

COLECCIÓN MANUALES Y GUÍAS

SERIE CATÁLOGOS Y GUÍAS



CALIDAD DE VIDA, CALIDAD DE SERVICIO

Analizando la Calidad de Vida

Diseño de la Colección: Nuria Antolí
Maquetación del libro: Kommad Publicidad, S.L.
Título original: Looking at life quality. Visitor's handbook

Traducción y adaptación:
Samuel Fernández Fernández
Jorge Cabo Pérez
Jesús Angel García Bajo

Adaptación del Departamento de Servicios para el Desarrollo de California
Subdirección del Plan de Acción y Programas para Personas con Discapacidad

Septiembre de 1999


Versión original de: California Department of Developmental Services
1600 9th Street, Room 340
Sacramento, C.A. 95814
January 1996

Edita: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO)
Avda. de la Ilustración, c/v. a Ginzo de Limia, 58
28029 MADRID. Tel.: 91 347 89 35

NIPO: 209-99-006-8
Depósito Legal: BI-1914-99
Imprime: GRAFO, S.A.

	página
Presentación «Analizando la Calidad de Vida»	5
Prólogo y agradecimientos	7
Introducción a Analizando la Calidad de Vida	9
Indicadores de Calidad de Vida Personal	11
Algunas cosas que debe saber sobre «Analizando la Calidad de Vida»	13
Algunas cosas que debe saber sobre los Indicadores	18
Opciones	19
Relaciones	31
Estilo de Vida	35
Salud y Bienestar	47
Derechos	56
Satisfacción	68
Algunas cosas que debe saber sobre las entrevistas	74
Sugerencias para conversar con la persona sobre los indicadores	77
Sugerencias para la entrevista con otras personas sobre los indicadores	85
Analizando la Calidad de Vida. Cuestionario de Calidad de Vida Personal	93
Algunas cosas que debe saber sobre el Cuestionario de Calidad de Vida Personal	95
Información general sobre la persona	98
Algunas cosas que debe saber sobre el Cuestionario de Calidad de Vida	99

«Analizando la Calidad de Vida»



La *calidad de vida* y la *calidad de servicio* son conceptos que hoy, en los umbrales del siglo XXI, ocupan un lugar destacado en la política social y en concreto en la política social para las personas con discapacidad.

Hace no muchos años el objetivo básico era crear servicios para las personas con discapacidad, sin cuestionar cuál era la calidad de esos servicios. Actualmente los servicios, para justificar su existencia, deben demostrar suficiente calidad. Pero ¿cómo se evalúa la calidad de un servicio o la calidad de vida de las personas con discapacidad?

Desde hace tiempo el IMSERSO viene promoviendo instrumentos para esta evaluación. Con la publicación que ahora presentamos se pretende facilitar a los profesionales del sector un instrumento válido para analizar tanto la calidad de vida de las personas con discapacidad, como la calidad de los servicios que se prestan con el fin de mejorar la atención al colectivo. Ojalá que entre todos lo consigamos.

y agradecimientos

La legislación vigente garantiza que las personas con discapacidad reciban servicios adecuados y establece la manera en que el sistema de servicios sociales proveerá aquellos que sean necesarios. El objetivo de este manual será la puesta en marcha de dichos servicios mediante la firma de convenios con los municipios y a través de las agencias de servicios de ámbito autonómico y/o municipal.

Las agencias de servicios autonómicas y/o municipales prestan una amplia gama de servicios a las personas y a sus familias, incluyendo coordinación de servicios, orientación, ayuda a las personas para que tengan acceso a servicios públicos y a otros servicios municipales, así como la contratación de proveedores de servicios cuando no hay otros recursos disponibles.

Los servicios que necesita una persona se describen en un Plan Personalizado, diseñado por la persona y, si es el caso, por su madre, padre, tutor, educador o monitor, el coordinador de su centro regional y demás personas participantes designadas o elegidas por la persona con discapacidad.

Para los ciudadanos discapacitados el objetivo es participar en todos los aspectos de la vida local de forma activa con sus amigos, vecinos y compañeros de trabajo. Este objetivo también incluye el que las personas reciban el apoyo necesario para que puedan contar con oportunidades en los lugares en que viven, trabajan y se relacionan. El propósito de este manual es examinar los indicadores de la calidad de vida alcanzada por las personas para comprobar que el sistema funciona en beneficio de todos aquellos a los que va dirigido.

Analizando la Calidad de Vida

Analizando la Calidad de Vida brinda a las personas con discapacidad un método para analizar su vida e identificar oportunidades para incrementar su satisfacción personal.

Con la ayuda de personas con discapacidad, miembros de sus familias, agencias de servicios autonómicas y/o municipales, proveedores de servicios (personas o agencias que facilitan un servicio), asesores legales, profesionales (orientadores, monitores, etc.) y otros se ha elaborado una serie de indicadores deseables para la calidad de vida personal. Estos son coincidentes con los valores y derechos contenidos en la legislación de Servicios Sociales. El objetivo es que se brinde a las personas con discapacidad la oportunidad de alcanzar esos logros.

Las páginas siguientes contienen los Indicadores de Calidad de Vida Personal, y la información sobre "Analizando la Calidad de Vida" e instrucciones para utilizar este manual. El cual te ayudará a obtener información sobre cada uno de estos indicadores, y te aportará ideas para reunir información sobre la calidad de vida.

El monitor obtendrá información mediante conversaciones con la persona, con quienes le conozcan y le atiendan, y a través de la participación en sus actividades diarias o de la observación de las mismas. La conversación debe adaptarse a los intereses, necesidades y opciones específicas de la persona, así como al estilo propio del monitor.

El monitor resumirá la información obtenida en la conversación en el Cuestionario de Calidad de Vida Personal. Al resumir la información, el monitor ayudará a la persona a identificar lo que está o no dando resultado, y a formular sugerencias que le ayuden a alcanzar una mayor satisfacción personal con su calidad de vida.

de Calidad de Vida Personal

Opciones

1. Las personas identifican sus necesidades, deseos, y lo que les agrada y desagrada.
2. Las personas toman decisiones importantes sobre sus vidas.
3. Las personas toman decisiones sobre cuestiones cotidianas.
4. Las personas desempeñan un papel importante en la elección de los proveedores de sus servicios y apoyos.
5. Los servicios y los apoyos requeridos por una persona cambian a medida que cambian sus deseos, necesidades y preferencias.

Relaciones

6. Las personas tienen amigos y amistades relevantes.
7. Las personas cuentan con apoyos vecinales que pueden incluir a los familiares, amigos, proveedores de servicios, profesionales y a otros miembros del vecindario.

Estilo de Vida

8. Las personas son parte de la vida vecinal normal y viven, trabajan y se divierten en ambientes integradores.
9. Los estilos de vida de las personas reflejan sus preferencias culturales.
10. Las personas son independientes y productivas.
11. Las personas tienen situaciones de vida estables.
12. Las personas están cómodas en el lugar donde viven.
13. Los niños viven en hogares con familias.

Salud y Bienestar

14. Las personas están seguras.
15. Las personas disfrutan de la mejor salud posible.
16. Las personas saben lo que deben hacer en caso de riesgo para su salud, seguridad y bienestar.
17. Las personas tienen acceso a la asistencia sanitaria que necesiten.


Derechos

18. Las personas ejercen sus derechos y responsabilidades.
19. Las personas no sufren malos tratos, abandono ni explotación.
20. Las personas son tratadas con dignidad y respeto.
21. Las personas utilizan servicios públicos y apoyos adecuados.
22. Las personas tienen asistencia legal y/o acceso a servicios de asesoría legal.

Satisfacción

23. Las personas alcanzan los objetivos que se marcan.
24. Las personas están satisfechas con los servicios y los apoyos que reciben.
25. Las personas están satisfechas con sus vidas.

«Analizando la Calidad de Vida»



Este manual ha sido escrito como un recurso para ayudar a los monitores, educadores u otros proveedores de servicios a obtener información sobre la calidad de vida personal.

¿Qué es un indicador de Calidad de Vida Personal?

Los 25 indicadores que aparecen en *Analizando la Calidad de Vida* representan situaciones que las personas han identificado como algo importante en su vida cotidiana. Por ejemplo, *Las personas toman decisiones importantes sobre sus vidas* y *Las personas toman decisiones sobre cuestiones cotidianas* son indicadores importantes para todas las personas. El deseo de ejercer un control personal sobre las decisiones cotidianas es algo que todos compartimos. Todos los indicadores de calidad de vida personal provienen no sólo de deseos que todos compartimos, sino también de derechos contemplados por la legislación vigente.

¿Cómo se determinaron los indicadores?

Se reunió a un grupo de asesores compuesto por personas con discapacidad, miembros de sus familias, personal de las agencias de servicios (municipales y autonómicas), proveedores de servicios, asesores legales, monitores, y otros miembros de la comunidad. Al determinar los indicadores, el grupo decidió concentrarse en seis áreas fundamentales de calidad de vida: Opciones, Relaciones, Estilo de Vida, Salud y Bienestar, Derechos y Satisfacción. Utilizando estas áreas fundamentales y la legislación vigente, el grupo determinó los 25 indicadores de calidad de vida personal (en la hoja anterior) que forman la base de *Analizando la Calidad de Vida*.

«Analizando la Calidad de Vida»

¿Qué significa analizar la Calidad de Vida?

Es un proceso que ayuda a las personas a observar sus vidas y a identificar maneras de mejorar su calidad de vida. Una conversación informal y amistosa (utilizando las preguntas sugeridas que encontrará en este Manual), es la mejor manera de obtener información sobre la vida de una persona. Si lo desea, también puede hablar con los miembros de su familia, amigos y quienes proveen de servicios y apoyos a la persona. En el caso de un niño o de una persona que tenga tutor o educador, la familia y el tutor o educador, serán parte de la conversación. También puede obtener información sobre la vida de la persona observándola en su vida cotidiana.

