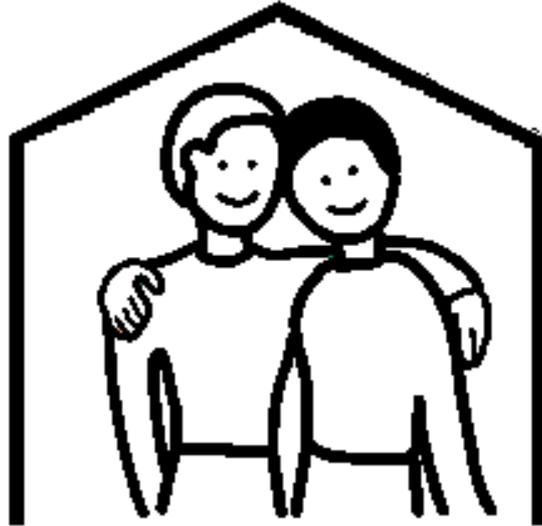


SERVICIO APOYO FAMILIAR



**REFLEXIÓN SOBRE BUENAS
PRÁCTICAS ENTRE
PROFESIONALES, FAMILIAS Y
USUARIOS.**



Asociación Autismo Bata



INTRODUCCIÓN

El Servicio de Apoyo Familiar establece como objetivo final mejorar la calidad de vida de las familias de personas con TEA a través de programas orientados para que las mismas dispongan de “tiempo para sí mismas” (ocio, compromisos, celebraciones,...).

Desde esta perspectiva, entendemos que LAS FAMILIAS son el eje central de nuestro servicio y para crear unas relaciones constructivas, con objetivos basados en la calidad de vida, en la ética y centrados en la persona, es necesario reflexionar y establecer un catálogo de buenas prácticas en el Servicio.

Consideramos que las familias son clientes en un doble papel: como proveedoras de apoyo a la persona y como clientes finales, de acuerdo a sus necesidades como familia.

Para hacer esta reflexión de Buenas Prácticas, tenemos que tener en cuenta tres premisas básicas de los servicios centrados en la familia:

- Cada familia es única.
- La familia es la constante en la vida de la persona.
- La familia es la experta en las habilidades y las necesidades de su familiar.

Por otro lado, consideramos también como cliente de atención directa a aquella persona con TEA a la que los familiares delegan nuestro cuidado, siendo el eje central y otorgando sentido a nuestro servicio, dentro de una visión bidireccional. Así pues establecemos:

- **BUENAS PRÁCTICAS CON LAS FAMILIAS**
- **BUENAS PRÁCTICAS CON LOS USUARIOS**
- **BUENAS PRÁCTICAS ENTRE LOS PROFESIONALES.**

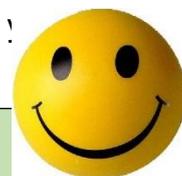




BBPP CON LAS FAMILIAS

1. ACOGIDA: El profesional y la familia se conocen. Es un momento delicado en el que se ha de responder a las expectativas de las familias y ha de dedicarse un gran esfuerzo a establecer una relación positiva, cercana y empática, y adaptar tanto el entorno para que resulte una reunión cómoda y agradable, como nuestro lenguaje para facilitar la comprensión y buena comunicación.

Dentro de la fase de acogida un punto muy importante es la ENTREVISTA, y estas son las buenas prácticas que debemos tener en cuenta:



- Ser puntuales.
- Tener documentos, información, planificación, programaciones...organizados
- Presentar al equipo.
- Mostrar empatía con la familia. Entender que para la familia puede ser un momento “extraño” y que puede generar ansiedad, sobre todo en un primer momento de inserción en el Programa.
 - Escucha activa.* Mantener postura corporal relajada, manos a la vista, sonreír, asentir, (demostrar interés en la conversación).
 - Ritmo tranquilo de la conversación para no demostrar ansiedad (puede generar inseguridades en las familias).
 - Mostrar respeto y a la vez cercanía (Tratar de usted hasta que la persona solicite lo contrario).
 - Habernos informado con anterioridad de los miembros que componen dicha familia para después poder preguntarles por ellos y mostrar conocimiento y cercanía.
- Evitar ver el reloj, para no dar la sensación de que tenemos prisa.
- Silenciar el móvil.
- Organizar la mesa donde realizaremos la entrevista de forma que transmita orden y cercanía.
 - Mirar a los ojos cuando nos está hablando.
 - Elegir un espacio tranquilo para realizar la entrevista.
 - No ser repetitivos y canalizar la conversación con el fin de solucionar dudas.
- Uso de formas y normas sociales de cortesía (gracias, perdón).
- Preguntar expectativas, posibles sugerencias, dudas...





