muebles y las adaptaciones o ayudas técnicas teniendo presentes las necesidades reales a las que deben dar respuesta.  <i>Algunos ejemplos pueden ser de utilidad:</i> – las camas deben ser lo suficientemente bajas como para que las personas que, por su condición física, no requieren ayuda para levantarse, puedan hacerlo sin dificultad; una buena solución viene dada por las camas de altura graduable que, por un lado, responden a esa necesidad y, por otro, facilitan el trabajo de las y los profesionales cuando es necesario asear a la persona en la cama o hacerle una cura;	Autonomía



**DOTACIÓN MATERIAL**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– las sillas deben ser lo bastante firmes para que las personas puedan apoyarse en ellas para levantarse sin ayuda;</li> <li>– las mesas deben tener anchura y altura suficientes para que puedan acomodarse personas en silla de ruedas;</li> <li>– la vajilla y la cubertería deben ser del tamaño y del diseño adecuados para ser utilizadas por personas con dificultades para asir firmemente los objetos (por ejemplo, conviene que los vasos tengan bases anchas y asas grandes), pudiendo recurrirse al uso de vajilla de plástico en casos excepcionales en los que exista riesgo en el uso de vajillas de material convencional.</li> <li>– los pequeños electrodomésticos deben ser fáciles de usar (hervidores de agua, tostadoras, horno microondas, etc.);</li> <li>– las cortinas y las persianas deben ser fáciles de abrir y cerrar.</li> </ul>	
	<p>32. Disponer de los equipamientos necesarios para facilitar la movilización de las personas dependientes (grúas, sillas de ducha adaptadas a las distintas necesidades,...), eligiendo modelos que resulten cómodos tanto para las personas que deben ser movilizadas como para el personal llamado a su manejo.</p>	Autonomía
	<p>33. Instalar una puerta de acceso al edificio con apertura automática, salvo cuando se trate de servicios residenciales integrados en viviendas ordinarias.</p>	Autonomía
	<p>34. Instalar ascensores accesibles, con espacio suficiente para ser utilizados sin dificultad por personas en silla de ruedas y con las adaptaciones necesarias para ser utilizados por personas con deficiencia visual.</p>	Autonomía
	<p>35. Garantizar que por lo menos uno de los teléfonos que se encuentren a disposición de las personas usuarias está dotado de un controlador de intensidad que permita aumentar o disminuir fácilmente el volumen.</p>	Autonomía
	<p>36. Equipar un área de lavandería que ofrezca a las personas usuarias la posibilidad de lavar pequeñas prendas o prendas delicadas.</p>	Autonomía

### DOTACIÓN MATERIAL

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<p>37. Instalar los equipamientos de protección contra incendios exigidos por la normativa vigente, en su caso con las adaptaciones previstas para los servicios que acogen a personas con dificultades de movilidad: detectores de humo, extintores, mangueras, sistemas de alarma, puertas cortafuegos, luces de emergencia, pictogramas orientativos.</p> <p><i>Además de contar con el equipamiento adecuado, es esencial tomar algunas precauciones suplementarias:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– utilizar siempre cables eléctricos de la longitud adecuada, nunca más largos de lo necesario;</li> <li>– no utilizar alargadores de forma permanente;</li> <li>– no sobrecargar una toma de corriente con más de dos enchufes;</li> <li>– instalar los enchufes eléctricos como mínimo a una distancia de 50 cm. de las camas;</li> <li>– revisar periódicamente si los cables están desgastados o pelados en algún punto;</li> <li>– adoptar las máximas precauciones en la administración de oxígeno terapéutico.</li> </ul>	<p><i>Protección de derechos</i></p>
Aspecto	<p>38. Procurar que la decoración resulte agradable y acogedora, prestando atención a la elección de la pintura de las paredes (tratando de que los colores faciliten la identificación de los diferentes espacios), del recubrimiento de los suelos, del tipo de iluminación, de los cuadros, de las plantas, etc.</p> <p>39. Garantizar una iluminación suficiente y adecuada en todas las áreas.</p> <p>40. Garantizar una temperatura adecuada en todas las áreas.</p> <p>41. Mantener el edificio en buenas condiciones de ventilación, garantizando que las áreas que no dispongan de vías de ventilación natural (en particular, los aseos carentes de ventanas) cuenten con sistemas alternativos.</p> <p>42. Mantener el edificio en buenas condiciones de limpieza.</p>	<p><i>Dignidad Autonomía</i></p> <p><i>Dignidad Autonomía</i></p> <p><i>Dignidad</i></p> <p><i>Dignidad</i></p> <p><i>Dignidad</i></p>

**DOTACIÓN MATERIAL**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
<i>Entorno</i>	43. Aislar adecuadamente el edificio del exterior, con el fin de que las áreas de uso habitual y, en particular, las habitaciones, no puedan verse desde fuera.	<i>Privacidad</i>
	44. Iluminar adecuadamente los alrededores del centro y, si se trata de terrenos públicos, solicitar al Ayuntamiento correspondiente que se encargue de garantizar un nivel de iluminación suficiente.	<i>Autonomía</i>
	45. Eliminar los accesos peligrosos o los obstáculos que pudieran limitar los desplazamientos por los alrededores del edificio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• escaleras empinadas o mal iluminadas;</li> <li>• suelos deslizantes;</li> <li>• umbrales con una pequeña elevación.</li> </ul> Si se tratara de terrenos públicos, solicitar al Ayuntamiento que elimine las barreras existentes.	<i>Autonomía</i>
	46. Cuando se creen nuevos servicios o se reformen los existentes, y siempre que se trate de centros ubicados en edificios independientes o cuando se integren en edificios destinados a equipamientos sociales, prever la existencia de aparcamientos en número suficiente, debiendo reservarse plazas para personas con discapacidad.	<i>Autonomía</i> <i>Satisfacción</i>
	47. Poner los medios para garantizar un fácil acceso a los servicios comunitarios (caja de ahorros, iglesias, cines, tiendas, cafeterías, etc.).	<i>Autonomía</i> <i>Elección</i> <i>Satisfacción</i>
<p><i>Si el centro no se encuentra cerca de estos servicios o no dispone, a una distancia razonable, de una parada de transporte público, conviene que adopte medidas para facilitar el acceso, bien solicitando la instalación de una parada de transporte público en las proximidades del centro, bien ofreciendo un servicio de transporte alternativo.</i></p>		

## 2. ATENCIÓN PERSONAL

ATENCIÓN PERSONAL		
Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
Aspectos generales	<p>48. Tratar de adaptar la práctica asistencial a los diversos modos de vida de las personas usuarias, en lugar de condicionar sistemáticamente estos últimos a la conveniencia de la organización.</p> <p><i>No se trata de respetar todos y cada uno de los deseos o preferencias de las personas usuarias, porque es cierto que una organización o una estructura en la que confluyen muchas personas requiere cierto orden y cierta sistematización de las tareas, pero sí resulta esencial invertir la tendencia habitual en la que todo se estructura atendiendo fundamentalmente a las necesidades organizativas.</i></p>	<p><i>Dignidad</i> <i>Satisfacción</i> <i>Elección</i> <i>Autodeterminación</i></p>
	<p>49. Atender a las personas usuarias de forma individualizada. A tales efectos conviene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar para cada persona usuaria un plan de atención personalizada, elaborado desde el enfoque de la planificación centrada en la persona, que recoja una valoración completa de: <ul style="list-style-type: none"> <li>– sus capacidades (experiencias, conocimientos, habilidades, aficiones) y sus hábitos;</li> <li>– sus preferencias y sus deseos;</li> <li>– sus limitaciones y sus necesidades de apoyo;</li> <li>– las pautas de atención que conviene aplicar para prestar los apoyos requeridos y, en su caso, aquellas otras que no conviene adoptar.</li> </ul> <p><i>Véase la Guía de Buenas Prácticas de esta misma serie sobre Planificación Esencial del Estilo de Vida.</i></p> </li> <li>• Revisar periódicamente las pautas de atención establecidas para verificar si siguen ajustándose bien a las necesidades y preferencias de la persona o si es necesario modificarlas y adaptarlas a una nueva situación.</li> </ul>	<p><i>Dignidad</i> <i>Privacidad</i> <i>Satisfacción</i> <i>Elección</i></p>

**ATENCIÓN PERSONAL**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designar para cada persona usuaria a una o un profesional que actúe como referente, tratando, en lo posible, que su designación venga determinada por el grado de empatía existente entre ellas.</li> <li>• Garantizar cierta continuidad en las relaciones entre las personas usuarias y el personal asignado a su atención personal.</li> </ul> <p><i>Esta pauta es particularmente compleja en los servicios residenciales de gran tamaño. De por sí, el inevitable sistema de turnos necesario para garantizar una atención continuada (de mañana, de tarde, de noche; de semana y de fin de semana), unido al gran número de profesionales, dificulta considerablemente la buena transmisión de la información referida a cada una de las personas usuarias y, en consecuencia, la personalización de la atención.</i></p> <p><i>Esta dificultad se puede ver agravada cuando se establece, además, un sistema de rotación continuada –ya sea semanal, mensual, bimestral, ...– entre las distintas plantas, unidades o módulos de un mismo servicio, en lugar de optar por un sistema de rotaciones a más largo plazo (de periodicidad anual, por ejemplo).</i></p> <p><i>Es cierto que el sistema de rotación continuada presenta varias ventajas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Por un lado, los cambios periódicos pueden resultar estimulantes para las y los profesionales y redundar, a la postre, en beneficio de las personas usuarias.</i></li> <li>– <i>Por otro, permite, entre profesionales de atención directa, un reparto más frecuente de la carga de trabajo y del impacto psicológico que puede ir asociado al cuidado de personas usuarias con un importante grado de deterioro.</i></li> </ul> <p><i>Sin embargo, la excesiva rotación de las y los profesionales por todas las plantas o unidades presenta un inconveniente que no cabe desconsiderar: el hecho de que las personas acaban siendo atendidas,</i></p>	

### ATENCIÓN PERSONAL

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<p><i>a lo largo del año, por toda la plantilla de atención directa, lo que, sin duda, dificulta el establecimiento y el afianzamiento de relaciones de confianza que, en situaciones delicadas, directamente asociadas a la intimidad de las personas usuarias, resultan esenciales.</i></p> <p><i>Es importante, por lo tanto, sopesar muy cuidadosamente, en cada servicio, la mayor o menor conveniencia de una u otra fórmula de organización.</i></p>	
	<p>50. Crear un estilo de atención flexible, que se adapte y evolucione de acuerdo con los cambios observados en la situación y en las necesidades de las personas atendidas.</p> <p><i>En algunos casos, se observan claras dificultades de adaptación de las y los profesionales a los cambios que deben introducirse en la atención para adecuarla a la evolución de las necesidades y preferencias de las personas usuarias, ya se derivan de su deseo de mayor independencia, ya de su mayor deterioro físico o psíquico. Es importante, desde este punto de vista, fomentar en los servicios la cultura de la mejora continua de la calidad, que implica a las y los profesionales en una dinámica de cuestionamiento de las rutinas, ayudándoles a experimentar los cambios en la organización y el funcionamiento del servicio como algo positivo, en lugar de afrontarlos con reticencia y, a veces, con miedo, por considerarlos una crítica velada a su forma de trabajar.</i></p>	<p><i>Dignidad</i> <i>Satisfacción</i> <i>Elección</i></p>
	<p>51. Procurar que, en lo posible, la organización de los grupos de trabajo permita respetar el deseo de las personas que muestren especiales reticencias a ser atendidas, en su aseo íntimo, por profesionales del sexo opuesto.</p> <p><i>En general, se observan, entre los y las profesionales, considerables resistencias a ajustarse a esta pauta.</i></p> <p><i>Son varias las razones que se aducen para explicar esta actitud:</i></p>	<p><i>Dignidad</i></p>

**ATENCIÓN PERSONAL**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="343 714 853 984">• <i>Por un lado, se invoca el principio de igualdad de oportunidades y de no discriminación por razón de sexo en el medio laboral. Resulta imprescindible reconsiderar esta cuestión, pues no parece sensato considerar que el hecho de que una persona con discapacidad se resista a ser aseada por un profesional cuidador de sexo opuesto pueda ser percibido por ningún profesional como una actitud que vulnere su derecho a la igualdad de oportunidades.</i></li> <li data-bbox="343 984 853 1336">• <i>Por otro lado, se invoca también el principio de profesionalidad, aduciendo que las y los profesionales de apoyo son, ante todo, profesionales y que así es como deben ser percibidos. Sin duda, esa es su propia actitud cuando desempeñan sus tareas, principalmente las de atención personal, y es lógico que así sea, pero difícilmente puede pretenderse que las personas usuarias, la asuman siempre con naturalidad. Precisamente la profesionalidad es la que debe llevarnos a mostrar especial sensibilidad hacia los temores y reticencias de las personas usuarias.</i> <i>Sería deseable, por lo tanto, realizar un esfuerzo añadido de comprensión, hacerse cargo de lo sumamente difícil que debe de ser necesitar que otra persona nos atienda en nuestras necesidades más íntimas, y poner los medios para evitar que esta situación resulte todavía más dura de lo indispensable.</i></li> </ul>	
52.	Tratar a las personas usuarias con respeto y tolerancia, independientemente de cuál sea su tipo y grado de discapacidad.	Dignidad
53.	La dependencia para los cuidados personales puede tener un fuerte impacto emocional y puede generar sentimientos de indefensión, de frustración o también de rabia y enfado, que es necesario considerar a la hora de articular los apoyos individuales.	Dignidad