¿Quiénes recibirán visitas y con qué frecuencia?

Las personas que no viven con sus familias, las que viven en centros residenciales, hogares de acogimiento, familias de acogida, o en situaciones de vida en que necesiten apoyo o servicios, también participarán en este proceso. La evaluación de la calidad de vida se completará al menos una vez cada tres años, o con mayor frecuencia si lo solicita la persona o, en los casos que corresponda, los padres, el tutor, el educador u otros proveedores de servicios.

¿Quiénes son los monitores?

Los monitores pueden ser los integrantes del personal de la agencia de servicios, personas con discapacidad, familiares, amigos u otras personas interesadas. Antes de realizar una visita, los monitores recibirán formación sobre los 25 indicadores de calidad de vida personal, sobre cómo obtener información de las personas sobre su calidad de vida y qué hacer con dicha información.

«Analizando la Calidad de Vida»

¿Cómo se obtiene la información?

Los monitores obtienen información durante la conversación con la persona y con otros, y mediante la observación de la persona en sus actividades cotidianas. Después de eso, podrá cumplimentar el *Cuestionario de Calidad de Vida Personal* (encontrará una copia del mismo en el Manual). El resumen incluirá información sobre si la calidad de vida de la persona *Es adecuada en este momento* o *Necesita seguimiento*, información sobre los indicadores personales y *Sugerencias sobre cómo mejorar la situación*.

¿Qué debo hacer si alguien desea cubrir su propio Cuestionario de Calidad de Vida Personal?

Magnífico. Anímelo a que lo haga. Ofrézcale ayuda para escribir las respuestas o sugiera que use una grabadora.

¿Qué se hace con el Cuestionario de Calidad de Vida Personal?

Se compartirá con la persona y, según sea apropiado, con los padres, el tutor o el educador, con la agencia de servicios y con otros a quienes elige la persona. La información se puede utilizar para diseñar un Plan Personalizado que ayude a la persona a alcanzar una mayor satisfacción con su calidad de vida. Además, las agencias de servicios pueden utilizar la información para mejorar los servicios que prestan a las personas, así como para mejorar sus programas en general.

«Analizando la Calidad de Vida»

¿Qué sucede cuando observa o se entera de algo que, en su opinión, es peligroso para la salud y la seguridad de una persona?

Debe llamar por teléfono inmediatamente a la persona u organismo designados como su contacto para notificar lo que ocurre, y seguir los procedimientos habituales para hacer un informe y recoger la documentación como se suele hacer en su municipio. Conocer estos procedimientos es parte de su formación.

¿Qué se debe hacer con las personas que no se pueden expresar?

Cuando las personas no pueden hablar por sí mismas, es importante pasar más tiempo observando sus actividades y reacciones, y hablando con quienes mejor los conozcan. Si las personas son nuevas en esta situación de vida o para el personal de la agencia de servicios que trabaja con ellos, deberá tomarse el tiempo necesario para observar más a fondo y para hablar con otras personas. En estas situaciones es importante prestar especial atención a la necesidad y/o a la disponibilidad de servicios de apoyo especial para la persona.

¿Qué hacer ante las diferencias culturales?

Cuando se observa la manera en que las personas deciden vivir, la diversidad cultural debe ser respetada. Es importante que el monitor conozca los valores y las diferencias culturales y étnicas, y que hable la lengua materna de la persona.

¿Cómo se observa a los niños?

En el caso de las personas menores de 18 años, es fundamental incluir a la familia, ya sea adoptiva, de acogimiento o de otra índole, en el proceso. Por ejemplo, en el área Opciones, al observar si *Las personas desempeñan un papel importante en la elección de proveedores de servicios y de apoyo*, la "persona" incluirá a la familia.

«Analizando la Calidad de Vida»

¿Qué debo saber sobre la confidencialidad?

Esta información debe ser tratada como información confidencial. Es información privada sobre la vida de una persona. Al hablar sobre la confidencialidad con la persona (padres, educador o tutor según sea el caso), deberá indicarle que si se mencionan u observan cosas que se pueden considerar como peligrosas para la salud y la seguridad de la persona, usted tiene obligación de informar sobre esas situaciones a la persona u organismo designados como su contacto. Antes de finalizar la visita, es importante repasar el resumen con la persona, para verificar que todo se haya apuntado correctamente. También es importante verificar que se hayan respondido a todas las preguntas sobre el uso de la información contenida en el resumen. Al final de la conversación deberá hablar sobre qué información se puede compartir con otros proveedores de servicios y/o apoyos. Si la persona desea que la información se comparta con alguien ajeno a su agencia de servicios, usted debe pedirle permiso por escrito para entregar dicha información a esa persona u organismo.

Algunas cosas que debe saber sobre

los indicadores

¿Qué hay en esta sección?

Esta sección ha sido redactada para ayudarle a obtener más información sobre los indicadores de calidad de vida. Incluye: 1) todos los indicadores personales; 2) información sobre lo que significa cada indicador; 3) espacio para que escriba sus notas sobre los indicadores; y 4) ejemplos de los aspectos sobre los que puede obtener información u observar para saber si *Es adecuado en este momento* o *Necesita seguimiento*.

OPCIONES

1. Las personas identifican sus necesidades, deseos, y lo que les agrada y desagrada.

Información sobre este indicador

Este indicador reconoce que todas las personas tienen necesidades y deseos propios, situaciones que les agradan y que les desagradan, y las pueden expresar de alguna manera (con palabras, gestos o comportamientos) de forma que las personas a su alrededor estén al tanto y comprendan sus preferencias, y den respuesta a las mismas. Las agencias de servicios y apoyos deben centrarse en la persona y tener en cuenta sus necesidades y preferencias. Hay muchas maneras de averiguar cuáles son sus preferencias. Parte de la información proviene de preguntar a la persona, a familiares, a amigos y a personas que trabajan con él o ella, sobre las cosas que le gusta hacer y que puede hacer correctamente. También es importante averiguar qué impide que la persona haga lo que le gusta hacer. Otros apoyos (como intérpretes o dispositivos técnicos de comunicación) pueden ser necesarios para ayudar a la persona a comunicar sus preferencias. Si las personas no pueden hablar por sí mismas, con o sin apoyos, es importante observar cómo reaccionan ante diferentes situaciones, a fin de entender sus preferencias.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Cuando este indicador se alcanza, dicha persona o los demás conocen sus deseos, necesidades y las cosas que le agradan y le desagradan (o hay un plan en funcionamiento para identificar esas preferencias) de la siguiente manera:

- ❖ Conversando y pasando tiempo con la persona, o hablando con otros que le conozcan bien;
- ❖ Proporcionando apoyo adicional, según sea necesario, para ayudar a la persona a comunicar sus preferencias;
- ❖ Incluyendo a la persona o a quienes le conocen bien en la planificación de los servicios y apoyos; e,
- ❖ Incluyendo a la persona o a otros, según sea oportuno, en el equipo encargado de diseñar el Plan Personalizado.

Las preferencias personales se reflejan en sus actividades cotidianas.

Necesita seguimiento

La persona y/o quienes mejor le conocen no se hallan incluidas en la identificación de las necesidades, los deseos, y las cosas que agradan y desagradan a la persona.

La persona y/o quienes mejor le conocen no se hallan incluidos en la planificación de los servicios y apoyos.

Las necesidades, los deseos, y las cosas que agradan y desagradan a la persona no han sido identificadas.

Las personas con discapacidad (u otras, cuando corresponda) no son parte del equipo encargado de diseñar el Plan Personalizado.

Las personas, o sus representantes, no están de acuerdo con el Plan Personalizado.

Las preferencias personales no se hallan incluidas en su vida cotidiana.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.

OPCIONES

2. Las personas toman decisiones importantes sobre sus vidas.

Información sobre este indicador

Este indicador se refiere al control que ejercen las personas sobre las decisiones importantes relativas a sus vidas. Para garantizar que las personas con discapacidad tengan la oportunidad de tomar decisiones, ellos (y, si corresponde, sus padres, tutores o educadores) deben participar en la toma de decisiones que afecten a sus propias vidas, incluyendo, pero no limitado a, dónde y con quiénes viven, sus relaciones con la gente del vecindario, la forma de pasar el tiempo (que incluye la educación, el trabajo, el ocio) y la búsqueda de su futuro personal. Además, deben tener la oportunidad de participar activamente en el diseño de su Plan Personalizado, incluyendo la planificación y la selección de los servicios y apoyos. Otras maneras de ayudar a las personas a desarrollar esta importante habilidad incluyen el facilitar: 1) opciones entre las que pueda elegir; 2) información comprensible sobre cada opción; y 3) oportunidades para ejercer directamente cada opción. Las agencias de servicios deben respetar las elecciones de las personas o, cuando corresponda, de sus padres, tutores o educadores.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

OPCIONES

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Cuando las personas toman decisiones importantes sobre sus vidas, en general eligen:

- ❖ Dónde y con quién vivir;
- ❖ Qué tipo de trabajo y/o formación tienen; y,
- ❖ Cómo administrar su dinero.

Cuando las personas requieren formación y apoyo para tomar decisiones importantes sobre sus vidas, o tienen dificultades para comunicar esas decisiones:

- ❖ Se les facilita información comprensible sobre sus opciones (por ejemplo: mediante cintas de vídeo o conversaciones con los demás);
- ❖ Se les dan oportunidades para conocer sus opciones (por ejemplo: probar distintos trabajos, excursiones);
- ❖ Se les brindan oportunidades para tomar decisiones importantes sobre sus vidas (por ejemplo: dónde vivir, qué trabajo realizar, etc.); y,
- ❖ Alguien en su vida los conoce lo suficientemente bien como para hablar en su nombre cuando hay que tomar decisiones importantes.

Necesita seguimiento

La persona no toma decisiones importantes sobre su vida, tenga o no formación y apoyo para ello (por ejemplo: dónde vivir o qué tipo de trabajo realizar).