2. SEGUIMIENTO EN EL SERVICIO

- Mostrarles la vivienda donde se realizan los respiros para que sepan dónde van a vivir su familiar durante el fin de semana.
- Anticiparles que actividades se van a realizar en el respiro de su familiar.
- Facilitarles un teléfono para que puedan llamar para saber qué tal se encuentra su familiar.

Dentro de la fase SEGUIMIENTO EN EL SERVICIO es importante tener en cuenta dos situaciones que se dan a menudo para poder llevar a cabo las buenas prácticas que debemos tener con las familias cuando hablamos con ellas por TELÉFONO y cuando vienen a RECOGER a su familiar.

BBPP AL TELÉFONO

- Conocer los nombres de todos los padres. Cuando llamen por teléfono decirles siempre con quién están hablando.
- Mostrar tranquilidad cuando hablamos con ellos.
- Retirarnos para un sitio donde no haya ruido y podamos hablar tranquilamente.
- No debemos preocupar a las familias con temas de comportamiento, comidas, sueño, fugas... “quitarle hierro al asunto” para que disfruten del fin de semana de descanso.
- No mentirles nunca.
- Escuchar a las familias pero no demorarse en exceso al teléfono, tienen que saber que en ese momento estamos trabajando y que pueden concertar una reunión cuando lo crean oportuno.





BBPP EN LA RECOGIDA DEL FAMILIAR

- Saludar a todos los padres.
- No mostrar sensación de “prisa”.
- Comentarles que tal ha ido el fin de semana.
- La información más sensible se la daremos en privado.



3. SOLICITUD DE REUNIONES

- Dar la posibilidad de elegir entre las fechas disponibles de la coordinadora para concretar una reunión.
- Conocer los temas a tratar que les inquieten/preocupen.
- Realizar una previa evaluación de las mejoras del cliente.





BUENAS PRÁCTICAS CON LOS USUARIOS



- Conocer sus gustos y preferencias en cuanto a comidas, actividades, personas...
- Actitud de Empatía, intentar comprender “perspectivas”, alteraciones, ritmos, rutinas...y no prejuzgar.
- Darles la oportunidad de que elijan y decidan lo que quieren hacer.
- Tener información (ciclos, procedimientos, comunicación...)
- Comunicarnos con ellos mediante el sistema de comunicación que utilicen.
- Somos nosotros los que debemos adaptarnos a ellos no al revés.
- Llamarlos siempre por su nombre y de forma respetuosa.
- Tono de voz medio (no gritos)
- No hablar de las personas (temas familiares, circunstancias personales, estados de ánimo, incidencias negativas...) delante de ellos y de otras familias.
- Dar el apoyo necesario sin “actitud invasiva” ni ansiosa (ej. Apoyo en comidas sentados y ritmo adaptado al cliente)
- No infantilizar a los adultos ni ridiculizar su actitud delante de terceras personas u otros monitores.
- Respetar los momentos de intimidad de las personas (puerta cerrada en el baño, llamar antes de entrar, dejarles tiempos de intimidad, uso del baño de forma individual...)
- Potenciar siempre su autonomía. Proporcionar apoyo sólo cuando lo necesiten.
- Hablar con todos, no aislarles, ni prestarles menos atención por no tener lenguaje.
- Ser asertivos.
- Compartir información.
- Actitud de Empatía.
- Valorar “el por qué” de las acciones de los compañeros,