**ATENCIÓN PERSONAL**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
	<p>54. Con el fin de favorecer el mantenimiento de la autonomía, no debe ofrecerse nunca más del apoyo que realmente necesita la persona, dejando que ella realice, a su propio ritmo, las actividades o los gestos que sí puede hacer.</p>	<p><i>Dignidad</i> <i>Autonomía</i></p>
	<p>55. En los servicios residenciales, ofrecer a las personas usuarias y a sus familiares la posibilidad de que estos últimos participen en la realización de determinadas tareas de atención personal; por ejemplo, dar de comer o asear a la persona usuaria, si ambas partes así lo prefieren, si se encuentran en condiciones de hacerlo sin riesgo y si, de ese modo, no se vulnera el derecho a la privacidad de quien comparta la misma habitación.</p>	<p><i>Privacidad</i> <i>Elección</i></p>
	<p>56. Evitar hacer comentarios, delante de otras personas, sobre cuestiones personales e íntimas que afectan a una persona usuaria y, como regla general, evitar, entre profesionales, comentarios innecesarios sobre cuestiones de esa índole.</p>	<p><i>Privacidad</i> <i>Dignidad</i></p>
<i>Vestirse</i>	<p>57. Garantizar que las personas usuarias puedan vestirse y desvestirse en condiciones de privacidad, debiendo evitarse cualquier tipo de intromisión, ya sea accidental, deliberada o rutinaria.</p>	<p><i>Privacidad</i></p>
	<p>58. Animar y ayudar a las personas usuarias a conservar, en lo posible, su autonomía para vestirse y desvestirse, limitando los apoyos a los realmente necesarios. A estos efectos, es indispensable que en el domicilio familiar de la persona con discapacidad se mantengan las mismas pautas de apoyo con el fin de afianzar los logros que se vayan alcanzando en el servicio.</p> <p><i>Vestirse es una tarea compleja y puede ocupar un tiempo considerable a las personas con discapacidad, pero no se les debe meter prisa, ni impacientarse, ni hacerlo en su lugar, aunque resulte más rápido y cómodo para el personal y aunque las propias personas usuarias se muestren dispuestas y deseosas de que lo hagan en su lugar.</i></p>	<p><i>Autonomía</i></p>



**ATENCIÓN PERSONAL**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<p><i>Cuando además presentan limitaciones en la movilidad o discapacidad intelectual o deterioro cognitivo pueden requerir apoyo para vestirse:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>En unos casos, bastarán algunas indicaciones que les ayuden a adecuar mejor la elección de la ropa que se quieren poner al tiempo que hace o a la actividad que van a realizar.</i></li> <li><i>En otros, requerirán apoyo para ponerse o quitarse la ropa: unas veces, puede ser suficiente colocar las prendas que tiene que ponerse, en el orden correcto en que se las tiene que poner, e ir indicando, verbalmente, a medida que se va vistiendo, cómo deben hacerlo; en otros supuestos será necesario prestar un apoyo físico parcial –por ejemplo, para atarse los botones o los zapatos– o un apoyo físico total –en estos casos, el personal de apoyo, a modo de recordatorio, debe ir explicando lo que está haciendo, con el fin de ir estimulando al máximo la participación de la persona–.</i></li> </ul>	
59.	Ayudar a las personas usuarias a presentar buen aspecto: verificar si la ropa que han elegido es la adecuada para la temperatura ambiente y para la época del año; que se visten bien después de ir al WC; que no tienen la ropa estropeada; que se la ponen del derecho; que está limpia; etc.	Dignidad
60.	Adoptar pautas que permitan informar y convencer a las familias de la necesidad de que la persona con discapacidad pueda utilizar prendas acordes con su edad y similares a las que llevan habitualmente las personas de su edad.	Dignidad
61.	Garantizar que, cuando tengan capacidad para ello, las personas usuarias puedan elegir a diario la ropa que se quieren poner.	Elección
62.	En el caso de los servicios residenciales, poner los medios para que las personas usuarias no se vean forzadas, por el hecho de ingresar en un centro, a renunciar definitivamente al tipo de ropa que siempre les ha gustado vestir, tan sólo para ajustarse a pautas organizativas relacionadas con las formas de lavado:	Elección

### ATENCIÓN PERSONAL

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<p><i>Cabe, por ejemplo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>ajustar mejor las formas de lavado y secado a los distintos tipos de prenda, evitando aplicar sistemáticamente fórmulas agresivas de lavado y secad, salvo cuando se trate de prendas que deban ser sometidas a este tipo de lavado por razones de seguridad e higiene, de conformidad con la normativa vigente;</i></li> <li>• <i>introducir formas de marcado de prendas que permitan distinguir entre las que se destinan a uno u otro tipo de lavado;</i></li> <li>• <i>ofrecer a los familiares la posibilidad de llevarse algunas prendas a su casa, para encargarse de lavarlas y volverlas a traer, si así lo desean.</i></li> </ul>	
	<p>63. Hacer las revisiones de los armarios, taquillas o enseres personales siempre en presencia de la persona usuaria interesada y con su consentimiento.</p>	<i>Privacidad</i>
	<p>64. En el caso de los servicios residenciales, garantizar que las personas usuarias no se vean forzadas a acostarse desnudas.</p> <p><i>A veces, las dificultades de movilidad de las personas usuarias y sus graves problemas de incontinencia llevan a considerar que puede resultar más conveniente acostarles desnudas, ya que, por un lado, esto evita que permanezcan mojadas durante parte de la noche y, por otro, facilita los cambios de pañal.</i></p> <p><i>Esta forma de hacer no resulta adecuada y deben buscarse soluciones alternativas más respetuosas de la dignidad de las personas.</i></p>	<i>Privacidad Dignidad</i>
	<p>65. En el caso de los servicios residenciales, garantizar que las personas no se vean forzadas a llevar puesto el pijama durante el día.</p>	<i>Dignidad</i>
	<p>66. En el caso de los servicios residenciales, elaborar y mantener actualizado un registro de reclamaciones que permita consignar los deterioros importantes y las pérdidas</p>	

**ATENCIÓN PERSONAL**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	observadas en el servicio de lavandería y ropería, con indicación, en su caso, de la causa de los mismos, del procedimiento seguido para determinarla y de la solución adoptada. Conviene que este registro incorpore una sección en la que se consignen las prendas que el personal considera necesario retirar por su avanzado estado de deterioro.	<i>Dignidad</i> <i>Protección de derechos</i>
67.	<p>En el caso de los servicios residenciales, tratar de evitar deterioros innecesarios.</p> <p><i>Para ello, puede resultar útil:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>No echar a lavar a diario, sistemáticamente, toda la ropa que utilizan las personas usuarias, en particular las prendas de punto, sin comprobar antes si, efectivamente, requieren ser lavadas.</i></li> <li>• <i>Tomar sistemáticamente la precaución de comprobar que no se han dejado nada en los bolsillos de las prendas que se echan a lavar.</i></li> </ul>	<i>Dignidad</i>
68.	<p>En el caso de los servicios residenciales, mejorar la información ofrecida a personas usuarias y familiares con respecto al marcado de la ropa, insistiendo en que la necesidad de marcar las prendas es aplicable tanto a las que se traen en el momento de su ingreso, como a cualquier prenda que se adquiera durante su estancia en la residencia.</p>	<i>Dignidad</i>
69.	<p>En el caso de los servicios residenciales, ofrecer a personas usuarias con importantes dificultades de movilidad la posibilidad de adaptar algunas prendas, si así lo desean, para facilitar su uso.</p> <p><i>Así, por ejemplo, puede resultar útil sustituir cremalleras, botonaduras o costuras por cintas de velcro, utilizar zapatos de fácil atadura, evitar los vestidos y faldas estrechos, etc.</i></p>	<i>Autonomía</i>
70.	<p>En el caso de los servicios residenciales, evitar la existencia de "ropa del común" y de productos de apoyo del común.</p>	<i>Dignidad</i>

**ATENCIÓN PERSONAL**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
Bañarse /Asearse	<p>71. Garantizar la privacidad durante el aseo, tanto si se realiza en el baño, como si se hace en la cama (como ocurre en el caso de las personas con graves dificultades de movilidad).</p> <p><i>Para ello, se considera necesario:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cerrar sistemáticamente las puertas de las habitaciones y de los baños durante el aseo;</li> <li>• informar a todo el personal, incluido el personal de limpieza, de que no debe entrarse en los baños, ni en las habitaciones a la hora del aseo;</li> <li>• colocar un elemento separador entre las camas que evite que las personas sean aseadas delante de su compañero o compañera de habitación;</li> <li>• cerrar la puerta del baño cuando se ayuda a una persona usuaria;</li> <li>• no ventilar la habitación hasta que la persona usuaria esté totalmente vestida;</li> </ul>	Privacidad

**ATENCIÓN PERSONAL**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• evitar simultanear dos aseos en una misma habitación y, si no fuera posible, evitar, en todo caso, las conversaciones entre profesionales mientras realizan el aseo;</li> <li>• en lo posible, evitar dejar a la persona totalmente desnuda durante el aseo en cama, debiendo utilizar la sábana para ir cubriendo, en cada momento, las partes del cuerpo que no se estén aseando;</li> <li>• en lo posible, tratar de que en el aseo intervenga un solo profesional, salvo en aquellos supuestos en los que las limitaciones de movilidad aconsejen la intervención de dos profesionales para evitar riesgos a la persona usuaria o lesiones a las personas profesionales;</li> <li>• informar a las personas usuarias y a sus familiares de que, a menos que estos últimos se encarguen del aseo de la persona usuaria, no pueden permanecer en la habitación durante el mismo, por respeto a la privacidad de la persona usuaria y de la persona profesional.</li> </ul>	
72.	Animar y ayudar a las personas a conservar al máximo su autonomía en las tareas de aseo. Si bien estas tareas pueden llevarles más tiempo del que requeriría hacerlo en su lugar, es preciso, cuando pueden realizarlas por sí mismas, respetar su ritmo.	Autonomía
73.	Garantizar que el aseo diario se desarrolla de la forma adecuada, independientemente de la modalidad de aseo adoptada.	Dignidad Privacidad
74.	Tratar de que el baño resulte una actividad apetecible.  <i>El baño es una actividad con frecuencia rechazada por las personas usuarias, o asumida como una obligación impuesta. Diversos factores influyen en esta actitud: el pudor de exponerse ante otra persona, una tendencia a la hipotermia, la falta de hábito, etc.</i>  <i>De ahí que sea importante que el personal trate de hacer del baño un momento</i>	Dignidad

### ATENCIÓN PERSONAL

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<i>agradable y estimulante para las personas usuarias, respetando sus deseos, su privacidad, su dignidad y aprovechando la oportunidad para escuchar y charlar.</i>	
75.	En el caso de los servicios residenciales, ayudar a las personas a ducharse o bañarse siempre que lo desean.	<i>Elección</i>
76.	Limitar el uso de los baños comunes a los casos en los que resulte imprescindible por el elevado grado de dependencia de la persona usuaria, otorgando prioridad a la utilización de los baños de las habitaciones cuando se encuentren debidamente adaptados.	<i>Dignidad</i>
77.	Determinar, para cada persona usuaria, el tipo de baño que mejor se ajuste a sus necesidades y, en lo posible, a sus preferencias, e indicarlo en su plan de atención personalizada, con el fin de que dicha pauta sea respetada por cada profesional, evitando así que una persona sea unas veces bañada de un modo y otras veces de otro, en función de las y los profesionales que se encuentren de turno.	<i>Dignidad Elección</i>
78.	Respetar siempre las normas de seguridad para realizar el baño, independientemente de la modalidad de baño que se adopte. <i>Las siguientes pautas resultan aconsejables:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La temperatura del agua se debe medir con un termómetro de agua; se recomienda que esté entre 30 y 40°C.</i></li> <li>• <i>Se debe comprobar que la temperatura ambiente de la habitación o del baño donde la persona usuaria se baña sea como mínimo de 20°C.</i></li> <li>• <i>Tanto el suelo de la bañera o ducha como la superficie que las rodea debe estar cubierto de material antideslizante para evitar caídas.</i></li> <li>• <i>Secar a la persona inmediatamente después del baño o de la ducha, y evitar dejarla mojada y desnuda en el baño.</i></li> </ul>	<i>Dignidad</i>