La persona no recibe información comprensible sobre las opciones disponibles (por ejemplo: mediante un vídeo o hablando con los demás), ni tiene oportunidad de experimentarlas directamente.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.

OPCIONES

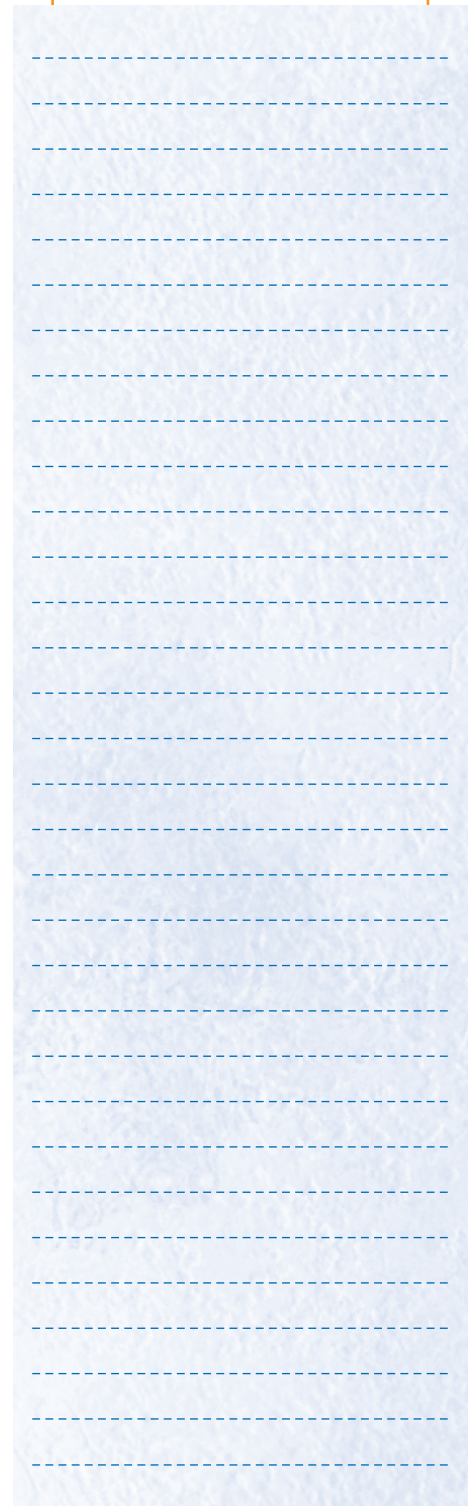
ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

La persona no recibe formación ni apoyo para la toma de decisiones importantes en su vida.

Las personas que no pueden hablar por sí mismas ni expresar sus opciones, no tienen a nadie en su vida con suficientes conocimientos acerca de sus necesidades y preferencias como para poder hablar en su nombre cuando se deban tomar decisiones importantes que afecten a sus vidas (por ejemplo: familiares, amigos, un coordinador de servicios, o un educador).

Las agencias de servicios no respetan las decisiones de vida importantes que realizan las personas o, si corresponde, sus padres o tutores.

NOTAS



OPCIONES

3. Las personas toman decisiones sobre cuestiones cotidianas.

Información sobre este indicador

Este indicador se refiere a la manera en que las personas (y, cuando corresponda, sus padres, tutores o educadores) toman decisiones cotidianas sobre la ropa que les gusta usar, cuándo y qué quieren comer, y cómo emplear su tiempo libre. Las personas deben tener oportunidades para poner en práctica sus destrezas de toma de decisiones en todos los aspectos de la vida cotidiana, incluyendo las rutinas de la vida diaria, la elección de compañeros que ven todos los días, el ocio y las actividades sociales. Las personas están siendo apoyadas en el desarrollo de esta importante destreza cuando tienen: 1) opciones entre las que puedan elegir; 2) información comprensible sobre cada opción; y 3) oportunidades para ejercer directamente cada una de las opciones. Las agencias de servicios deben respetar las elecciones de las personas o, en los casos en que corresponda, de sus padres, tutores o educadores.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

OPCIONES

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Cuando las personas toman decisiones sobre la vida cotidiana, en general eligen:

- ❖ Cuándo levantarse y acostarse;
- ❖ La ropa que desean usar;
- ❖ Cuándo realizar su aseo personal;
- ❖ Qué comer;
- ❖ Cómo emplear su tiempo libre;
- ❖ Con quiénes desean pasar su tiempo libre;
- ❖ Cómo utilizar el dinero para sus gastos; y,
- ❖ Hacer o no ejercicio.

Cuando las personas requieren formación y apoyo para tomar decisiones cotidianas o tienen dificultades en comunicar esas decisiones:

- ❖ Tienen oportunidades diarias para elegir lo que desean (por ejemplo: usar una chaqueta o un jersey, tomar la comida a su gusto, ir al cine o salir de compras);
- ❖ Reciben información comprensible sobre las opciones cotidianas (por ejemplo: cintas de vídeo o hablando con otras personas);
- ❖ Tienen la oportunidad de conocer sus opciones (por ejemplo: probar una nueva comida, aprender un nuevo juego); y,
- ❖ Alguien en su vida los conoce lo suficientemente bien como para hablar en su nombre cuando hay que tomar decisiones cotidianas.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.

OPCIONES

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Necesita seguimiento

La persona no toma decisiones cotidianas ni por sí misma, ni mediante la formación o el apoyo que necesite (por ejemplo: la ropa que desea ponerse, lo que prefiere comer, o cuándo levantarse y acostarse).

La persona no recibe información comprensible sobre las opciones disponibles (por ejemplo: cintas de vídeo o hablar con otros), ni tiene oportunidad de experimentarlas directamente.

Las personas no pueden hablar por sí solas ni expresar sus opciones, ni tienen a alguien en su vida que conozca sus necesidades y preferencias lo suficientemente bien como para hablar en su nombre cuando se tomen decisiones cotidianas (por ejemplo: familiares, amigos, un coordinador de servicios o un educador).

Las agencias de servicios no respetan las opciones cotidianas de la persona o, si corresponde, de sus padres, tutores o educadores.

NOTAS

OPCIONES

4. Las personas desempeñan un papel importante en la elección de los proveedores de sus servicios y apoyos.

Información sobre este indicador

Este indicador resalta el importante papel que deben desempeñar las personas en la elección de sus proveedores de servicios y apoyos. Al elegir entre proveedores de servicios, en general, nos referimos a: aquellos servicios y apoyos disponibles, quiénes los prestan, cuál es la calidad de esos servicios y en qué medida responden a necesidades, y al coste de dichos servicios. Al elegir proveedores, la agencia de servicios debe tener en cuenta la opción de la persona (o, cuando corresponda, de los padres, tutores o educadores) en el proceso de elección. Otros factores que deben considerarse incluyen: la calidad del servicio; el éxito en alcanzar los objetivos personales; el vecindario habitual, el lugar de la vivienda y del trabajo; y, el coste de los servicios y de los apoyos de la misma calidad. Si la persona no está satisfecha con los servicios y apoyos, deben suspenderse.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

OPCIONES

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Lo más probable es que las personas desempeñen un papel importante en la elección de los proveedores de los servicios y apoyos que reciben, cuando:

- ❖ Las personas tienen la posibilidad de elegir entre varios proveedores de servicios.
- ❖ Hay información disponible y comprensible sobre los proveedores de servicios, y dicha información se entrega a la persona y a quienes participan en el proceso de planificación.

Necesita seguimiento

Las personas no tienen la posibilidad de elegir entre varios proveedores de servicios.

No hay información disponible ni comprensible sobre los proveedores de servicios, o dicha información no se entrega a la persona ni a quienes participan en el proceso de planificación.

A pesar de que la persona no está satisfecha con los servicios, éstos no se han anulado.

NOTAS

OPCIONES



5. Los servicios y los apoyos requeridos por una persona cambian a medida que cambian sus deseos, necesidades y preferencias.

Información sobre este indicador

A medida que crecemos nuestras necesidades y preferencias pueden cambiar, así como nuestras relaciones con otras personas y con las agencias de servicios. Podemos hacer nuevas amistades, cambiar de trabajo, aprender un nuevo pasatiempo o participar en diferentes actividades sociales según los cambios de interés, de edad o del estado de salud. A fin de reflejar estos cambios normales, los servicios y los apoyos deben ser flexibles y hallarse disponibles para atender a las necesidades de la persona a lo largo de su vida. Los cambios en los servicios o los apoyos deben suceder según las necesidades o preferencias de la persona. No obstante, hay ocasiones en que suceden cosas fuera del control de la persona (por ejemplo: un miembro del personal de apoyo o servicios se va, una agencia cierra). En esos casos se debe prestar atención a la preparación de la persona para el cambio, y ofrecerle opciones entre las que pueda elegir.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.

OPCIONES

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Los servicios y apoyos requeridos por una persona cambian a medida que cambian sus necesidades y preferencias.

Cuando las personas cambian sus servicios y apoyos, en general:

- ❖ Realizan cambios;
- ❖ Se les ofrecen servicios alternativos entre los que pueden elegir; y,
- ❖ Están preparados para los cambios y cuentan con ayuda para realizar el cambio (por ejemplo: encontrar un nuevo trabajo, aprender un nuevo pasatiempo, participar en nuevas actividades sociales).

Necesita seguimiento

Los servicios y los apoyos cambiaron en contra de los deseos de la persona.

La persona no está preparada para el cambio ni ha recibido ayuda para realizarlo.

La persona no tiene opciones entre las que poder elegir.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.

RELACIONES

6. Las personas tienen amigos y amistades relevantes.

Información sobre este indicador

Este indicador se refiere a la manera en que las personas eligen, hacen amistades y mantienen relaciones íntimas. Estas relaciones se basan en intereses comunes, compatibilidad, entornos de trabajo compartidos o intereses económicos mutuos. Las relaciones se forman mediante las oportunidades de socialización con los miembros de la familia, vecinos, compañeros de trabajo y otras personas de su barrio. Las personas con discapacidad tienen derecho a relacionarse, a casarse, a ser parte de una familia y, si lo desean, a tener hijos. Es posible que haga falta contar con apoyo para alcanzar este objetivo, que puede incluir situaciones como transporte, asesoramiento familiar o educación sexual.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

RELACIONES

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Cuando las personas tienen amigos y amistades relevantes, en general tienen:

- ❖ Contacto regular con amigos y familiares (por ejemplo: llamadas de teléfono, visitas, pasar tiempo juntos, ir de vacaciones);
- ❖ Oportunidades para hacer amistades con quienes deseen;
- ❖ Opciones sobre con quiénes pasar el tiempo libre;
- ❖ Un lugar para estar con sus amigos en casa o en otra parte (e intimidad si la desean);
- ❖ Oportunidades para tener relaciones íntimas (incluyendo sexuales) con quienes deseen hacerlo; y,
- ❖ Apoyos y servicios que faciliten hacer amistades (por ejemplo: transporte, programar actividades) y/o tener relaciones con otras personas, incluyendo las sexuales (por ejemplo: información y asesoramiento sobre cómo concertar una cita, la intimidad con responsabilidad y el matrimonio).

Necesita seguimiento

Las personas no tienen oportunidades ni ayuda para ponerse en contacto con sus familiares (si están disponibles y así lo desean).

Las personas no tienen oportunidades de conocer ni hacer nuevas amistades.

Las personas no tienen oportunidades de tener relaciones íntimas (incluyendo sexuales) con quienes deseen hacerlo.

Las personas no tienen opciones sobre dónde y con quién desean pasar el tiempo libre.

Las personas no tienen apoyos ni servicios que les faciliten hacer amistades y/o tener relaciones con otras personas (incluyendo las sexuales).

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a large vertical rectangle with horizontal dashed lines for writing.

RELACIONES

- 7. Las personas cuentan con apoyos vecinales que pueden incluir a los familiares, amigos, proveedores de servicios, profesionales y a otros miembros del vecindario.

Información sobre este indicador

Todos tenemos un grupo de personas con las que podemos contar para que nos brinden amistad, consejos y relaciones sociales. Todos tenemos la experiencia de formar diferentes tipos de relaciones de apoyo en el trabajo, en nuestros hogares y en el vecindario. Si bien las personas con discapacidad, en general, cuentan con apoyos que incluyen a familiares, proveedores de servicios y profesionales, a menudo necesitan alguna ayuda para hacer y mantener relaciones de apoyo (por ejemplo: acudir a los lugares en los que las personas participan en actividades sociales, conseguir un contacto telefónico o programar una actividad) con amigos y con otros integrantes de su vecindario. Uno de los objetivos de este indicador es brindar oportunidades para que las personas con discapacidad participen con los demás en actividades de la vida cotidiana. Estas relaciones deben ser respetadas y fomentadas. Las agencias de servicios pueden ayudar a las personas y a sus familiares a identificar y crear redes de apoyo dentro de su vecindario.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

RELACIONES

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Cuando las personas cuentan con apoyos vecinales de familiares, amigos u otros miembros del vecindario, en general:

- ❖ Tienen apoyo para contactar con ellos cuando sea necesario (por ejemplo: para organizar actividades, para desplazarse);
- ❖ Participan en diversas actividades del vecindario;
- ❖ Tienen un grupo de apoyo formal o informal compuesto por miembros del vecindario sin ningún coste (por ejemplo: amigos, vecinos, compañeros de trabajo, etc.); o,
- ❖ Reciben ayuda para formar un grupo de apoyo, si lo necesitan y lo desean.

Necesita seguimiento

Las personas no tienen oportunidades ni apoyos para estar en contacto con otros miembros del vecindario.

Las personas no tienen oportunidades ni apoyos para tener relaciones informales con los proveedores de servicios o los profesionales.

Las personas necesitan y desean formar un grupo de apoyo formal o informal, pero no cuentan con ayuda para hacerlo.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.

ESTILO DE VIDA

8. Las personas son parte de la vida vecinal normal y viven, trabajan y se divierten en ambientes integradores.

Información sobre este indicador

Este indicador se refiere a la integración de las personas con discapacidad en el vecindario. Las personas deben tener la oportunidad de participar en la vida normal de su vecindario, tanto en el trabajo, como en la educación, el ocio, las actividades sociales, etc. Las personas deben tener la oportunidad de vivir y participar en su vecindario de la misma manera en que lo hace el resto de sus vecinos, amigos u otras personas de su misma edad. Para poder ayudar a la persona a alcanzar este objetivo, los servicios y los apoyos deben proporcionarse, en la máxima medida posible, en los lugares habituales de vivienda, educación, trabajo y ocio.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for taking notes on the indicator, featuring horizontal dashed lines for writing.

ESTILO DE VIDA

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Cuando las personas participan en la vida de su vecindario, en general:

- ❖ Tienen acceso a información comprensible sobre las actividades cotidianas del vecindario (por ejemplo: prensa, radio, televisión);
- ❖ Tienen la oportunidad de elegir y de participar en las actividades cotidianas (por ejemplo: ir a la compra, al banco, comer fuera, formarse y hacer amistades) con otros miembros del vecindario;
- ❖ Tienen la oportunidad de colaborar con otros miembros del vecindario en tareas vecinales normales;
- ❖ Cuentan con apoyos y servicios que les permiten participar (por ejemplo: en cursos de formación laboral, transporte, formación para desplazarse) en las actividades vecinales cotidianas y colaborar regularmente con otros miembros del vecindario; y,
- ❖ Viven en casas o en barrios similares a los de sus semejantes sin discapacidad.

Necesita seguimiento

Las personas no participan regularmente en las actividades cotidianas del vecindario con otros miembros del vecindario.

Las personas no viven en casas ni en barrios similares a los de sus semejantes sin discapacidad.

Las personas no tienen oportunidades de colaborar en tareas con otros miembros del vecindario.

Las personas no tienen apoyos ni servicios que les permitan participar regularmente en las actividades cotidianas del vecindario o colaborar con otros miembros del vecindario.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a large vertical rectangle with horizontal dashed lines.

ESTILO DE VIDA

9. Los estilos de vida de las personas reflejan sus preferencias culturales.

Información sobre este indicador

Este indicador se refiere a las diferencias de idioma, religión, país de origen, etnia y color de la piel, que afectan a nuestros estilos de vida personales. El proceso de evaluación de necesidades deberá demostrar comprensión y sensibilidad hacia el estilo de vida y los antecedentes culturales de la persona y sus familiares. Cuando se muestran preferencias culturales, deben reflejarse en los servicios y apoyos.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

ESTILO DE VIDA

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Cuando el estilo de vida de las personas refleja sus preferencias culturales, tienen:

- ❖ La oportunidad de comunicarse con otros que entienden su lengua materna;
- ❖ La oportunidad de practicar sus tradiciones religiosas, culturales o étnicas, así como celebrar sus fiestas tradicionales;
- ❖ Información comprensible y en su lengua materna sobre los servicios y apoyos disponibles; y,
- ❖ Apoyos y servicios que reflejen sus preferencias idiomáticas, culturales y étnicas (por ejemplo: la lengua materna del proveedor de servicios, las fiestas, la música, la ropa, y las comidas tradicionales).

Necesita seguimiento

Las personas no tienen oportunidades para comunicarse con otros en su lengua materna.

Las personas no tienen oportunidades para practicar sus tradiciones religiosas, culturales o étnicas, ni sus fiestas tradicionales.

Las personas no cuentan con información comprensible y en su lengua materna sobre los servicios y apoyos disponibles.

Las personas no tienen apoyos ni servicios que reflejen sus preferencias idiomáticas, culturales y étnicas.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a large blue rectangular box with horizontal dashed lines for writing.



10. Las personas son independientes y productivas

Información sobre este indicador

La independencia (por ejemplo: hacer las cosas por sí mismo) y la productividad (por ejemplo: su contribución cultural, espiritual o económica a la familia, la localidad o la sociedad) se consideran como objetivos a lograr. Es importante vivir una vida independiente, productiva y normal. Este indicador se refiere a si las personas tienen la formación y/o apoyo necesario (por ejemplo: tecnología de adaptación o atención personalizada) que les permita ser lo más independientes y productivas posible. Los servicios y los apoyos deben adaptarse a la edad, al grado de discapacidad y a la salud física de la persona, a fin de ayudarlo a realizar su máximo potencial.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.

ESTILO DE VIDA

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Cuando las personas son independientes y productivas, en general tienen:

- ❖ Tecnología de adaptación, dispositivos de ayuda (por ejemplo: sillas de ruedas o eliminación de barreras arquitectónicas) y atención personalizada en la medida en que sea necesario;
- ❖ Un medio de comunicación (por ejemplo: sintetizadores de voz, ordenadores o teléfonos adaptados);
- ❖ Oportunidad de realizar las actividades de la vida cotidiana (por ejemplo: comer, vestirse, el aseo personal, hacer ejercicio físico, desplazarse y acudir a actividades sociales y recreativas) con la menor ayuda posible;
- ❖ La oportunidad de ser productivos (por ejemplo: hacer trabajos remunerados o voluntarios) con la menor ayuda posible; y,
- ❖ La oportunidad de aprender a desenvolverse con autonomía (por ejemplo: en la higiene personal, en los desplazamientos o en la formación para el trabajo) que conduzcan a un mayor grado de independencia y de productividad.

Necesita seguimiento

Las personas no cuentan con los apoyos o tecnologías de adaptación que necesitan.

Las personas no tienen un medio de comunicación.

Las personas no tienen la oportunidad de aprender habilidades para lograr más independencia o productividad.

El equipo de adaptación no se mantiene como es debido.

Las condiciones arquitectónicas (por ejemplo: la falta de rampas o de pasamanos) crean barreras para las personas con discapacidad.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a vertical column of horizontal dashed lines.