**ATENCIÓN PERSONAL**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
	<p>79. Ayudar a las personas usuarias, en la medida en que lo necesiten, en otras tareas del aseo personal: peinarse, afeitarse, cortarse las uñas, lavarse los dientes, etc.</p> <p><i>A la hora de realizar estas actividades de la vida diaria, cada persona tiene su propio estilo y, en la medida de lo posible, debe ser respetado. Algunas personas necesitan, más que otras, arreglarse para sentirse cómodas, pero, en cualquier caso, deben ponerse los medios para que todas ellas, sea cual sea su tipo y grado de discapacidad, estén bien aseadas y arregladas, por respeto a su dignidad, a la dignidad de las demás personas usuarias y a sus necesidades relacionales.</i></p>	<i>Dignidad</i>
	<p>80. Ayudar a las personas usuarias, en la medida en que lo necesiten, a lavarse las manos y la boca después de cada comida, con el fin de garantizar, dentro de lo posible, la mayor normalidad en las pautas de higiene personal.</p>	<i>Dignidad</i>
<i>Ir al servicio/ utilizar el servicio</i>	<p>81. Garantizar la privacidad de las personas usuarias mientras están en el servicio.</p> <p><i>Para ello se considera conveniente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ofrecerles la posibilidad de cerrar con pestillo el WC, ya sea en su habitación, ya en las áreas comunes, salvo cuando se trate de personas que presentan un alto riesgo, debiendo estimarse y hacerse constar dicha situación de riesgo en la planificación individual;</i></li> <li>• <i>Cerrar con pestillo el WC común cuando un miembro del personal ayude a una persona.</i></li> <li>• <i>Instalar un sistema que permita indicar que el WC está ocupado, para los casos en los que las personas prefieran no cerrar la puerta con pestillo o no puedan hacerlo; por ejemplo, podría consistir en una señal luminosa, colocada en la pared, a una altura fácilmente visible incluso para personas en silla de ruedas (por ejemplo, a la altura de la manilla).</i></li> </ul>	<i>Privacidad</i>

### ATENCIÓN PERSONAL

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Como se indica en las recomendaciones relativas a la dotación material, estos pestillos deben contar con algún mecanismo de desbloqueo exterior que permita entrar en caso de necesidad.</li> </ul>	
82.	Animar a las personas usuarias a conservar su autonomía para ir al WC, ayudándoles sólo en la medida necesaria, aunque esa forma de hacer conlleve un ritmo más lento y, por lo tanto, exija más tiempo.	Autonomía
83.	Atender a las personas que necesitan ayuda para ir al servicio cada vez que lo soliciten o siempre que den muestras de querer ir, aunque no lo puedan expresar verbalmente. En particular, ofrecerles la posibilidad de ir al WC después de las comidas y, en el caso de los servicios residenciales, antes de acostarse.	Dignidad
84.	No hacer esperar demasiado tiempo a las personas que necesitan ayuda para acompañarles al WC y cuando se le haya acompañado, no olvidar que necesita ayuda para salir de él.	Dignidad
85.	Asegurarse de que las personas que necesitan ayuda para ir al servicio no sientan apuro de pedir que alguien les acompañe.	Dignidad
86.	Tratar la incontinencia con delicadeza y definir las pautas de atención que mejor respondan a las necesidades en cada caso, incorporándolas al plan de atención personalizada. Desde este punto de vista, conviene: <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar, en relación con cada persona usuaria, un informe médico que determine si existen posibilidades –tratamiento, intervención quirúrgica– de promover un mayor grado de continencia y, en ese caso, proponerle la alternativa que se estime más adecuada.</li> <li>Estudiar la situación de cada persona usuaria –teniendo en cuenta el grado y el tipo de incontinencia, el tipo de medicación, la dieta, la capacidad para solicitar ir al WC, las horas correspondientes a su ciclo natural, etc.– con el fin de</li> </ul>	Dignidad Privacidad



**ATENCIÓN PERSONAL**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<p>determinar si existen posibilidades de mejorar la atención. A tales efectos, es necesario valorar todas las alternativas viables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– aumentar el número de veces que se les propone ir al WC;</li> <li>– proponer sistemáticamente ir al WC antes de acostarse;</li> <li>– proponer el uso de la bacinilla o la botella durante la noche;</li> <li>– proponer acompañar al WC a quienes acostumbran a despertarse a una determinada hora de la noche con ganas de ir al servicio;</li> <li>– revisar el número de cambios de pañales;</li> <li>– determinar si se hace un uso excesivo de los pañales con carácter preventivo;</li> <li>– determinar si el tipo de pañal es el más adecuado.</li> </ul>	
Levantarse, desplazarse	<p>87. Atender a las personas que necesitan ayuda para levantarse cuando así lo soliciten, en lugar de hacerlo, sistemática y únicamente, a horas predeterminadas.</p> <p>88. En los servicios residenciales, evitar hacer esperar excesivamente a las personas que necesitan ayuda para levantarse o acostarse.</p> <p>89. En los servicios residenciales, asegurarse de que las personas que necesitan ayuda para levantarse o acostarse no sienten apuro a la hora de solicitarlo.</p> <p>90. Ofrecer a las personas usuarias la posibilidad de echar la siesta, si éste es su deseo.</p> <p>Con respecto a esta cuestión, conviene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• preguntar, cuando se produzcan nuevos ingresos, si la persona suele echar la siesta en la cama, a fin de tratar de respetar su costumbre;</li> <li>• cuando se trate de personas usuarias con demencia, puede resultar más adecuado que echen la siesta en un sillón y que permanezcan en el salón, ya que acostarse en la cama y a oscuras puede</li> </ul>	<p>Dignidad Elección</p> <p>Dignidad Elección</p> <p>Dignidad</p> <p>Elección</p>

### ATENCIÓN PERSONAL

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<p><i>producirles, al despertar, cierta desorientación temporal.</i></p>	
91.	<p>Favorecer que las personas mantengan su autonomía para desplazarse por sí mismas.</p> <p><i>Las siguientes pautas pueden resultar de utilidad:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hay que interrumpir los largos periodos de permanencia en las sillas, y ofrecer la posibilidad de moverse a menudo, ampliando el número de actividades lo más posible para estimular más desplazamientos; una pauta ampliamente aceptada establece una frecuencia mínima de movilización cada dos horas.</i></li> <li>• <i>Si a las personas que caminan muy lentamente o con mucha dificultad les cuesta mucho desplazarse andando hasta otra sala, el personal de apoyo puede ayudarles a incorporarse y después colocar sillas en distintos puntos del recorrido para que puedan ir descansando.</i></li> <li>• <i>Si una persona puede andar, aunque sea con dificultad, es fundamental, antes de recurrir a la silla de ruedas –que, con frecuencia, representa la pérdida definitiva de autonomía– tratar de recurrir a productos de apoyo o ayudas técnicas intermedias, como bastones o andadores, siempre que sean capaces de utilizarlos en condiciones de seguridad.</i></li> </ul>	Autonomía
92.	Evitar manipular las sillas de ruedas sin avisar previamente a sus ocupantes de que van a ser desplazados.	Dignidad
93.	Evitar desplazar a las personas usuarias en grúa por los pasillos.	Dignidad
94.	Realizar mayor número de cambios posturales en los casos de personas que se encuentran en silla de ruedas, ofreciéndoles a diario, la posibilidad de sentarse un rato en un sillón o de tumbarse en una camilla.	Dignidad

**ATENCIÓN PERSONAL**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
Asunción de riesgos	<p>95. Cuando tengan capacidad para decidir, respetar las decisiones que las personas adopten en el ejercicio de sus derechos, asumiendo que algunas pueden implicar un cierto nivel de riesgo razonable. En los casos en los que la persona no tenga capacidad de entendimiento suficiente para adoptar dichas decisiones por sí misma, conviene que, en el marco de la planificación centrada en el persona, en la que también interviene la persona que le representa, se adopten las decisiones oportunas, tratando siempre de limitar lo menos posible la libertad que esa persona tendría en caso de tener capacidad de decisión.</p>	<p>Autodeterminación Protección de derechos</p>
	<p>96. Contar con directrices de actuación en relación con la toma de decisiones, con la valoración del grado de capacidad para adoptar decisiones y para asumir niveles razonables y aceptables de riesgo, y aplicarlas en el marco del plan de atención personalizada correspondiente a cada persona usuaria.</p>	<p>Autodeterminación Protección de derechos</p>
	<p>97. Entender la función de guarda y protección de los servicios y de sus profesionales en términos razonables.</p> <p><i>No es difícil, cuando el nivel de dependencia es grande y existe un riesgo considerable de que las personas usuarias se pierdan, se desorienten o se caigan, pasar de la protección debida a pautas de sobreprotección que pueden llegar a coartar gravemente la libertad de las personas.</i></p> <p><i>Por ello, es preciso tener en mente que muchos de los conflictos que se observan entre independencia y seguridad podrían encontrar soluciones imaginativas que, basadas en el análisis individual de la situación, serían verdaderas alternativas a la limitación de las libertades.</i></p> <p><i>La cuestión es asumir, con convencimiento, tanto desde la institución como desde el ámbito familiar, que las libertades sólo pueden limitarse o restringirse cuando no caben soluciones mejor adaptadas y más respetuosas de la independencia y de la libertad de las personas.</i></p>	<p>Autodeterminación</p>

### ATENCIÓN PERSONAL

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<p><i>También es preciso entender que cuando, por razones de protección de la persona, resulte necesario recurrir a tales limitaciones, incluidas formas de contención o restricción, sólo pueden adoptarse las que resulten menos restrictivas de entre todas las susceptibles de garantizar la protección requerida y nunca durante más tiempo del estrictamente necesario, y ello con las garantías de protección requeridas, incluida la necesidad de reconsiderar periódicamente la adecuación de la medida adoptada.</i></p>	
98.	<p>Adoptar una política de prevención de accidentes y caídas.</p> <p><i>Para contribuir a crear un entorno más seguro y a disminuir el riesgo de caídas, conviene:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Evitar superficies deslizantes.</i></li> <li>• <i>Garantizar una buena iluminación en todas las áreas.</i></li> <li>• <i>Colocar pasamanos a lo largo de las paredes de los pasillos, escaleras, salas de estar, habitaciones, etc.</i></li> <li>• <i>Instalar barras junto a la bañera, ducha e inodoro.</i></li> <li>• <i>Instalar timbres de alarma en todas las dependencias utilizadas por las personas usuarias: cuartos de baño, aseos, salas de estar, salas de actividades y, en su caso, habitaciones.</i></li> <li>• <i>Instalar puntos luminosos que permanezcan siempre encendidos tanto en las habitaciones como en los pasillos.</i></li> <li>• <i>Verificar periódicamente que no existen en las moquetas, si las hubiera, zonas despegadas o relieves que supongan un obstáculo al andar.</i></li> <li>• <i>Disponer sillas con respaldo y apoyabrazos.</i></li> <li>• <i>Procurar que las personas utilicen un calzado adecuado.</i></li> <li>• <i>Garantizar la adecuación de la pendiente de las rampas.</i></li> </ul>	<p><i>Autodeterminación Protección de derechos</i></p>

**ATENCIÓN PERSONAL**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aplicar, en el marco de la planificación individual, los elementos de contención –barras de cama o sujeciones mecánicas– que se estimen indispensables, tratando de dar prioridad a los elementos que, de entre todos los que sean susceptibles de garantizar la seguridad, sean los menos restrictivos posible.</i></li> </ul> <p><i>Al margen de estos elementos materiales de prevención, pueden resultar útiles las siguientes pautas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>No precipitarse a la hora de realizar las tareas; es preferible trabajar de forma que se pueda prestar atención a todos los detalles.</i></li> <li>• <i>Abrir las puertas despacio; es posible que al otro lado se encuentre una persona a la que se podría lastimar, o una silla de ruedas, en cuyo caso la persona que abre la puerta es la que podría sufrir un golpe inesperado.</i></li> <li>• <i>Evitar que haya en el suelo objetos en los que puede tropezar o resbalar.</i></li> <li>• <i>Frenar las sillas de ruedas cuando están paradas.</i></li> </ul> <p>99. Disponer de un protocolo que regule la aplicación de contenciones y restricciones físicas (véase la <i>Guía de Buenas Prácticas de esta misma serie referida a las Estrategias Reactivas</i>).</p> <p><i>Este protocolo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Indicar en qué circunstancias pueden aplicarse estas medidas de contención y restricción, indicando explícitamente que nunca debe utilizarse por simple comodidad o como forma de sanción, sino como medida de protección, y siempre de forma subsidiaria, es decir, cuando otras medidas menos intrusivas o restrictivas no han resultado eficaces.</i></li> <li>• <i>Indicar que siempre debe optarse por la medida de contención o restricción que, de entre todas las que sean susceptibles de evitar el riesgo, sea la menos restrictiva, y que debe aplicarse</i></li> </ul>	<p><i>Autodeterminación</i> <i>Dignidad</i> <i>Protección de los derechos</i></p>

### ATENCIÓN PERSONAL

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<p>sólo durante el tiempo estrictamente necesario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicar que la decisión de utilizar con regularidad este tipo de medidas en relación con una determinada persona corresponde al médico y al equipo de profesionales responsable de la planificación individual.</li> <li>• Señalar que la aplicación de estas medidas debe contar con el consentimiento informado de la persona usuaria o de su representante.</li> <li>• Establecer que las medidas aplicadas deben registrarse, con indicación de la causa que determina su aplicación y de la periodicidad con la que debe revisarse su pertinencia.</li> </ul> <p>Este protocolo debe prever un procedimiento para casos de crisis, en los que sea necesario adoptar las decisiones con urgencia, porque se observa un grave riesgo para la propia persona que presenta la crisis o para otras personas de su entorno inmediato.</p>	
100.	<p>Disponer de un protocolo que regule la aplicación de contenciones farmacológicas. La administración de fármacos debe hacerse con gran cautela:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como regla general, no deben administrarse fármacos para prevenir o calmar la crisis de una persona salvo que presente alguna enfermedad mental o física diagnosticada y que para su tratamiento se le hubieran recetado dichos medicamentos.</li> <li>• En los casos en los que se estime que la administración de un fármaco de este tipo es la única forma de prevenir o calmar las crisis que presenta una persona será necesaria una prescripción facultativa en tal sentido. Esta estrategia de contención debe considerarse como de último recurso.</li> </ul> <p>Al administrar un fármaco es indispensable aplicar algunas reglas básicas:</p>	<p>Autodeterminación Dignidad Protección de los derechos</p>