ESTILO DE VIDA

11. Las personas tienen situaciones de vida estables.

Información sobre este indicador

Este indicador se refiere a la situación de vida de las personas. Los servicios y apoyos para las personas con discapacidad deben: 1) promover entornos de vida estables y saludables a todas estas personas; y 2) estar disponibles según sus necesidades y elecciones, independientemente de su edad o grado de discapacidad. Los servicios de emergencia o de urgencias deben prestarse según sea necesario, a fin de garantizar que las personas permanezcan en la situación de vida que hayan elegido. Cuando hace falta un cambio de vida o este sea inevitable, es necesario planificarlo con mucho cuidado, para que la transición a la nueva situación de vida sea la mejor posible.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for taking notes on this indicator, featuring horizontal dashed lines on a light blue background.

ESTILO DE VIDA

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Cuando las personas tienen situaciones de vida estables, en general:

- ❖ Tienen la seguridad de poder seguir viviendo en su hogar actual, si así lo desean;
- ❖ Cuentan con servicios de emergencia y de urgencias en la medida que los necesiten para permanecer en el hogar que han elegido; y,
- ❖ Cuando se preven cambios, cuentan con una explicación clara e información para optar a otra situación de vida.

Necesita seguimiento

Las personas sufren cambios no elegidos por ellos en sus situaciones de vida.

Las personas tienen que trasladarse de vivienda porque sus necesidades de servicios han cambiado.

Las personas tienen que trasladarse de vivienda y no cuentan con opciones sobre lugares alternativos para vivir.

NOTAS



12. Las personas están cómodas en el lugar donde viven.

Información sobre este indicador

Además de las típicas apariencias de comodidad, es necesario tener en cuenta las necesidades especiales y la intimidad de la persona. Las personas tienen derecho a poseer objetos personales y privados. Estar a gusto significa diferentes cosas para diferentes personas. Deben tenerse en cuenta las necesidades y las preferencias personales en lo referente a la decoración de su casa y/o habitación, y al uso del espacio en la vivienda.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.

ESTILO DE VIDA

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Cuando las personas viven cómodamente, en general tienen:

- ❖ Una llave de su domicilio (los adultos);
- ❖ Acceso a los espacios comunes de la vivienda (por ejemplo: la cocina, la sala, etc.) cuando lo desean;
- ❖ Su propio dormitorio o lo comparten con alguien que ellos eligieron;
- ❖ Intimidad (por ejemplo: cortinas y persianas en la vivienda, un espacio separado para el aseo personal, un lugar para estar con las visitas de amigos y familiares);
- ❖ Un lugar seguro para guardar sus objetos personales (por ejemplo: recuerdos, fotografías) y documentos;
- ❖ Objetos que les permiten expresar su personalidad;
- ❖ Muebles acordes con su gusto personal y sus actividades;
- ❖ Los equipos especiales (por ejemplo: sillas de ruedas con las modificaciones necesarias, dispositivos de ayuda, etc.) que necesitan para moverse dentro del hogar; y,
- ❖ Un lugar que sea mejor o igual que el resto del vecindario.

Necesita seguimiento

El lugar donde vive no huele bien.

Hay demasiadas personas y muy poco espacio.

No hay sitio para los artículos personales ni intimidad.

Las personas no tienen el acceso que desean a las zonas comunes de la vivienda (por ejemplo: la cocina o la sala).

El lugar donde viven necesita mejores muebles y más objetos personales para ser un hogar normal.

Las personas están limitadas a ciertas zonas de la vivienda.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a vertical column of horizontal dashed lines.



13. Los niños viven en hogares con familias.

Información sobre este indicador

Este indicador refleja uno de los valores de nuestra sociedad: que todos los menores (de 18 años) tengan la oportunidad de crecer en un entorno familiar. Este valor supone que la agencia de servicios debe dar la máxima prioridad a los servicios y apoyos que permitan que los menores de edad con discapacidad vivan con sus familias.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

ESTILO DE VIDA

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Cuando un niño vive en un hogar con una familia, en general tiene:

- ❖ Padres, ya sean naturales o adoptivos, o cuidadores (viva en su hogar, con una familia adoptiva, o en un piso de menores) que se ocupan de él; y,
- ❖ Los servicios y los apoyos necesarios para permanecer con una familia durante el tiempo que sea necesario.

Cuando un niño no vive en su hogar familiar, su familia conoce las opciones de vida familiar alternativas.

Necesita seguimiento

Los niños no tienen padres (naturales, adoptivos ni cuidadores o educadores) que se ocupen de ellos.

Los niños no tienen los apoyos ni los servicios necesarios para permanecer con una familia durante el tiempo que sea necesario.

La familia del niño desconoce las opciones de vida familiar alternativas.

NOTAS



14. Las personas están seguras.

Información sobre este indicador

Las personas tienen derecho a la seguridad y a vivir en un entorno saludable. La seguridad de la persona tiene que ser una de las principales inquietudes de los proveedores de servicios y de los que tienen algún tipo de relación con la persona. Sin embargo, la preocupación por la seguridad tiene que estar equilibrada con la necesaria sensibilidad hacia el derecho de la persona a tomar decisiones y a probar nuevas experiencias. Este equilibrio se alcanza cuando la persona cuenta con servicios y apoyos apropiados que le brindan oportunidades para aprender nuevas habilidades de seguridad, pero que no le exponen a peligros ni daños. Si la persona es incapaz de hacerse cargo de su propia seguridad, deben planificarse los servicios y los apoyos necesarios para alcanzar este objetivo.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Cuando las personas viven de forma segura, en general tienen:

- ❖ Sensación de seguridad en su hogar y en el vecindario;
- ❖ Un extintor de incendios y un detector de humo;
- ❖ Muebles y equipos especiales adaptados a sus necesidades;
- ❖ Un hogar en buenas condiciones dentro y fuera del mismo;
- ❖ Un ambiente de trabajo o estudio seguro (por ejemplo: equipos de seguridad, simulaciones de situaciones de riesgo); y,
- ❖ Servicios y apoyos (en la medida en que sean necesarios) que brindan oportunidades y práctica para el aprendizaje de cómo comportarse en situaciones de riesgo o peligro, pero sin exponerles a peligro o daño alguno.

Necesita seguimiento

Usted o la persona que vive en esa casa no sienten que la casa o el vecindario sean seguros.

La vivienda no es segura (no tiene cerrojos en las puertas y las ventanas).

La vivienda (el edificio, los muebles, la instalación eléctrica, del gas y del agua) no está en buenas condiciones.

No hay extintor de incendios ni detector de humo.

La persona trabaja o asiste a clase en un lugar peligroso por alguno de los motivos ya mencionados.

No hay servicios ni apoyos (en la medida en que sean necesarios) que brinden oportunidades y práctica para el aprendizaje de cómo afrontar una situación de riesgo, sin exponer a las personas a situaciones peligrosas o dañinas.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.



15. Las personas disfrutan de la mejor salud posible.

Información sobre este indicador

Además de la vivienda y de la comodidad, la salud se considera como un indicador importante. Las personas tienen derecho a recibir la atención y los tratamientos médicos necesarios sin dilación y a promover un entorno de vida saludable. La salud incluye el bienestar general físico, mental y dental. Como en el caso de los demás indicadores, las personas deben recibir información y orientación sobre cómo mejorar o mantener su propia salud (por ejemplo: ser responsables de su medicación, consumir alimentos nutritivos, etc.) y a que se les brinden oportunidades para demostrar sus habilidades en este ámbito. Si las personas no pueden asumir plena responsabilidad de su propia salud, deben planificarse servicios y apoyos para alcanzar este objetivo.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Cuando las personas están sanas, en general:

- ❖ Siguen habitualmente una alimentación saludable;
- ❖ Hacen ejercicio físico regularmente;
- ❖ Toman los medicamentos que les han recetado para sus problemas de salud;
- ❖ Están al tanto de sus problemas de salud específicos y siguen los regímenes médicos indicados;
- ❖ Tienen el peso adecuado para su estatura y complejión;
- ❖ Realizan regularmente su aseo personal (por ejemplo: baños o duchas e higiene buco-dental);
- ❖ Tienen relaciones sexuales seguras;
- ❖ No consumen sustancias tóxicas y/o adictivas en exceso (por ejemplo: alcohol, tabaco, café o drogas); y,
- ❖ No se exponen a situaciones peligrosas o de alto riesgo.

Necesita seguimiento

Las personas no toman los medicamentos que les ha recetado el médico para sus problemas de salud.

Las personas no están al tanto de sus problemas específicos de salud.

Las personas no tienen relaciones sexuales seguras.

Las personas fuman o beben en exceso.

Las personas a menudo se exponen a situaciones peligrosas o de alto riesgo.

Las personas no se alimentan de forma saludable.

Las personas no hacen ejercicio físico regularmente.

Las personas no tienen el peso adecuado para su estatura y complejión.

Las personas no realizan regularmente su aseo personal (por ejemplo: baños o duchas e higiene buco-dental).

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a vertical column of horizontal dashed lines.

16. Las personas saben lo que deben hacer en caso de riesgo para su salud, seguridad y bienestar.

Información sobre este indicador

Este indicador se refiere a la responsabilidad de las personas sobre su propio bienestar e incluye situaciones como los riesgos medio-ambientales (por ejemplo: inundaciones, incendios, terremotos), los riesgos físicos (por ejemplo: caídas, estar solo de noche en una zona peligrosa) y los riesgos económicos (por ejemplo: que no les llegue el dinero a final de mes). Todos nos podemos encontrar con diversos riesgos y peligros en el curso de nuestra vida cotidiana, y necesitamos conocimientos y habilidades para poder reaccionar ante esas situaciones de forma apropiada. La posibilidad de recibir atención y tratamientos médicos adecuados sin dilación, puede aumentar cuando las personas reconocen y dan aviso de los problemas relacionados con la salud, la seguridad y el bienestar. Esto incluye, entre otras cosas, ser capaces de identificar la fuente de la amenaza, saber si necesitan o no ayuda y, en tal caso, cómo y dónde pueden obtenerla. Cuando las personas no pueden avisar o notificar los riesgos y amenazas contra su salud, seguridad y bienestar, deben programarse los servicios y apoyos para alcanzar este objetivo (por ejemplo: formación personalizada, educación y/o asistencia legal, médica, etc.). También deben diseñarse planes de emergencia en la medida en que sean necesarios.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Las personas que pueden identificar los riesgos para su salud, seguridad y bienestar, en general:

- ❖ Reconocen las fuentes de posibles riesgos o peligros (por ejemplo: sanitarios, medio-ambientales, personales);
- ❖ Saben qué hacer para afrontar un posible riesgo o peligro, o toman precauciones para prevenirlos (por ejemplo: van al médico, piden ayuda);
- ❖ Saben dónde dar aviso de posibles peligros o riesgos (por ejemplo: a sus proveedores de servicios, sus familiares, al 112);
- ❖ Saben cómo buscar ayuda (por ejemplo: acudir al hospital, a la policía, al juzgado, buscar asesoramiento); y,
- ❖ Tienen apoyo de terceros para afrontar los posibles peligros o riesgos.

Las personas que necesitan apoyo en caso de amenaza para su salud, seguridad o bienestar, en general:

- ❖ Tienen formación y apoyo para identificar la fuente del posible riesgo;
- ❖ Tienen formación y apoyo para buscar ayuda; o,
- ❖ Tienen a alguien (por ejemplo: un amigo, pariente, proveedor de servicios) que está en contacto frecuente con ellos y que puede identificar y dar aviso de las amenazas de esa índole si dicha persona no puede hacerlo.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Necesita seguimiento

Las personas desconocen las fuentes de posibles riesgos o peligros.

Las personas no saben cómo afrontar un riesgo o peligro.

Las personas no saben dónde dar aviso en caso de riesgo o peligro.

Las personas no saben cómo buscar ayuda.

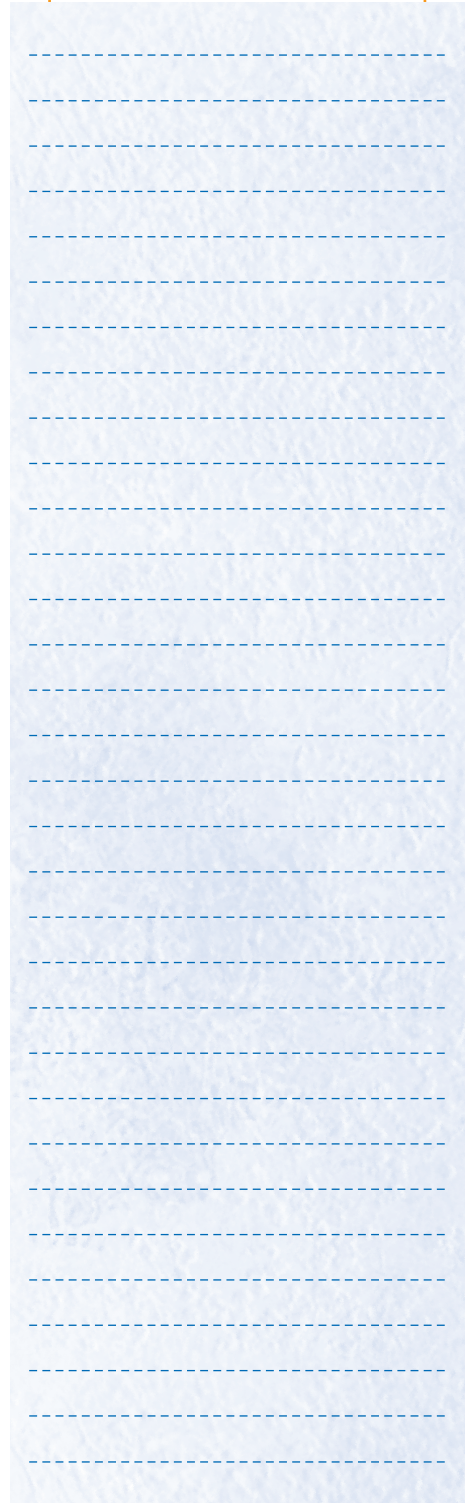
Las personas no cuentan con el apoyo de terceros para afrontar posibles riesgos o peligros.

Las personas carecen de formación o apoyo para identificar la fuente de un posible riesgo o peligro.

Las personas carecen de formación o apoyo para buscar ayuda.

Las personas no tienen a nadie (por ejemplo: parientes o proveedores de servicios) que esté en contacto frecuente con ellos y que pueda identificar y dar aviso de los peligros o amenazas si dicha persona no puede hacerlo.

NOTAS





17. Las personas tienen acceso a la asistencia sanitaria que necesiten.

Información sobre este indicador

El acceso a la asistencia sanitaria es fundamental para conservar la buena salud y recibir la atención y el tratamiento médicos adecuados. Esto significa: 1) que los profesionales de la asistencia sanitaria se hallan disponibles para atender los problemas de salud específicos de la persona y/o para controlar los problemas de salud existentes; 2) que la asistencia sanitaria se preste de manera accesible a las personas con discapacidad (por ejemplo: apoyos, intérpretes); y 3) que la persona cuente con transporte, cuando lo necesite, al centro en que reciba la asistencia sanitaria. En general, los profesionales de la asistencia sanitaria incluyen: médicos, dentistas, enfermeras, profesionales de la salud mental y otros especialistas como fisioterapeutas, bromatólogos, logopedas, etc.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Las personas que tienen acceso a la asistencia sanitaria, en general tienen:

- ❖ Un médico que les conoce, que está familiarizado y capacitado para tratarles en su situación específica;
- ❖ Médicos, enfermeras, dentistas u otros profesionales sanitarios para sus necesidades rutinarias de atención a la salud;
- ❖ Un dentista que les conoce;
- ❖ Servicios médicos de urgencias cuando sean necesarios;
- ❖ Los servicios de atención para la salud mental que necesiten;
- ❖ Otros profesionales de la atención sanitaria que necesiten;
- ❖ Una manera de obtener servicios sanitarios cuando los necesitan; y,
- ❖ Ayuda para entender y tomar decisiones referentes a su salud.

Necesitan seguimiento

Las personas no tienen un médico cuando lo necesitan.

Las personas no tienen un dentista cuando lo necesitan.

Las personas no reciben atención rutinaria de los médicos, enfermeras, dentistas u otros profesionales de la salud.

Las personas no cuentan con servicios médicos de urgencias cuando los necesitan.

Las personas no cuentan con servicios de salud mental cuando los necesitan.

Las personas no tienen acceso a otros profesionales sanitarios cuando los necesitan.

Las personas no tienen recursos para obtener servicios sanitarios cuando los necesitan.

Las personas no cuentan con ayuda para entender y tomar decisiones referentes a su salud.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a vertical column of horizontal dashed lines.



18. Las personas ejercen sus derechos y responsabilidades.

Información sobre este indicador

Las personas con discapacidad tienen reconocidos y garantizados por la Constitución y las leyes vigentes los mismos derechos que el resto de las personas. Las personas con discapacidad tienen derecho a: tratamiento y habilitación; a la dignidad y la intimidad; a la atención y el tratamiento médicos adecuados; a la libertad religiosa; a la interacción social; al ejercicio físico; y a estar libres de amenazas y riesgos. Además, las personas tienen derecho a tomar decisiones sobre su propia vida, tales como: dónde vivir y con quién; con quién relacionarse; la educación; el trabajo; el ocio; y la planificación de su futuro. Los derechos pueden ser: personales (por ejemplo: derecho a la intimidad), educativos (por ejemplo: el derecho una educación integral y gratuita), políticos (por ejemplo: derecho al voto), y cívicos (por ejemplo: derecho al transporte público). Junto con todos estos derechos hay responsabilidades, como el respeto a la intimidad de los demás, ser un votante informado, etc. Además, la formación y las oportunidades y el apoyo para ejercer los derechos son aspectos importantes para el logro de este indicador.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.

DERECHOS

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Las personas que ejercen sus derechos y responsabilidades, en general:

- ❖ Conocen sus derechos y responsabilidades;
- ❖ Tienen oportunidades frecuentes para utilizarlos (por ejemplo: libertad de elegir, libertad de voto);
- ❖ No vulneran la legalidad vigente;
- ❖ Ejercen los mismos derechos que los demás;
- ❖ Tienen la formación y el apoyo necesarios para ejercer sus derechos y responsabilidades;
- ❖ Saben cómo presentar una queja (por ejemplo: los trámites a seguir, los procedimientos de mediación y arbitraje, la representación y asistencia legal, cómo recurrir al Defensor del Pueblo, etc.); y,
- ❖ Tienen a alguien que les puede ayudar (por ejemplo: un tutor, representante legal, educador) si desconocen o no entienden sus derechos y responsabilidades, o cómo presentar una queja.

Necesita seguimiento

Las personas desconocen sus derechos y responsabilidades, o sólo conocen algunos.

Las personas vulneran habitualmente la legislación en vigor.

Las personas no tienen la formación ni el apoyo necesarios para ejercer sus derechos.

Las personas no tienen los mismos derechos y responsabilidades que los demás.

Las personas no tienen a nadie que les ayude (por ejemplo: un tutor, representante legal, o educador) cuando desconocen o no entienden sus derechos y responsabilidades.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.