**ATENCIÓN PERSONAL**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Los fármacos producen reacciones diferentes en las personas; es esencial que el personal conozca sus efectos secundarios, por ejemplo, en relación con el sueño, el nerviosismo, la alimentación, etc.</i></li> <li>• <i>Cuando un fármaco ha sido prescrito, no debe retirarse ni variarse la dosis sin que así lo prescriba el médico.</i></li> <li>• <i>Es importante que el personal conozca las principales incompatibilidades e interacciones entre fármacos, así como entre estos y algunos alimentos o bebidas.</i></li> </ul>	
Comer	<p>101. Ofrecer una dieta variada y equilibrada, adecuada en calidad y cantidad al apetito y a las necesidades nutricionales de las personas usuarias. En su caso, por prescripción facultativa, deberán aplicarse dietas especiales, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>dieta sin sal, para evitar la retención de líquidos y controlar la hipertensión;</i></li> <li>• <i>dieta sin azúcar, para controlar la diabetes;</i></li> <li>• <i>dieta baja en grasas, para controlar el colesterol y ciertos problemas cardíacos;</i></li> <li>• <i>dieta baja en calorías, para controlar o prevenir la obesidad;</i></li> <li>• <i>dieta alta en proteínas, recomendada para personas que han sido sometidas a cirugía;</i></li> <li>• <i>dietas suaves sin especias, evitando frituras, para personas que padecen problemas digestivos.</i></li> </ul> <p>102. Ofrecer a personas usuarias ciertas posibilidades de elección en la dieta.</p> <p><i>Para garantizar ciertas posibilidades de elección, es necesario:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ofrecer realmente la posibilidad de elegir entre dos menús, equivalentes en nutrientes, a fin de que, con independencia de lo que elijan en cada comida, no se desequilibre su dieta global.</i></li> <li>• <i>Conviene igualmente disponer de algunos cambios fijos, para quienes no deseen ninguno de esos dos menús: alguna ensalada, fiambres, tortillas, etc.</i></li> </ul>	<p><i>Protección de derechos</i> <i>Dignidad</i></p> <p><i>Elección</i></p>

### ATENCIÓN PERSONAL

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Servir dietas especiales, atendiendo no sólo a necesidades médicas sino también a preferencias culturales (alternativas vegetarianas, por ejemplo).</i></li> </ul>	
	103. Introducir una dieta de sólidos blandos destinada a las personas que presenten problemas de masticación, a fin de retrasar al máximo el recurso sistemático a las dietas blandas (purés).	Protección de derechos Autonomía
	104. Adoptar la costumbre de ofrecerles la posibilidad de repetir un plato, sin esperar necesariamente a que lo pidan.	Elección
	105. Animar a las personas usuarias a que participen en la planificación de los menús, aporten ideas o recetas propias y participen en la elaboración de las comidas.	Satisfacción Elección
	106. Ofrecerles la posibilidad de proponer, de vez en cuando, un capricho o una comida un poco especial, en domingos y días festivos, o en fechas señaladas (por ejemplo, el día de su cumpleaños).	Elección Satisfacción
	107. Ofrecerles una merienda completa y variada.	Protección de derechos
	108. Ofrecerles algún alimento o bebida al margen de las comidas programadas.	Elección
	109. Animarles a conservar, en lo posible, su autonomía para comer, enseñándoles, si fuera conveniente, a utilizar ayudas técnicas específicamente diseñadas al efecto, y pres-tándoles ayuda sólo en la medida en que lo necesiten, evitando, siempre que sea posible, suplirles en estas actividades, aunque resulte más cómodo y más rápido.	Autonomía
	110. Adoptar las medidas que resulten más adecuadas para respetar la privacidad de las personas que, debido a sus discapacidades, comen de forma inadecuada, y para respetar el derecho de personas usuarias a quienes tales conductas resultan muy molestas.	Dignidad Privacidad
	111. Ofrecer a las personas usuarias la posibilidad de comer en su habitación o en otra sala distinta del comedor, cuando se sientan indispuestas.	Elección Privacidad



**ATENCIÓN PERSONAL**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
	112. Prever un tiempo suficiente para que puedan comer con tranquilidad y, en lo posible, hacer un rato de sobremesa.	<i>Elección</i>
	113. Ofrecerles la posibilidad de cambiar de sitio en el comedor, si así lo desean y si es posible, es decir, tratando de ver si otra persona estaría dispuesta a intercambiar su propio sitio.	<i>Elección</i>
	114. Poner a su disposición un lugar en el que puedan conservar alimentos propios (yogures, algo de fruta, galletas, etc.).	<i>Elección</i> <i>Satisfacción</i>
<i>Cuidado de la salud</i>	115. Enseñar pautas de educación para la salud.	<i>Protección de derechos</i>
	116. Garantizar el acceso a los servicios de salud: consulta a médicos generalistas y especialistas; revisiones odontológicas; revisiones de visión y audición; sesiones de rehabilitación; etc.	<i>Protección de derechos</i> <i>Dignidad</i>
	117. Garantizar a quienes conservan su capacidad para hacerlo, la posibilidad de administrar su medicación, debiendo ofrecérseles un lugar adecuado para conservar sus medicamentos. Dicha previsión debe constar en la planificación individual,	<i>Autodeterminación</i> <i>Satisfacción</i>
	118. Administrar la medicación de las personas que no se encuentran capacitadas para hacerlo por sí mismas.  <i>La medicación que queda bajo la responsabilidad del servicio debe ser almacenada en un lugar seguro y administrada por el personal competente y de acuerdo con la prescripción médica correspondiente. Es imprescindible llevar un control escrito de los fármacos recibidos y administrados por el servicio.</i>	<i>Protección de derechos</i> <i>Dignidad</i>
<i>Atención a personas en situación terminal</i>	119. En el caso de los servicios residenciales, disponer de directrices de actuación que permitan adoptar, en cada caso, las medidas más adecuadas para que las personas puedan morir dignamente. Conviene que estas directrices tengan presentes asimismo las necesidades de sus familiares, así como las de las demás personas usuarias –en particular, de quienes mantienen una relación de amistad o de mayor cercanía– y las del	<i>Dignidad</i>

**ATENCIÓN PERSONAL**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
	personal, con especial consideración de las y los profesionales de atención directa que atienden más habitualmente a la persona.	

### 3. FORMA DE VIDA

FORMA DE VIDA		
Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
<i>Aspectos generales</i>	120. Reconocer expresamente que una de las principales finalidades de cualquier servicio de apoyo debe ser garantizar que las personas usuarias tengan la posibilidad de ser ellas mismas y de elegir, en lo posible, el modo de vida que deseen llevar.	Autodeterminación Elección Satisfacción
	121. Ofrecerles la posibilidad de llevar una vida acorde con los modos de vida habituales en las personas de su edad.	<i>Autodeterminación</i> <i>Satisfacción</i>
	122. Respetar su ritmo para hacer las cosas, en particular las actividades básicas de la vida diaria, como son vestirse, asearse, ir al WC y comer.	<i>Autodeterminación</i>
	123. Asegurarse de que las personas usuarias que tienen capacidad de decisión disponen de la información adecuada para adoptar, con conocimiento de sus posibles implicaciones, decisiones que afecten a su forma de vida, y fomentar unas pautas de atención que les animen a implicarse en la adopción de dichas decisiones. En el caso de los servicios residenciales, promover la participación de las personas usuarias en la organización y el funcionamiento.	<i>Autodeterminación</i> <i>Protección de los derechos</i>
124. Velar por que no se afiancen normas tácitas, asumidas por el conjunto de las personas que trabajan y utilizan el servicio, que limiten las posibilidades de elección o de decisión de las personas usuarias en cuanto a su forma de vida.	<i>Autodeterminación</i> <i>Elección</i> <i>Protección de los derechos</i>	
<p><i>Es frecuente que se vayan afianzando en los servicios normas tácitas que, a lo largo del tiempo, van transmitiéndose de unas personas a otras, y que se integran en la percepción que profesionales, personas usuarias y familiares tienen del centro. Su percepción de la utilización de ese servicio, de lo que se puede y no se puede hacer o decir, de lo que es admisible y lo que no, pasa siempre, de forma inconsciente, por ese filtro de conocimientos o intuiciones difusos. La insuficiente información y la muy frecuente falta de</i></p>		

**FORMA DE VIDA**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<p><i>transparencia, aun no siendo voluntarias, afianzan esta cultura y, en su marco, tiende a hacerse una interpretación restrictiva de los derechos.</i></p> <p>125. Tratar de que no se restrinjan libertades o posibilidades de elección, antes de que surja, realmente, la necesidad de limitarlas.</p> <p><i>Un ejemplo muy claro y muy frecuente viene dado por la tendencia de las y los profesionales a no mencionar, ni en el momento del ingreso ni más adelante, la posibilidad que tienen las personas usuarias de traer algún mueble propio para decorar su habitación. Por lo general, adoptan esta actitud en previsión de situaciones futuras, en las que una situación de mayor deterioro hará necesario contar con mayor amplitud de espacio para manejar la silla de ruedas, la grúa, etc.</i></p> <p><i>Esta forma de proceder es frecuente y, en parte, es la causante de la falta de personalización del espacio que se observa en muchos centros y que contribuye a que sigan presentando un aspecto institucional, a pesar de que se encuentren físicamente bien dotados, y de que el mobiliario y la decoración sean agradables.</i></p>	<p><i>Elección Autodeterminación Protección de los derechos</i></p>
<p>Ingreso</p>	<p>126. Preparar el primer día en el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>tratar de programarlo para el momento más tranquilo de la jornada, a fin de poder prestar a la persona que accede la atención que requiere;</i></li> <li>• <i>proponerle que venga acompañada y explicarle que su acompañante puede, si lo desean, pasar con él parte del día;</i></li> <li>• <i>e informar a los miembros del personal y a las personas usuarias que más contacto van a tener con la persona que accede (por ejemplo, sus compañeros y compañeras de trabajo más cercanos, en el caso de los centros de empleo y en los centros ocupacionales, la persona que va a compartir su habitación, en el caso de los servicios residenciales), para que estén presentes y le den la bienvenida.</i></li> </ul>	<p><i>Dignidad</i></p>

**FORMA DE VIDA**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
	<p>127. Actuar con gran delicadeza y comprensión el primer día en el servicio.</p> <p><i>Conviene ajustarse a las siguientes pautas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Es importante evitar en el primer momento situaciones o procedimientos que puedan producir en la persona la sensación de pérdida de control de sí misma o de su identidad personal.</i></li> <li>• <i>Conviene preguntarle qué trato desea que se le dé (hablarle de usted o de tú, llamarle por su nombre de pila o no, etc.) y cómo desea ser presentada ante el resto de personas usuarias y profesionales.</i></li> <li>• <i>Un miembro del personal debe explicar algunos aspectos básicos que ayuden a la persona a familiarizarse con el entorno:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>La situación de algunas instalaciones: aseos, comedor, escaleras, ascensor, salidas de emergencia.</i></li> <li>– <i>La hora a la que se sirven las comidas.</i></li> <li>– <i>El funcionamiento del ascensor, del timbre de alarma y del teléfono.</i></li> <li>– <i>La persona a la que puede dirigirse si necesita cualquier cosa.</i></li> </ul> </li> </ul>	<i>Dignidad</i>
	<p>128. En el caso de los servicios residenciales, mostrar comprensión hacia las dificultades que conlleva un ingreso en residencia para los familiares.</p>	<i>Dignidad</i>
<i>Utilización de los espacios</i>	<p>129. En el caso de los servicios residenciales y de los centros de día, animar a las personas usuarias a que elijan el lugar de la residencia en el que les apetece estar en cada momento del día, promoviendo, en lo posible, la utilización de los distintos espacios.</p> <p>130. En el caso de los servicios residenciales, animarles a utilizar su habitación con total libertad: a estar en ella siempre que lo deseen y no sólo en momentos predeterminados; a utilizarlas no sólo como dormitorios, sino también como salas de estar o para recibir visitas; a regular la temperatura a su gusto; a encender o apagar la luz cuando les apetezca; a abrir o cerrar la ventana a</p>	<p><i>Elección</i></p> <p><i>Privacidad</i> <i>Elección</i></p>