19. Las personas no sufren malos tratos, abandono ni explotación.

Información sobre este indicador

Las amenazas, el abandono y la explotación son formas de malos tratos que pueden afectar a la persona físicamente (daño corporal), emocionalmente (en su estado de salud mental) o económicamente (robo o pérdida de fondos). Uno de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad es el derecho a la seguridad, incluyendo la limitación de movimiento innecesaria, el aislamiento, la medicación excesiva, las amenazas o el abandono. Estos derechos se extienden a los ambientes en que estas personas viven y trabajan, así como al vecindario en que se desenvuelven. La formación y el apoyo para la autodefensa (según sean necesarios) son aspectos importantes de este indicador.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

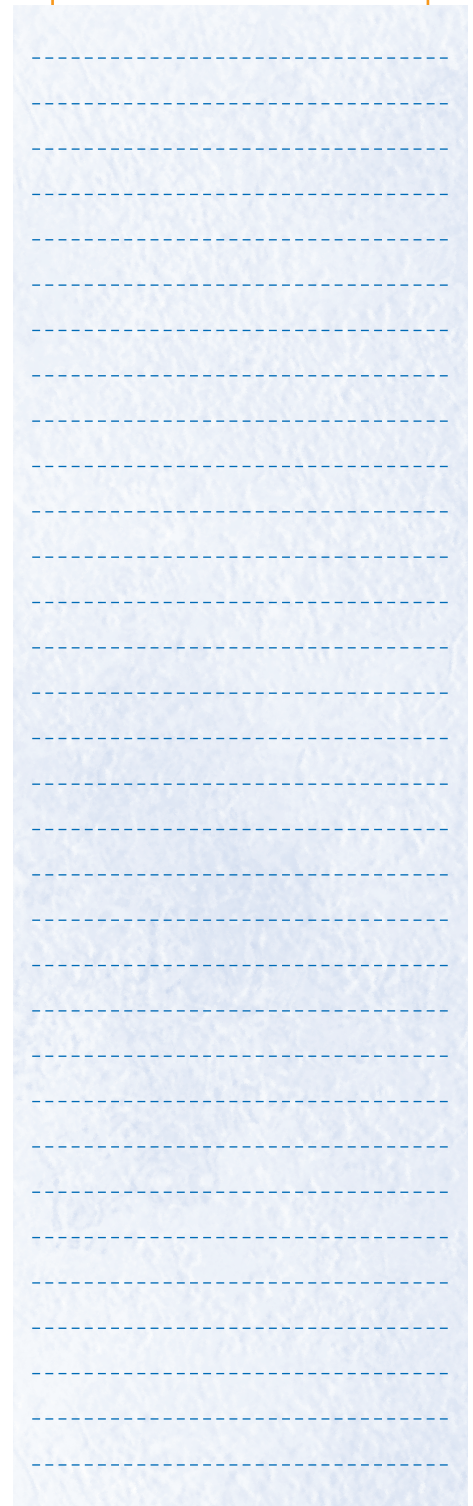
ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Las personas que están libres de amenazas, abandono o malos tratos, en general tienen:

- ❖ Una apariencia física saludable (sin signos de daños físicos, mentales o alimenticios);
- ❖ Ausencia de síntomas de amenazas, abandono, explotación o exceso de medicación;
- ❖ Una cuenta bancaria o un lugar seguro para guardar su dinero, y acceso al mismo cuando lo deseen;
- ❖ Formación y apoyo sobre cómo prevenir y dar aviso (en la medida necesaria) de las amenazas, abandono o explotación;
- ❖ Un modo de comunicar que se sienten libres de daños, amenazas, abandono o explotación, o en su vida hay alguien capaz de reconocer dichas situaciones y tomar medidas inmediatas al respecto; y,
- ❖ Un familiar, amigo y/o proveedor de servicios que tenga contacto frecuente con él y pueda identificar y dar aviso de los problemas.

NOTAS



DERECHOS

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Necesita seguimiento

Las personas no tienen una apariencia física saludable.

Las personas presentan síntomas de sufrir amenazas, abandono, explotación o medicación excesiva.

Las personas no tienen una cuenta bancaria ni un lugar seguro para guardar su dinero y/o no tienen acceso al mismo en la medida en que lo deseen.

Las personas no cuentan con la formación ni el apoyo necesarios sobre cómo prevenir, notificar o afrontar (según sea el caso) situaciones de amenaza, abandono o explotación.

Las personas no cuentan con una manera de manifestar que se sienten libres de daños, o de comunicar que han sido amenazados, abandonados o explotados, o no tienen a nadie que sea capaz de reconocer los daños causados y sepa cómo afrontar la situación en tal caso.

Las personas no cuentan con un familiar, amigo y/o proveedor de servicios que tenga contacto frecuente con ellos y que sea capaz de identificar y denunciar los problemas.

NOTAS

20. Las personas son tratadas con dignidad y respeto.

Información sobre este indicador

Este indicador incorpora un derecho básico. La dignidad y el trato respetuoso son parte de los derechos de las personas con discapacidad. En la práctica, la dignidad y el respeto se miden observando la manera en que otras personas tratan a los discapacitados, incluyendo a quienes les prestan servicios y apoyos. Estos derechos se extienden al entorno en que viven y trabajan, así como al vecindario en que se desenvuelven.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

DERECHOS

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Las personas que son tratadas con dignidad y respeto, en general tienen:

- ❖ Actitudes positivas, en general, hacia las personas que conocen (amigos, familiares, compañeros de trabajo); y,
- ❖ Actitudes positivas, en general, hacia las personas que les prestan servicios y apoyos (sean remunerados o voluntarios).

Necesitan seguimiento

En general, las personas no tienen actitudes positivas hacia los demás y sus interacciones indican falta de respeto.

En general, las personas no tienen interacciones positivas con quienes les prestan servicios y apoyos.

Algunos ejemplos de actitudes negativas incluyen: grosería, impaciencia, insultos, ignorar lo que se le dice, hablar sobre alguien como si no estuviera presente o no entendiera lo que se dice, o hablar sobre alguien como si fuera un menor cuando es un adulto.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.



21. Las personas utilizan servicios públicos y apoyos adecuados.

Información sobre este indicador

Este indicador se refiere a los servicios y apoyos que las personas reciben de organismos financiados con fondos públicos y que están obligados legalmente a atender al público en general. Los servicios públicos están a disposición de las personas con y sin discapacidad (por ejemplo: INSALUD, Universidades Públicas, Residencias para la Tercera Edad, parques y bibliotecas públicas, etc.) Los servicios públicos también incluyen otros servicios específicos para los discapacitados. Este indicador examina la medida en que las personas reciben información sobre los servicios públicos, si tienen acceso a los servicios cuando los solicitan, y los esfuerzos por defender sus derechos cuando estos servicios no se prestan.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Las personas que reciben servicios públicos y apoyos, en general:

- ❖ Son beneficiarios del INSALUD o de algún seguro médico;
- ❖ Reciben la enseñanza reglada obligatoria en escuelas o institutos públicos;
- ❖ Reciben educación post-obligatoria, bien en universidades públicas o en centros de educación de adultos, o siguen algún curso de formación ocupacional;
- ❖ Utilizan servicios públicos (por ejemplo: bibliotecas, residencias de ancianos, transporte);
- ❖ Utilizan servicios financiados con dinero público (por ejemplo: salud mental, rehabilitación, formación para el empleo, ayudas para la vivienda, etc.); y,
- ❖ Se benefician de alguno de los programas para personas con escasos recursos económicos (por ejemplo: salario de inserción, ayuda domiciliaria, reducción en la factura de teléfono, reparto de excedentes alimenticios de la U.E., viviendas sociales, etc.) y/o de las ayudas y desgravaciones fiscales a que pudiera tener derecho (por discapacidad, tercera edad, familia numerosa, etc.).

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.

DERECHOS

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Necesita seguimiento

La persona reúne los requisitos necesarios pero no recibe prestaciones sociales de tipo económico.

La persona carece del derecho a la asistencia sanitaria, o no se le reconoce.

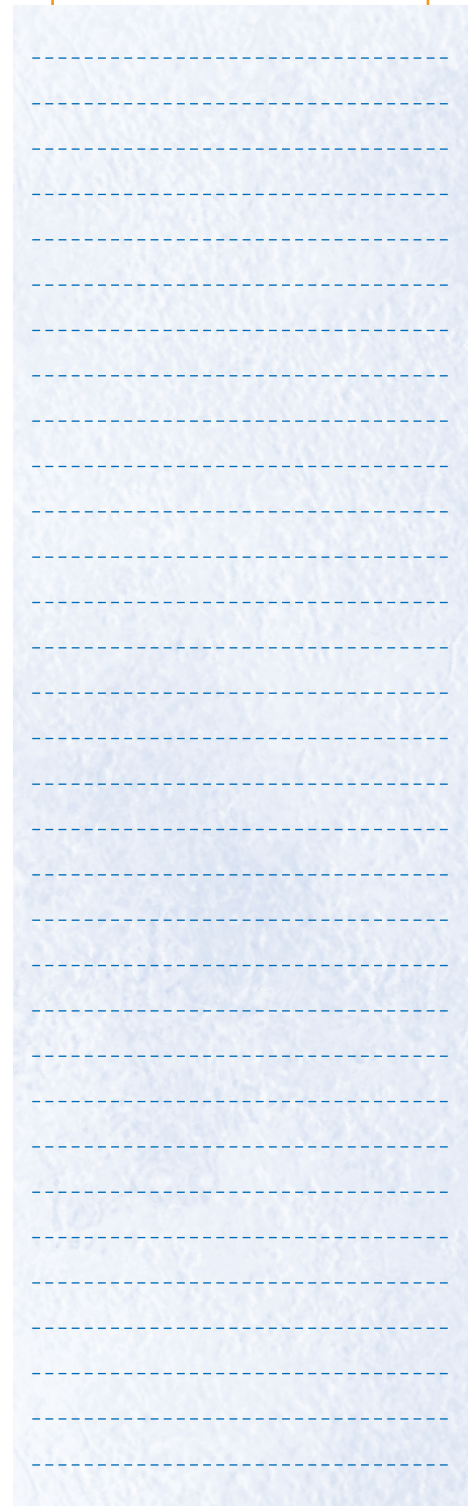
La persona, en edad de escolarización obligatoria, no asiste a la escuela o al instituto.