**FORMA DE VIDA**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
	<p>su antojo; etc., siempre teniendo presente el nivel de riesgo razonable asumible en cada caso en función de lo pautado en el plan de atención personalizada.</p> <p><i>La libertad en el uso de las habitaciones se ve limitada cuando están ocupadas por más de una persona. Esta es una cuestión que se debe tratar con especial atención y determinar las pautas de actuación, los procedimientos de negociación entre los ocupantes y las vías para la resolución de posibles conflictos.</i></p>	
	<p>131. Adoptar las medidas adecuadas para que las personas puedan, si lo desean, cerrar con llave la puerta de su habitación u otros espacios personales (taquillas, armarios o cajones, por ejemplo), siempre que el nivel de riesgo inherente a esta práctica sea razonable y así se indique en el plan de atención personalizada.</p>	<i>Privacidad</i>
	<p>132. En el caso de los servicios residenciales, asegurarse de que los miembros del personal llaman siempre a la puerta de las habitaciones y esperan a que se les invite a entrar.</p>	<i>Privacidad</i>
	<p>133. En el caso de los servicios residenciales, solicitar siempre el consentimiento o el acuerdo de la persona usuaria antes de enseñar su habitación a una visita.</p>	<i>Privacidad</i>
	<p>134. Evitar que se den situaciones en las que unas personas usuarias se vean forzadas a resignarse sistemáticamente a realizar las actividades que prefieren otras, o a ceder ante ellas, por evitar conflictos.</p>	<i>Dignidad Elección</i>
<i>Actividades</i>	<p>135. Organizar actividades interesantes, variadas y en número suficiente, tanto durante la semana como durante los fines de semana.</p>	<i>Satisfacción Elección</i>
	<p>136. Estimular las actividades en el exterior.</p> <p><i>Es importante mantener el contacto con el mundo exterior tanto como sea posible, participando en celebraciones o eventos locales y utilizando los servicios y recursos comunitarios: peluquerías, comercios, servicios de ocio (piscinas, cine, etc.),</i></p>	<i>Satisfacción Elección</i>

**FORMA DE VIDA**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
	<p><i>servicios sanitarios, servicios educativos, u otros, y estimular la participación en diferentes grupos sociales como organizaciones voluntarias, asociaciones, grupos religiosos, coros, etc. Es preferible que las salidas sean espontáneas, en grupos pequeños.</i></p> <p><i>Se debe animar a los visitantes, familiares, amigos, voluntarios, para que acompañen a las personas usuarias en algunas actividades.</i></p>	
	<p>137. Consultar a las personas usuarias sobre sus preferencias en la programación de las actividades que se desarrollen en el servicio o fuera de él.</p>	<p><i>Satisfacción</i> <i>Elección</i></p>
	<p>138. Ayudarles a participar en las actividades que deseen realizar, cuando requieran ayuda para ello.</p>	<p><i>Elección</i> <i>Satisfacción</i></p>
	<p>139. No obligarles a participar en actividades culturales, deportivas o de ocio que no les resulten atractivas y evitar que se sientan obligadas a hacerlo.</p>	<p><i>Elección</i> <i>Satisfacción</i></p>
<i>Horarios</i>	<p>140. Introducir cierta flexibilidad en los horarios, con el fin de respetar, en la medida de lo posible, las costumbres, necesidades, ritmos y preferencias personales.</p>	<p><i>Elección</i></p>
	<p>141. Introducir cierta flexibilidad en los horarios de las comidas, o en alguna de las comidas con el fin de que por lo menos las personas que no requieren ayuda para comer o para desplazarse, tengan la posibilidad de adaptar este horario a otras de sus actividades.</p>	<p><i>Elección</i></p>
	<p>142. Introducir cierta flexibilidad en la frecuencia de los baños, ofreciendo a las personas usuarias que así lo prefieran la posibilidad de bañarse con mayor frecuencia de la que esté establecida como pauta general.</p>	<p><i>Elección</i></p>

#### 4. RELACIONES PERSONALES DENTRO DEL SERVICIO

RELACIONES PERSONALES DENTRO DEL SERVICIO		
Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
Ambiente	<p>143. Tratar de crear un contexto acogedor en el servicio.</p> <p><i>Sin duda puede contribuir a ello fomentar la participación de las personas usuarias en la decoración del servicio y en la elección y en la disposición del mobiliario.</i></p> <p><i>En particular, conviene fomentar la variedad, en lugar de optar, en todas las zonas, por el mismo tipo de decoración y de mobiliario, con el fin de romper la uniformidad propia de lo institucional y de los servicios de carácter colectivo.</i></p>	Dignidad
	144. Establecer normas de convivencia basadas en el respeto mutuo, que rijan las relaciones entre las personas usuarias, entre las y los profesionales, entre personas usuarias y profesionales, así como sus relaciones con personas ajenas al servicio.	Dignidad
	145. Tratar de que el ambiente en el servicio sea tranquilo y sosegado y no varíe excesivamente en función del personal que se encuentre de turno.	Dignidad
	146. Tratar de que las relaciones entre las personas usuarias y entre éstas y el personal sea buena y abierta, evitando que queden sistemáticamente circunscritas a conversaciones sobre temas directamente relacionados con la atención o con las actividades del servicio.	Dignidad
	147. Adoptar medidas dirigidas a facilitar la convivencia de personas usuarias que no presentan conductas problemáticas con otras que sí las presentan.	Dignidad
	148. Comprender la necesidad que tienen las personas usuarias de estar solas de vez en cuando, y respetar ese deseo.	Privacidad
	149. Establecer pautas de funcionamiento que traten de encontrar el equilibrio idóneo entre la conveniencia de promover y facilitar la participación de los familiares en la atención a la persona usuaria y la necesidad de garantizar a las y los profesionales la	Privacidad



**RELACIONES PERSONALES DENTRO DEL SERVICIO**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	posibilidad de realizar, en buenas condiciones, las funciones que tienen atribuidas.	
<i>Días especiales</i>	<p>150. En el caso de los servicios residenciales, organizar los domingos y días festivos actividades distintas de las del resto de la semana, con el objeto de que el fin de semana tenga un carácter un poco extraordinario (ofrecer un aperitivo, organizar una sesión de vídeo, etc.); esta diferenciación contribuye también a mantener la orientación temporal de las personas usuarias.</p> <p>151. Ofrecer algo especial en la comida o en la merienda los domingos y festivos.</p> <p>152. Celebrar los cumpleaños y las fechas señaladas.</p>	<p><i>Satisfacción</i> <i>Elección</i></p> <p><i>Satisfacción</i> <i>Elección</i></p> <p><i>Satisfacción</i></p>
<i>Trato del personal</i>	<p>153. Garantizar que todos los miembros del personal traten a las personas usuarias con amabilidad, respeto, corrección y comprensión, tanto en las relaciones verbales como, en su caso, en el apoyo físico que pudieran requerir para realizar las actividades de la vida cotidiana.</p> <p>154. Enseñarles a hablar adecuadamente con las personas usuarias. <i>Las siguientes pautas pueden resultar útiles:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mirar de frente y vocalizar sin exageraciones.</i></li> <li>• <i>Hablar claro.</i></li> <li>• <i>Hablar despacio.</i></li> <li>• <i>Hablar lo suficientemente alto para ser oídos, pero sin gritar.</i></li> <li>• <i>Usar frases sencillas y breves.</i></li> <li>• <i>Esperar a que la persona entienda cada una de las cosas que se le están diciendo antes de pasar a la siguiente.</i></li> <li>• <i>Asegurarse de que el rostro, el tono de voz, y la expresión corporal subrayan lo que se quiere decir.</i></li> </ul> <p>155. Enseñar a los miembros del personal a escuchar adecuadamente a las personas usuarias. <i>Las siguientes pautas pueden resultar útiles:</i></p>	<p><i>Dignidad</i></p> <p><i>Dignidad</i></p> <p><i>Dignidad</i></p>

**RELACIONES PERSONALES DENTRO DEL SERVICIO**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mostrar un sincero interés por lo que la persona dice.</i></li> <li>• <i>Sentarse cerca de ella.</i></li> <li>• <i>Llevarle por su nombre.</i></li> <li>• <i>No interrumpirle.</i></li> <li>• <i>Mirarle a los ojos.</i></li> </ul>	
	156. Dirigirse a cada persona usuaria en la forma en que prefiera (de usted o de tú; por el nombre o el diminutivo, etc.)	<i>Dignidad</i>
	157. No adoptar formas de hablar o términos infantilizantes con personas usuarias que sean adultas.	<i>Dignidad</i>
	158. No tratar a las personas con discapacidad intelectual o grave deterioro cognitivo de modo impersonal: por ejemplo, realizando las tareas de atención sin dirigirles la palabra o haciéndolas mientras se mantiene una conversación con otro profesional; o hablando en tercera persona para referirse a ellas cuando se encuentran presentes.	<i>Dignidad</i>
	159. Defender, mediante una atención considerada y atenta, la dignidad de quienes, en razón de su discapacidad física o mental, no pueden siempre controlar su conducta o su aspecto.	<i>Dignidad</i>
	160. Asegurarse de que los miembros del personal ni chillan, ni tratan de malos modos a las personas usuarias y establecer procedimientos de supervisión y control dirigidos a garantizarlo.	<i>Dignidad</i> <i>Protección de derechos</i>
<i>Relaciones personales</i>	161. En el caso de los servicios residenciales, ofrecer a quienes comparten habitación la posibilidad de solicitar un cambio.	<i>Elección</i>
	162. Ofrecer a las personas usuarias la posibilidad de compartir su habitación con su pareja.	<i>Privacidad</i>
	163. Respetar las necesidades sexuales de las personas usuarias y las relaciones que, consentidamente, establezcan entre sí.  <i>Con relación a esta cuestión conviene establecer directrices claras de actuación para los casos en los que se observen relaciones de esta naturaleza entre</i>	<i>Privacidad</i> <i>Dignidad</i> <i>Autodeterminación</i>

**RELACIONES PERSONALES DENTRO DEL SERVICIO**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<i>personas con discapacidad intelectual o deterioro cognitivo, o entre una persona que padece estas limitaciones y otra que no las padece, con el fin de evitar situaciones de abuso y de garantizar la protección de la persona (véase a este respecto, la Guía de Buenas Prácticas sobre Afectividad y Sexualidad, de esta misma serie).</i>	
<i>Posibilidad de expresar los sentimientos y las preocupaciones</i>	164. Interesarse por la vida que las personas llevan fuera del servicio o, en el caso de los servicios residenciales, por la vida que han llevado con anterioridad a su ingreso, a fin de entender cuáles pueden ser sus preferencias relacionales.	<i>Dignidad Elección Satisfacción</i>
	165. Adoptar las medidas necesarias para que la dotación de personal, la organización de los turnos de trabajo y la asignación de tareas permitan a las y los profesionales disponer de tiempo para estimular a las personas usuarias y para tratar de establecer relaciones de confianza, conversando con ellas acerca de sus vivencias, sus deseos, sus preferencias y sus temores.	<i>Dignidad Satisfacción</i>
	166. Reconocer sus necesidades emocionales y espirituales y adoptar medidas que permitan darles respuesta.	<i>Dignidad Satisfacción</i>
	167. Ofrecerles la posibilidad de hablar con la persona responsable de la dirección de la residencia o con cualquier otro profesional, en condiciones de privacidad.	<i>Dignidad Privacidad</i>
<i>Tratamiento de la información personal</i>	168. Asegurarse de que el personal trate discretamente los asuntos personales de las personas usuarias, evitando comentar delante de otras personas cuestiones personales e íntimas y, como regla general, evitar entre las y los propios profesionales, comentarios innecesarios sobre cuestiones de esa índole.	<i>Privacidad</i>
	169. Garantizar la absoluta confidencialidad de la información personal.- <i>A tales efectos, puede resultar útil aplicar las siguientes pautas de actuación:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Conservar los expedientes en un archivador de acceso restringido, y</i></li> </ul>	<i>Privacidad</i>

#### RELACIONES PERSONALES DENTRO DEL SERVICIO

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<p><i>determinar quién y en qué circunstancias y condiciones puede acceder a esa información, debiendo informarse a todo el personal, cualquiera que sea su categoría profesional, de que los expedientes y la información que contienen están protegidos por el derecho a la confidencialidad y el deber de reserva.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Establecer directrices que permitan recoger la información personal con delicadeza, garantizando su absoluta confidencialidad y ofreciendo la posibilidad de no responder a preguntas a las que la persona usuaria y sus familiares prefieran no aludir o ante las cuales se sienten, manifiestamente, incómodos.</i></li> <li>• <i>Definir el tipo de información referida a las personas usuarias al que de forma habitual conviene que tengan acceso los distintos profesionales con el fin de favorecer la personalización de la atención.</i></li> </ul>	

## 5. RELACIONES CON EL EXTERIOR

RELACIONES CON EL EXTERIOR		
Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
<i>Salir</i>	170. En el caso de los servicios residenciales, establecer pautas de atención que no hagan sentirse a las personas usuarias que no requieren ayuda o supervisión para salir del servicio, en la obligación de pedir permiso para hacerlo.	<i>Autodeterminación</i> <i>Satisfacción</i>
	171. Adoptar las medidas organizativas necesarias para acompañar en sus salidas al exterior a las personas que necesiten ayuda para hacerlo y que no cuenten con familiares o amigos que les acompañen.	<i>Satisfacción</i> <i>Autonomía</i>
	172. Mantener informadas a las personas de las novedades que inciden en su entorno comunitario, organizar vías de participación en la vida local y tratar de favorecer y facilitar la utilización de los servicios comunitarios.	<i>Satisfacción</i> <i>Dignidad</i> <i>Autodeterminación</i>
<i>Recibir visitas</i>	173. En el caso de los servicios residenciales, establecer un horario de visitas amplio y muy flexible, que sólo restrinja el acceso en momentos en los que las visitas pudieran suponer una limitación al derecho a la privacidad.	<i>Dignidad</i> <i>Privacidad</i> <i>Autodeterminación</i>
	174. En el caso de los servicios residenciales, adoptar las medidas necesarias para que las personas usuarias puedan recibir visitas en privado, habilitando salas y animando también a que, si lo desean, utilicen sus habitaciones al efecto.  <i>En relación con esta cuestión, es importante tener presente que la libertad en el uso de las habitaciones se ve limitada cuando están ocupadas por más de una persona. Esta es una cuestión que se debe tratar con especial cautela, tratando de promover procedimientos de negociación entre las o los ocupantes y vías para la resolución de posibles conflictos.</i>	<i>Privacidad</i>
	175. En el caso de los servicios residenciales, ofrecerles la posibilidad de invitar de vez en cuando a comer a familiares o amigos.	<i>Elección</i> <i>Satisfacción</i>

**RELACIONES CON EL EXTERIOR**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
	176. En el caso de los servicios residenciales, ofrecerles la posibilidad de que, en circunstancias especiales, una persona cercana, ya sea familiar o amigo, pueda quedarse a pasar la noche.	<i>Elección</i>
	177. Organizar en los servicios, ya sean residenciales o no, días de puertas abiertas que animen a familiares y amigos a acercarse, conocer el centro y conocerse entre sí.	<i>Elección Satisfacción</i>
<i>Restablecer contactos</i>	178. Favorecer la continuidad de las relaciones personales y crear condiciones que permitan el desarrollo de otras nuevas.	<i>Dignidad Satisfacción</i>
	179. Animar y ayudar a las personas usuarias a restablecer algún contacto con el medio del que proceden: visitar su pueblo de vez en cuando, escribir a amigos y familiares en fechas señaladas (por ejemplo, en Navidad), etc.	<i>Satisfacción</i>
<i>Hablar por teléfono</i>	180. Garantizar que puedan llamar por teléfono, en privado, y siempre que lo deseen, bien habilitando una cabina accesible, bien ofreciendo la posibilidad de hablar desde su habitación o desde una sala reservada, a aquellas personas que no dispongan de teléfono móvil o a quienes les resulte muy complicado el uso de ese tipo de teléfono.	<i>Privacidad Satisfacción</i>
<i>Recibir correspondencia</i>	181. Garantizar que las personas usuarias puedan recibir y enviar correspondencia en condiciones de confidencialidad.	<i>Privacidad Satisfacción</i>

## 6. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO		
Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
Documentación	<p>182. Elaborar un folleto informativo que refleje con claridad las principales disposiciones referidas al funcionamiento y a la organización del servicio.</p> <p><i>Conviene que este folleto informe sobre los siguientes aspectos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>función del servicio y principios de atención;</i></li> <li>• <i>características del edificio y entorno inmediato;</i></li> <li>• <i>equipamiento e instalaciones;</i></li> <li>• <i>información general:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>servicios disponibles en el centro;</i></li> <li>– <i>actividades;</i></li> <li>– <i>horario de visitas;</i></li> <li>– <i>horarios de comidas;</i></li> <li>– <i>información sobre los recursos comunitarios próximos: tiendas, servicios religiosos, bancos, etc.</i></li> </ul> </li> </ul>	<p><i>Protección de derechos</i></p>
	<p>183. Disponer de un reglamento interno que explicita los derechos y las obligaciones y que establezca las normas de convivencia, e informar de su contenido tanto a las personas usuarias como a sus familiares, siendo conveniente elaborar, al efecto, un folleto fácil de leer y de comprender.</p> <p><i>El reglamento de régimen interior tiene como objetivo básico la regulación de la vida colectiva y, como tal, es absolutamente necesario. Sin embargo, conviene que limite los derechos individuales sólo en lo imprescindible y que sea lo más flexible posible en su aplicación. En este sentido, las excepciones a las reglas o situaciones generales deben considerarse como indicadores de calidad y de personalización de la atención, siempre que no constituyan favoritismos o discriminaciones injustificadas.</i></p>	<p><i>Protección de derechos</i></p>
	<p>184. Disponer de folletos que informen con claridad, en un lenguaje de fácil comprensión, de la función protectora del procedimiento</p>	<p><i>Protección de derechos</i></p>

### ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	de incapacitación legal, de las situaciones en las que conviene recurrir a él y de los cauces que deben seguirse para iniciarlo.	
	<p>185. Abrir para cada persona usuaria un expediente personal, al que se irán incorporando los documentos que le conciernen.</p> <p><i>Conviene que el expediente incluya los siguientes documentos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>El contrato escrito en el que se formulen los términos y las condiciones de los servicios que le serán proporcionados.</i></li> <li>• <i>La valoración del grado de dependencia.</i></li> <li>• <i>La historia social.</i></li> <li>• <i>La evaluación o valoración de necesidades que debería abarcar:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>capacidades, habilidades y recursos con los que cuenta la persona;</i></li> <li>– <i>necesidades o problemas detectados y considerados de atención prioritaria;</i></li> <li>– <i>deseos y preferencias de la persona usuaria.</i></li> </ul> </li> <li>• <i>El plan de atención personalizada. Este plan, basado en una evaluación continua de las necesidades, debe recoger información sobre los siguientes aspectos:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>objetivos a alcanzar en función de los resultados de la valoración;</i></li> <li>– <i>tipos de apoyo e intensidad de los apoyos previstos para alcanzarlos;</i></li> <li>– <i>período de aplicación y fecha de revisión.</i></li> </ul> </li> <li>• <i>En el caso de que, en el marco de la planificación centrada en la persona, se estime necesario introducir limitaciones al ejercicio de algún derecho, es imprescindible indicarlo expresamente en el plan de atención personalizada, argumentar las razones que llevan a considerar que dichas limitaciones son la opción más adecuada, y pautar su aplicación.</i></li> <li>• <i>La documentación social y sanitaria que se vaya generando durante la permanencia en el servicio.</i></li> </ul>	<p><i>Privacidad</i></p> <p><i>Dignidad</i></p>



**ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
	186. Poner a disposición de las personas usuarias y de sus familiares formularios destinados a la presentación de quejas y sugerencias.	<i>Protección de derechos</i>
<i>Información</i>	187. Entregar el folleto informativo sobre el servicio e informar verbalmente de los principales aspectos de la organización y del funcionamiento.	<i>Protección de derechos</i>
	188. Presentar a la persona que accede al servicio a las personas usuarias que, en principio, más trato van a tener con ella –por ejemplo: compañeros y compañeras de trabajo más próximos, en los centros de empleo; compañera o compañero de habitación, en el caso de los servicios residenciales; persona que se sentará a su lado en la mesa, en el caso de los centros de día–, así como a los miembros del personal que más directamente van a tratar con ella. Conviene hacerlo, bien con anterioridad a su ingreso, bien el propio día del ingreso.	<i>Dignidad</i>
	189. Informar a la persona de sus derechos en un lenguaje adaptado a su capacidad de entendimiento.	<i>Protección de derechos</i>
	190. Informar con claridad del reglamento interno y, en particular, de la necesidad de adaptarse a las normas de convivencia, e informar de los cauces de participación.	<i>Protección de derechos</i>
	191. Informar con claridad de la existencia de un procedimiento de presentación de quejas y sugerencias.	<i>Protección de derechos</i>
	192. Informar de cómo se adoptan las decisiones en el servicio (por ejemplo, cómo se fijan los horarios, cómo se deciden los menús, cómo se programan las actividades, etc.) y de qué cauces existen para tomar parte en esas decisiones.	<i>Protección de derechos</i>
	193. En el caso de los servicios residenciales, informar a las personas usuarias y a sus familiares de la posibilidad que estos últimos tienen de participar en la realización de determinadas tareas de atención personal –por ejemplo, dar de comer, acompañar al WC– a la persona usuaria, si ambas así lo prefieren.	<i>Elección Protección de derechos</i>

### ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	194. Informar a las personas usuarias del precio de los servicios que reciben, así como de cualquier variación en los mismos.	Protección de derechos
	195. Establecer un calendario de reuniones informativas de carácter periódico con personas usuarias y familiares con el fin de explicarles en detalle la información referida a la organización, el funcionamiento, el reglamento o las normas de convivencia, a los derechos, o a otras cuestiones que se estimen pertinentes.	Protección de derechos
	196. Informar sobre la finalidad protectora y sobre los aspectos básicos del procedimiento de incapacitación cuando sobreviene un deterioro tal que impide a la persona gobernarse por sí misma.  <i>Cuando sobreviene un deterioro tal que le impide a una persona gobernarse por sí misma, es muy habitual que la o el familiar de referencia, por su cercanía, vaya asumiendo, con naturalidad, la función de decidir por ella. Esta forma de hacer –que, en términos jurídicos, se denomina “guarda de hecho”– obedece, sin duda, en la mayoría de los casos, a la buena voluntad de todas las personas interesadas y al deseo de ofrecer a la persona la mejor atención posible.</i>  <i>Es necesario tener en cuenta, sin embargo, que limitar la capacidad de una persona –que es lo que, de hecho, se hace en esos casos– es una cuestión muy seria, con importantes consecuencias para la libertad y la vida de esa persona. Y por ser una cuestión tan grave, requiere ser tratada con las máximas garantías, sobre todo en aquellos casos, no infrecuentes, en los que existan conflictos de intereses o de derechos.</i>  <i>Ofrecer las máximas garantías es precisamente la función del procedimiento de incapacitación:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Por un lado, es un procedimiento por el que, antes de decidir la incapacitación de la persona, el Juez exige que quede demostrada su incapacidad para gobernarse por sí misma.</i></li> </ul>	Protección de derechos Dignidad

**ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<p><i>Si, efectivamente, esta incapacidad queda demostrada, el Juez valora, en función del grado de incapacidad, la extensión de la incapacitación, sus límites, indicando si la persona queda incapacitada para todos los actos o sólo para algunos de ellos.</i></p> <p><i>El Juez señala, además, el tipo de protección que mejor se ajuste a las necesidades de la persona y nombra a quien tenga que responsabilizarse de ejercer esa protección.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Por otro lado, la sentencia de incapacitación implica un control por parte del Juez y por parte del Fiscal, que sirve para garantizar la defensa de los derechos de la persona incapacitada, pero también para acreditar o dar fe, ante otras personas, de que quien ha sido nombrado para protegerle ejerce su cometido correctamente, en interés de la persona representada, y no en su propio interés.</i></li> </ul>	
197.	<p>Informar a las personas usuarias que conservan su capacidad mental de la posibilidad de nombrar, anticipadamente, a la persona que desean que les represente en el futuro, en el caso de que llegue a perder su capacidad de autogobierno y se proceda a declarar su incapacitación.</p>	Protección de derechos
198.	<p>Tener presente que, en los casos en los que la persona ha sido jurídicamente incapacitada, la información importante debe transmitírsele en presencia de su representante legal. En los casos en los que la persona todavía no se encuentre incapacitada legalmente, pero se observen en ella problemas de deterioro cognitivo, es importante que, en tanto no se produzca esa incapacitación, la información le sea comunicada en presencia de la persona que actúe como familiar referente.</p>	Protección de derechos
199.	<p>Asegurarse de que las personas usuarias y, en su caso, sus familiares, saben a quién acudir si desean mayor información sobre alguna cuestión concreta que afecte a sus derechos.</p>	Protección de derechos

**ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
Toma de decisiones	200. Tener siempre presente que cuando una persona se encuentre incapacitada, las decisiones que le conciernen deberán ser adoptadas por su representante legal, dentro de los límites establecidos por la sentencia de incapacitación, es decir, dentro del ámbito establecido para el ejercicio de la función tutelar.	Protección de derechos
	201. Ofrecer a las futuras personas usuarias la oportunidad de visitar el servicio con carácter previo al acceso, con el fin de poder adoptar una decisión mejor informada.	Elección
	202. Tener presente, en la organización de la atención, que es esencial respetar el derecho de las personas a mantener, en todo lo posible, su propio estilo de vida y, para ello, a tomar parte activa en las decisiones que les afectan.	Autodeterminación Satisfacción
	203. Garantizar que las personas tienen posibilidades reales de tomar parte en la valoración de sus necesidades y en la elaboración del plan de atención personalizada, en el marco de la planificación centrada en la persona.	Autodeterminación Protección de derechos
Finanzas personales	204. En el caso de los servicios residenciales, informar a las personas usuarias de que son ellas quienes deben responsabilizarse, directamente o a través de una persona de su confianza, de la gestión de sus ingresos y de la conservación de sus bienes de valor (dinero, cartillas de ahorro, talonarios, joyas, etc.).  <i>Para mayor facilidad, cada persona usuaria debe disponer, en su habitación, de un cajón que puede cerrar con llave. El centro residencial también puede poner a su disposición un depósito o una caja fuerte, a la que sólo se puede acceder con la autorización de la persona responsable: cada vez que una persona usuaria deposite o retire algún objeto, le será entregado un recibo en el que se especifique la fecha y la naturaleza de la operación realizada. Estas operaciones deben consignarse en un registro en el que consten el nombre</i>	Autodeterminación Protección de derechos

**ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<p>de la persona usuaria, la descripción de los objetos depositados, la fecha del depósito y, en su caso, la fecha en que se han retirado.</p> <p>Debe informarse a las personas usuarias del tipo de póliza de seguros contratado por la residencia para que, si lo consideran necesario, puedan contratar una póliza que dé cobertura a sus propios bienes.</p>	
	<p>205. Informar de la posibilidad de delegar en un representante la realización de determinadas gestiones económicas.</p>	<p>Autodeterminación Protección de derechos</p>
	<p>206. Informar a las personas usuarias y, en su caso, a su representante legal y a sus familiares de que los miembros del personal no pueden aceptar donaciones, regalos o propinas.</p>	<p>Protección de derechos</p>
Cauces de participación	<p>207. Establecer cauces colectivos de participación –juntas representativas, asambleas de personas usuarias, comisiones para debatir cuestiones específicas, asamblea de familiares–, y poner los medios para que constituyan cauces efectivos de intervención en la organización y el funcionamiento del servicio.</p>	<p>Protección de derechos Autodeterminación</p>
	<p>208. Ofrecer a las personas usuarias la oportunidad de participar en las evaluaciones internas y externas, en los procesos de mejora de la calidad, así como en los procedimientos de inspección que se realicen sobre el funcionamiento del servicio.</p>	<p>Protección de derechos</p>
	<p>209. Articular un procedimiento formal de queja, informar adecuadamente de su existencia y de su contenido a personas usuarias y familiares, y poner a su disposición los formularios correspondientes.</p>	<p>Protección de derechos</p>
	<p>210. Articular un procedimiento para la presentación de sugerencias e informar adecuadamente de su existencia y de su contenido a las personas usuarias y a sus familiares, y poner a su disposición los formularios correspondientes.</p>	<p>Protección de derechos</p>

**ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
	<p>211. Garantizar la participación de las personas usuarias en la elaboración de las normas de convivencia y en la determinación de aspectos varios del funcionamiento cotidiano: horarios de las comidas, actividades, etc.</p>	<p><i>Protección de derechos</i> <i>Elección</i> <i>Autodeterminación</i></p>
<i>Registros</i>	<p>212. Mantener actualizados los registros, con especial atención a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un registro de actas de las reuniones de la junta de gobierno, y de las asambleas generales;</li> <li>• un registro de los accidentes sufridos por el personal y por las personas usuarias dentro del servicio;</li> <li>• un registro que consigne las circunstancias de aplicación de contenciones físicas y farmacológicas;</li> <li>• un registro en el que se consignent los fármacos que adquiere la residencia así como su administración;</li> <li>• un registro de las quejas y reclamaciones presentadas y de las medidas adoptadas en respuesta a las mismas;</li> <li>• un registro de los simulacros de evacuación en caso de incendio y de las revisiones del equipamiento para la prevención de los mismos;</li> <li>• un registro de las inspecciones de sanidad;</li> <li>• un registro de las inspecciones de los equipos de gas y electricidad.</li> </ul>	<p><i>Protección de derechos</i></p>

## 7. EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS DE APOYO

### EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS DE APOYO

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
<i>Plantilla</i>	213. Garantizar que la plantilla cuente con profesionales en número suficiente, y con la formación y la experiencia adecuadas para prestar una atención de calidad.	<i>Dignidad Privacidad Protección de derechos</i>
<i>Formación</i>	214. Contar con un plan de formación inicial y continua y garantizar que las y los profesionales tienen acceso al mismo.	<i>Dignidad Privacidad Protección de derechos</i>
	215. Adecuar el contenido de los cursos de formación a las necesidades reales y prioritarias de las y los profesionales.  <i>Sin duda es necesario consultar a las y los profesionales para determinar cuáles son las necesidades de formación que detectan. Sin embargo, una consulta directa puede no ser siempre la vía más adecuada para responder a las carencias de formación más apremiantes, de modo que, complementariamente a dicha consulta, puede resultar adecuado elaborar un registro de incidencias en el que cada profesional, sin necesidad de hacer constar su nombre, pero indicando su categoría profesional (enfermera, auxiliar, responsable de cocina etc.) anotaría, en el momento en el que se producen, los problemas que encuentra en el ejercicio de las funciones que le son propias, indicando las dificultades o las dudas que se le han planteado para resolverlos y la solución por la que, finalmente, ha optado. La revisión periódica de este registro permitiría detectar las lagunas formativas o la disparidad de criterios de atención, y organizar los cursos de reciclaje y formación atendiendo a las mismas.</i>	<i>Dignidad Protección de derechos</i>
	216. Garantizar que, tanto en el marco de la formación inicial como en el de la formación continua, se incide en que el respeto a los derechos de las personas usuarias constituye la condición <i>sine qua non</i> de una atención de calidad.	<i>Dignidad Protección de derechos</i>

**EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS DE APOYO**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
	<p>217. Formar a las y los profesionales en aspectos fundamentales de la atención como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la movilización de las personas usuarias y el manejo de los equipamientos destinados a facilitar esa movilización;</li> <li>• la comunicación con personas con discapacidad, en particular, cuando presenten especiales dificultades en este ámbito, recurriendo a métodos de comunicación alternativa;</li> <li>• las pautas de actuación en situaciones terminales;</li> <li>• las pautas de actuación en situaciones de emergencia.</li> </ul>	<p><i>Dignidad Protección de derechos</i></p>
	<p>218. Formar al personal, en particular a las y los profesionales de atención directa, en el manejo de situaciones difíciles en las que el ejercicio de un derecho individual por parte de una persona usuaria afecta a los derechos y a la libertad de las demás, o en las que una persona se muestra ofensiva o muy dominante con el resto del grupo.</p>	<p><i>Dignidad Protección de derechos</i></p>
	<p>219. Animar al personal, asignarle el tiempo necesario y dotarle de la formación idónea para que asuma con convicción que su función también consiste en hacer cosas <i>con</i> las personas usuarias: dedicarles tiempo, estimular su autonomía, respetar sus deseos.</p>	<p><i>Dignidad Satisfacción</i></p>
<i>Reuniones de Personal</i>	<p>220. Ofrecer cauces de participación al personal, mediante la organización de reuniones de equipo, de carácter semanal o quincenal, por ejemplo, en las que las personas profesionales tengan la posibilidad de plantear dudas, presentar sugerencias, comentar sus preocupaciones en cuanto a la práctica de su trabajo o solicitar aclaraciones sobre cuál es la mejor forma de atender a determinadas personas en situaciones específicas.</p>	<p><i>Dignidad Protección de derechos</i></p>
	<p>221. Informar al personal de atención directa, tanto cuando es fijo como cuando es temporal, de la importancia que tiene, para garantizar una atención de calidad:</p>	<p><i>Dignidad Protección de derechos</i></p>



**EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS DE APOYO**

<b>Ámbito</b>	<b>Recomendaciones prácticas</b>	<b>Derechos</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• respetar las pautas habituales de atención directa previstas en el plan de atención personalizada, insistiendo en que es fundamental que las formas de hacer no varíen en función de quién sea la persona profesional que interviene, sino en función de la evolución de las necesidades de la persona usuaria;</li> <li>• entender y aceptar que, cuando una persona profesional se incorpora debe asumir como propias las pautas y prácticas de atención previstas para cada una de las personas usuarias que debe atender;</li> <li>• plantear, en caso de considerar que las pautas establecidas no son las más adecuadas, las modificaciones que cada profesional considere oportunas en la reunión de equipo semanal o quincenal.</li> </ul>	
	222. Mejorar los cauces de comunicación entre el personal de atención directa y el resto de las y los profesionales, a fin de que, en la práctica, quienes intervienen en la atención prestada a una persona, independientemente de su función, apliquen las mismas pautas.	<i>Dignidad Protección de derechos</i>
	223. Revisar periódicamente las prácticas asistenciales para determinar si son o no respetuosas de los derechos de las personas usuarias, discutiendo periódicamente estas cuestiones en las reuniones de personal y en las reuniones de planificación centrada en la persona y tratando de conocer la opinión de las personas usuarias al respecto.	<i>Dignidad Protección de derechos</i>
Instrumentos de trabajo	224. Poner a disposición de los miembros del personal, en particular de las y los profesionales de atención directa, un documento que describa clara y detalladamente sus funciones.	<i>Dignidad Protección de derechos</i>
	225. Poner a disposición de los miembros del personal, en particular de los profesionales de atención directa, manuales o guías de buenas prácticas.	<i>Dignidad Protección de derechos</i>
	226. Poner a disposición de los miembros del personal los siguientes protocolos escritos de actuación:	<i>Dignidad Protección de derechos</i>

**EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS DE APOYO**

Ámbito	Recomendaciones prácticas	Derechos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>protocolo de actuación para situaciones de emergencia (en particular, incendios y emergencias sanitarias);</i></li> <li>• <i>protocolo de actuación y procedimientos escritos acerca del manejo de medicamentos: condiciones de provisión, almacenamiento, administración y control;</i></li> <li>• <i>protocolo de actuación para actuar en caso de accidentes o caídas;</i></li> <li>• <i>protocolo de actuación para la aplicación de medidas de contención física o farmacológica.</i></li> </ul>	
<i>Nivel de satisfacción</i>	<p>227. Tratar de que el personal se encuentre satisfecho con el trabajo que realiza.</p> <p>228. Poner los medios para gestionar adecuadamente las situaciones de estrés y para prevenir la aparición en las y los profesionales, en particular en quienes desarrollan funciones de atención directa, del síndrome del quemado.</p>	<p><i>Dignidad</i> <i>Protección de derechos</i></p> <p><i>Dignidad</i> <i>Protección de derechos</i></p>

# V.

## CLASIFICACIÓN DE LAS PAUTAS DE BUENAS PRÁCTICAS POR DERECHOS Y POR ÁMBITOS

DERECHOS	NÚMERO DE REFERENCIA DE LAS PAUTAS DE BUENAS PRÁCTICAS						
	Dotación material	Atención personal	Forma de vida	Relaciones personales en la residencia	Relaciones con el exterior	Organización y funcionamiento	El trabajo en la residencia
<b>Dignidad</b>	3; 17; 18; 19; 20; 38; 39; 40; 41; 42.	48; 49; 50; 51; 52; 53; 54; 56; 59; 60; 64; 65; 66; 67; 68; 70; 73; 74; 76; 77; 78; 79; 80; 83; 84; 85; 86; 87; 88; 89; 92; 93; 94; 99; 100; 101; 110; 116; 118; 119.	126; 127; 128; 134.	143; 144; 145; 146; 147; 153; 154; 155; 156; 157; 158; 159; 160; 163; 164; 165; 166; 167.	172; 173; 178.	185; 188; 196.	213; 214; 215; 216; 217; 218; 219; 220; 221; 222; 223; 224; 225; 226; 227; 228.
<b>Privacidad e intimidad</b>	3; 5; 17; 18; 19; 20; 25; 29; 43.	49; 55; 56; 57; 63; 64; 71; 73; 81; 86; 110; 111.	130; 131; 132; 133.	148; 149; 162; 163; 167; 168; 169.	173; 174; 180; 181.	185.	213; 214.
<b>Autodeterminación y autonomía</b>	1; 2; 6; 7; 8; 9; 10; 14; 15; 21; 22; 23; 24; 27; 28; 29; 31; 32; 33; 34; 35; 36; 38; 39; 44; 45; 46; 47.	48; 54; 58; 69; 72; 82; 91; 95; 96; 97; 98; 99; 100; 103; 109; 117.	120; 121; 122; 123; 124; 125.	163.	170; 171; 172; 173.	202; 203; 204; 205; 207; 211.	
<b>Elección</b>	4; 11; 12; 13; 14; 15; 25; 26; 47.	48; 49; 50; 55; 61; 62; 75; 77; 87; 88; 90; 102; 104; 105; 106; 108; 111; 112; 113; 114.	120; 124; 125; 129; 130; 134; 135; 136; 137; 138; 139; 140; 141; 142.	150; 151; 161; 164.	175; 176; 177.	193; 201; 211.	
<b>Satisfacción</b>	1; 4; 13; 14; 15; 46; 47.	48; 49; 50; 105; 106; 114; 117.	120; 121; 135; 136; 137; 138; 139.	150; 151; 152; 164; 165; 166.	170; 171; 172; 175; 177; 178; 179; 180; 181.	202.	219.
<b>Protección, conocimiento y defensa de los derechos</b>	16; 37.	66; 95; 96; 98; 99; 100; 101; 103; 107; 115; 116; 118.	123; 124; 125.	160.		182; 183; 184; 186; 187; 189; 190; 191; 192; 193; 194; 195; 196; 197; 198; 199; 200; 203; 204; 205; 206; 207; 208; 209; 210; 211; 212.	213; 214; 215; 216; 217; 218; 220; 221; 222; 223; 224; 225; 226; 227; 228.



# ANEXO.

## INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES

Este Anexo incluye un instrumento que facilita la verificación y el registro del grado de cumplimiento de las recomendaciones contenidas en la Guía. Los servicios tienen así la posibilidad de proceder, con la periodicidad que ellos mismos decidan o con la frecuencia propuesta por la institución de la que dependen, a una autoevaluación de su funcionamiento, que les permitirá contrastar y diagnosticar su situación, definir objetivos prioritarios y acordar medidas tendentes a alcanzarlos.

El instrumento es muy sencillo y consta de tres elementos:

### 1. LA HOJA DE REGISTRO

La hoja de registro permite registrar, para cada recomendación (identificada por su número de referencia en la guía), tres tipos de información:

- El tipo de cumplimiento, indicando si la recomendación, cuando se aplica, se cumple en todos sus elementos o si sólo se cumple parcialmente.
- La frecuencia del cumplimiento, indicando: si se cumple siempre, es decir, sistemáticamente; si se cumple con mucha frecuencia, aunque no sea sistemático; si sólo se cumple a veces; o si no se cumple nunca.
- Las observaciones que permitan precisar determinados aspectos:
  - si se aplica con todas las personas usuarias o no;
  - la razón o explicación de un cumplimiento parcial o poco frecuente;
  - la forma en que se procede, en caso de que no se adopte la pauta recomendada;
  - ideas de mejora tendentes a la implantación de la recomendación.

En este apartado, puede consignarse cualquier elemento que pueda servir de base a la comprensión de la situación y, en consecuencia, a la elaboración de un buen diagnóstico.

Al hacer la evaluación, es fundamental adoptar un criterio de objetividad, que nos aparte de una tendencia habitual y, en cierto modo com-

previsible, a juzgar nuestras propias actuaciones con cierta benevolencia, bien considerando que cumplimos recomendaciones que, en realidad, cumplimos muy limitadamente, bien considerando que su aplicación no resulta procedente. Dado que alcanzar ese grado de objetividad puede resultar difícil, sobre todo al principio, puede resultar útil adoptar fórmulas que permitan participar en la evaluación a una persona externa, por ejemplo, a una o un profesional de otro servicio o del equipo técnico, lo cual puede contribuir, a la vez, a estimular los intercambios de buenas prácticas.




Una vez más, el eje de referencia para actuar con objetividad es la ubicación de los derechos en el núcleo de la atención. Como se ha señalado al comienzo de esta Guía, situar los derechos de las personas en el núcleo de la atención significa aceptar y asumir que el respeto de los derechos debe ser la regla y que cualquier limitación a su ejercicio efectivo debe ser la excepción a esa regla. Por ello:

- Es imprescindible argumentar cualquier excepción a la aplicación de una recomendación, porque el primer filtro de control del respeto de los derechos es precisamente la supervisión de las excepciones.
- Es imprescindible que, en los casos en los que la no aplicación de una recomendación, determine la limitación de un derecho, esa pauta conste, como se indica en la recomendación 185, en el plan de atención personalizada, así como las razones que llevan a considerar que dichas limitaciones son la opción más adecuada.
- También es importante, que para cada servicio se decida cuáles son las recomendaciones que no proceden por la propia naturaleza del servicio o por alguna de sus características, para garantizar que, en el marco de la evaluación, la improcedencia de la aplicación de determinadas recomendaciones obedece a criterios previos, objetivos y razonados.

## **2. LA HOJA DE RESULTADOS**

La hoja de resultados permite presentar una descripción sintética de la situación del servicio en relación con la aplicación de las recomendaciones.

Para ello, en la tabla de clasificación de las pautas de buenas prácticas, ordenadas por derechos y por aspectos de la atención, se aplica un código de colores:

-  Azul, para indicar que la recomendación se cumple.
-  Rojo, para indicar que no se cumple y que debería cumplirse.
-  Verde, para indicar que no procede su aplicación.

Es muy práctica, porque ofrece una imagen muy visual de la situación.

## **3. LA HOJA DE VALORACIÓN**

Esta hoja permite realizar un balance o diagnóstico global de la situación del servicio en relación con el cumplimiento de las recomendaciones, señalando los ámbitos en los que se observa un buen grado de cumplimiento de las recomendaciones y aquellos otros en los que se observan más dificultades, con el fin de determinar en qué aspectos es necesario concentrar los esfuerzos de mejora y de apuntar líneas o medidas que favorezcan la progresiva implantación de las pautas de buenas prácticas en dichas áreas.

**1. HOJA DE REGISTRO**

**EVALUACIÓN DEL GRADO DE APLICACIÓN DE LAS PAUTAS DE BUENAS PRÁCTICAS  
1. HOJA DE REGISTRO**

Nº de la recomendación	Tipo de cumplimiento		Frecuencia de cumplimiento				Observaciones
	Total	Parcial	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
26.							
27.							
28.							
29.							
30.							
31.							
32.							
33.							
34.							
35.							
36.							
37.							
38.							
39.							
40.							
41.							
42.							
43.							
44.							
45.							
46.							
47.							
48.							
49.							
50.							



**EVALUACIÓN DEL GRADO DE APLICACIÓN DE LAS PAUTAS DE BUENAS PRÁCTICAS**  
**1. HOJA DE REGISTRO**

Nº de la recomendación	Tipo de cumplimiento		Frecuencia de cumplimiento				Observaciones
	Total	Parcial	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
51.							
52.							
53.							
54.							
55.							
56.							
57.							
58.							
59.							
60.							
61.							
62.							
63.							
64.							
65.							
66.							
67.							
68.							
69.							
70.							
71.							
72.							
73.							
74.							
75.							
76.							
77.							
78.							
79.							
80.							
81.							
82.							
83.							
84.							
85.							
86.							
87.							
88.							
89.							
90.							
91.							
92.							
93.							
94.							
95.							
96.							
97.							
98.							
99.							
100.							
101.							
102.							

**EVALUACIÓN DEL GRADO DE APLICACIÓN DE LAS PAUTAS DE BUENAS PRÁCTICAS  
1. HOJA DE REGISTRO**

Nº de la recomendación	Tipo de cumplimiento		Frecuencia de cumplimiento				Observaciones
	Total	Parcial	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
104.							
105.							
106.							
107.							
108.							
109.							
110.							
111.							
112.							
113.							
114.							
115.							
116.							
117.							
118.							
119.							
120.							
121.							
122.							
123.							
124.							
125.							
126.							
127.							
128.							
129.							
130.							
131.							
132.							
133.							
134.							
135.							
136.							
137.							
138.							
139.							
140.							
141.							
142.							
143.							
144.							
145.							
146.							
147.							
148.							
149.							
150.							
151.							
152.							
153.							
154.							
155.							

**EVALUACIÓN DEL GRADO DE APLICACIÓN DE LAS PAUTAS DE BUENAS PRÁCTICAS**  
**1. HOJA DE REGISTRO**

Nº de la recomendación	Tipo de cumplimiento		Frecuencia de cumplimiento				Observaciones
	Total	Parcial	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
157.							
158.							
159.							
160.							
161.							
162.							
163.							
164.							
165.							
166.							
167.							
168.							
169.							
170.							
171.							
172.							
173.							
174.							
175.							
176.							
177.							
178.							
179.							
180.							
181.							
182.							
183.							
184.							
185.							
186.							
187.							
188.							
189.							
190.							
191.							
192.							
193.							
194.							
195.							
196.							
197.							
198.							
199.							
200.							
201.							
202.							
203.							
204.							
205.							
206.							
207.							
208.							

**EVALUACIÓN DEL GRADO DE APLICACIÓN DE LAS PAUTAS DE BUENAS PRÁCTICAS  
1. HOJA DE REGISTRO**

Nº de la recomendación	Tipo de cumplimiento		Frecuencia de cumplimiento				Observaciones
	Total	Parcial	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca	
210.							
211.							
212.							
213.							
214.							
215.							
216.							
217.							
218.							
219.							
220.							
221.							
222.							
223.							
224.							
225.							
226.							
227.							
228.							

## 2. HOJA DE RESULTADOS

Marque el número correspondiente a cada recomendación con el color que corresponda atendiendo al siguiente código:

- Azul, para indicar que la recomendación se cumple.
- Rojo, para indicar que no se cumple y que debería cumplirse.
- Verde, para indicar que no procede su aplicación.

### EVALUACIÓN DEL GRADO DE APLICACIÓN DE LAS PAUTAS DE BUENAS PRÁCTICAS 2. HOJA DE RESULTADOS

DERECHOS	ASPECTOS DE LA ATENCIÓN						
	<i>Dotación material</i>	<i>Atención personal</i>	<i>Forma de vida</i>	<i>Relaciones personales en la residencia</i>	<i>Relaciones con el exterior</i>	<i>Organización y funcionamiento</i>	<i>Trabajo</i>
<i>Dignidad</i>	3; 17; 18; 19; 20; 38; 39; 40; 41; 42.	48; 49; 50; 51; 52; 53; 54; 56; 59; 60; 64; 65; 66; 67; 68; 70; 73; 74; 76; 77; 78; 79; 80; 83; 84; 85; 86; 87; 88; 89; 92; 93; 94; 99; 100; 101; 110; 116; 118; 119.	126; 127; 128; 134.	143; 144; 145; 146; 147; 153; 154; 155; 156; 157; 158; 159; 160; 163; 164; 165; 166; 167.	172; 173; 178.	185; 188; 196.	213; 214; 215; 216; 217; 218; 219; 220; 221; 222; 223; 224; 225; 226; 227; 228.
<i>Privacidad e intimidad</i>	3; 5; 17; 18; 19; 20; 25; 29; 43.	49; 55; 56; 57; 63; 64; 71; 73; 81; 86; 110; 111.	130; 131; 132; 133.	148; 149; 162; 163; 167; 168; 169.	173; 174; 180; 181.	185.	213; 214.
<i>Autodeterminación y autonomía</i>	1; 2; 6; 7; 8; 9; 10; 14; 15; 21; 22; 23; 24; 27; 28; 29; 31; 32; 33; 34; 35; 36; 38; 39; 44; 45; 46; 47.	48; 54; 58; 69; 72; 82; 91; 95; 96; 97; 98; 99; 100; 103; 109; 117.	120; 121; 122; 123; 124; 125.	163.	170; 171; 172; 173.	202; 203; 204; 205; 207; 211.	
<i>Elección</i>	4; 11; 12; 13; 14; 15; 25; 26; 47.	48; 49; 50; 55; 61; 62; 75; 77; 87; 88; 90; 102; 104; 105; 106; 108; 111; 112; 113; 114.	120; 124; 125; 129; 130; 134; 135; 136; 137; 138; 139; 140; 141; 142.	150; 151; 161; 164.	175; 176; 177.	193; 201; 211.	
<i>Satisfacción</i>	1; 4; 13; 14; 15; 46; 47.	48; 49; 50; 105; 106; 114; 117.	120; 121; 135; 136; 137; 138; 139.	150; 151; 152; 164; 165; 166.	170; 171; 172; 175; 177; 178; 179; 180; 181.	202.	219.
<i>Protección, conocimiento y defensa de los derechos</i>	16; 37.	66; 95; 96; 98; 99; 100; 101; 103; 107; 115; 116; 118.	123; 124; 125.	160.		182; 183; 184; 186; 187; 189; 190; 191; 192; 193; 194; 195; 196; 197; 198; 199; 200; 203; 204; 205; 206; 207; 208; 209; 210; 211; 212.	213; 214; 215; 216; 217; 218; 220; 221; 222; 223; 224; 225; 226; 227; 228.

### 3. HOJA DE VALORACIÓN

**EVALUACIÓN DEL GRADO DE APLICACIÓN DE LAS PAUTAS DE BUENAS PRÁCTICAS**  
**3. HOJA DE VALORACIÓN**

<p><b>1. ¿Cuál o cuáles son los derechos que menos se respetan?</b></p>	
<p><b>2. ¿Qué medidas se proponen para promover que se respeten?</b></p>	
<p><b>3. ¿Cuál o cuáles son los derechos más respetados?</b></p>	
<p><b>4. ¿En qué aspectos de la atención se observan mayores dificultades para respetar los derechos de las personas usuarias?</b></p>	
<p><b>5. ¿En qué aspectos de la atención se observa una mayor y mejor aplicación de las pautas de respeto de los derechos de las personas usuarias?</b></p>	

# BUENAS PRÁCTICAS

## En la atención a personas con discapacidad

Esta Guía sobre Derechos Individuales y Condicionantes Organizativos en los Servicios de Apoyo se enmarca en el Proyecto Vivir Mejor, promovido por la Diputación Foral de Álava con la finalidad principal de contribuir a orientar a los servicios hacia un modelo de atención centrado en mejorar la calidad de vida de las personas a las que atienden.

Este modelo de atención se articula en torno a la paulatina incorporación, en los diferentes servicios, de los enfoques, conceptos y pautas de atención más avanzadas:

- Paradigma y Modelo de Apoyos.
- Planificación Centrada en la Persona.
- Concepto y dimensiones de Calidad de Vida.
- Apoyo Conductual Positivo.

Esta nueva visión conlleva el reto de adaptar las pautas de trabajo de quienes, como profesionales, intervienen en la atención a las personas con discapacidad, tanto cuando su función se centra en la planificación y en la intervención técnica, como cuando consiste en la organización, el funcionamiento y la atención cotidiana en los servicios. Implica así mismo, necesariamente, un cambio en las actitudes de todas las personas involucradas: sin duda, las de las y los profesionales, pero también las de las propias personas usuarias y sus familiares. Implica, en definitiva, un esfuerzo conjunto por vencer una natural resistencia al cambio.

Confiamos en que esta Guía de Buenas Prácticas, como el conjunto de los materiales formativos elaborados y consensuados en el marco del Proyecto Vivir Mejor, contribuya a ello.