A la persona se le ha negado el acceso a servicios públicos (por ejemplo: educación de adultos, formación ocupacional, etc.).

La persona reúne los requisitos pero no ha recibido ayuda para poder acceder a servicios financiados con dinero público (por ejemplo: la tarjeta personal del INSALUD, la gestión para el reconocimiento de una discapacidad, el cobro de una pensión no contributiva o de orfandad).

La persona reúne los requisitos pero no ha recibido ayuda para acceder a programas para personas con escasos recursos económicos, ni para beneficiarse de las ventajas fiscales a las que pudiera tener derecho.

NOTAS



22. Las personas tienen asistencia legal y/o acceso a servicios de asesoría legal.

Información sobre este indicador

Este indicador afecta a cualquier persona y a los miembros de su familia. Es especialmente importante para las personas que carecen de vínculos familiares o de amistades y/o que tienen dificultad para expresarse o necesitan ayuda para entender sus derechos y cómo ejercerlos. Una de las responsabilidades de las agencias de servicios es la defensa y la protección de los derechos de los discapacitados y la prestación de servicios para ellos. Las agencias de servicios también deben informarles sobre los servicios públicos en general, sean locales, autonómicos o estatales, así como los servicios de asistencia legal para hacer efectivos el ejercicio y la tutela de sus derechos. Finalmente, las agencias de servicios pueden contratar servicios legales para dar información sobre, y defender, los derechos de las personas, en caso de que lo soliciten o necesiten.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for taking notes on this indicator, featuring horizontal dashed lines on a light blue background.

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Las personas que tienen asistencia legal y/o acceso a servicios de asesoría, en general tienen:

- ❖ Un familiar, amigo o un proveedor de servicios dispuesto a hacer valer sus derechos y asesorarle o tutelarle cuando la persona no puede hacerlo por sí misma;
- ❖ Información comprensible sobre los servicios de asistencia legal (por ejemplo: justicia gratuita, Oficina de Información del Consumidor, presentación de reclamaciones y recursos, Defensor del Pueblo);
- ❖ Asesoría legal de la agencia de servicios cuando no recibe los servicios públicos generales a los que tiene derecho;
- ❖ Formación y apoyo para la defensa de sus derechos e intereses por sí mismos, en la medida en que lo necesite y lo desee; y,
- ❖ A alguien que los acompañe y/o represente en las reuniones del Plan Personalizado, u otras conversaciones o actividades importantes.

Necesita seguimiento

Las personas no tienen un familiar, amigo o un proveedor de servicios dispuesto a hacer valer sus derechos y tutelarle cuando la persona no lo hace o no puede hacerlo por sí misma.

Las personas no tienen un asesor o un representante legal en caso de necesitarlo.

Las personas no tienen información comprensible sobre los servicios de asistencia y asesoría legal.

Las personas no tienen formación ni apoyo para defender sus derechos por sí mismos, en la medida en que lo necesiten y lo deseen.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a large vertical rectangle with horizontal dashed lines for writing.

SATISFACCIÓN

23. Las personas alcanzan los objetivos que se marcan.

Información sobre este indicador

Todos tenemos sueños y deseos sobre lo que necesitamos o deseamos lograr en nuestra vida. Cuando una persona sabe lo que quiere lograr, fija una meta personal. Los objetivos y metas personales abarcan desde las actividades cotidianas (por ejemplo: hacer ejercicio físico regularmente o aprender a utilizar los transportes públicos), hasta objetivos de gran importancia (cambiar de trabajo, volver a estudiar, independizarse de la familia, cambiar de casa). Las personas que alcanzan sus objetivos, o que ponen los medios para alcanzarlos, están satisfechos con sus progresos.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

SATISFACCIÓN

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Las personas tienen objetivos personales, tales como:

- ❖ Saber utilizar los aparatos domésticos (por ejemplo: el microondas, el vídeo);
- ❖ Ser autónomos en el aseo personal (por ejemplo: utilizar el cepillo de dientes, bañarse);
- ❖ Mantenimiento personal (por ejemplo: hacer ejercicio físico, mantener el peso adecuado);
- ❖ Ahorrar (por ejemplo: para comprar ropa o muebles, ir de vacaciones);
- ❖ Adquirir formación laboral (por ejemplo: dependiente de comercio, jardinería);
- ❖ Encontrar o cambiar de trabajo;
- ❖ Independizarse de la familia;
- ❖ Participar más en las actividades del barrio o la ciudad; o,
- ❖ Hacer nuevas amistades.

Cuando las personas alcanzan sus objetivos, en general:

- ❖ Se sienten felices por lograrlo o por avanzar hacia su objetivo;
- ❖ Se muestran orgullosos al lograrlo.

Necesita seguimiento

La persona (o quien hable por ella) no tiene objetivos en la vida.

La persona (o quien hable por ella) nos informa de que no ha alcanzado ningún objetivo en el último año.

La persona no se siente feliz con los pasos dados hacia el objetivo que se había propuesto.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a vertical column of horizontal dashed lines.

SATISFACCIÓN

24. Las personas están satisfechas con los servicios y el apoyo que reciben.

Información sobre este indicador

La satisfacción con los servicios es un indicador importante. Ningún servicio o apoyo comprendido en el Plan Personalizado y facilitado por una agencia o proveedor de servicios deberá continuar a menos que la persona (o, cuando corresponda, sus padres, tutores o educadores) esté satisfecha y se avance razonablemente hacia la consecución de los objetivos marcados. Los servicios y los apoyos incluyen los servicios públicos generales y los específicos de la agencia de servicios.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

SATISFACCIÓN

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Las personas que están satisfechas con los servicios y apoyos, en general:

- ❖ Expresan su satisfacción cuando se les pregunta;
- ❖ Desean continuar con los servicios y apoyos que tienen en la actualidad;
- ❖ Demuestran satisfacción de alguna manera cuando no pueden comunicarla verbalmente;
- ❖ Tienen un representante legal que expresa satisfacción si no pueden expresarla por sí mismos.

Necesita seguimiento

Las personas expresan su descontento cuando se les pregunta.

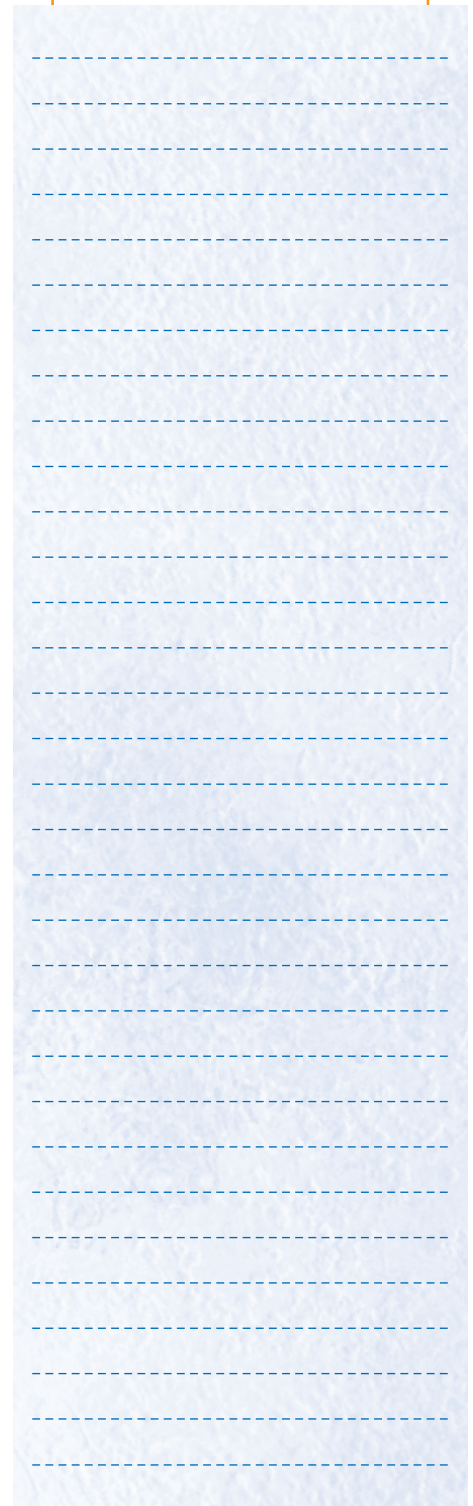
Las personas solicitan un cambio en los servicios y apoyos que reciben.

Cuando no pueden quejarse, demuestran su descontento de alguna manera.

El representante legal de la persona expresa su descontento con los servicios y apoyos.

Las personas tienen una lista de cosas que desean ver mejorar en sus vidas.

NOTAS



SATISFACCIÓN

25. Las personas están satisfechas con sus vidas.

Información sobre este indicador

Para muchos de nosotros la pregunta clave en términos de calidad de vida es: ¿estamos satisfechos con nuestra vida? La satisfacción de una persona con su vida refleja un sentimiento general de bienestar, que incluye una amplia gama de experiencias de vida en las áreas de opciones y toma de decisiones, en las relaciones con los demás, en la participación en la vida ciudadana, en la salud, en la seguridad, en el hogar, en el trabajo y en el ocio. Este indicador se refiere a la percepción de la persona de su calidad de vida.

NOTAS SOBRE ESTE INDICADOR

Area for notes with horizontal dashed lines.

SATISFACCIÓN

ALGUNAS SITUACIONES SOBRE LAS QUE PUEDE ENTERARSE U OBSERVAR

Es adecuado en este momento

Las personas que están satisfechas con sus vidas, en general:

- ❖ Expresan su satisfacción cuando se les pregunta;
- ❖ Tienen una visión positiva de la vida;
- ❖ Demuestran su satisfacción de alguna manera cuando no pueden comunicarlo verbalmente;
- ❖ Tienen un representante legal que expresa su satisfacción si ellos no pueden hacerlo; y,
- ❖ Desean conservar lo que tienen.

Debido a que es muy probable que nadie esté totalmente satisfecho con su vida, es importante comprobar que la información recopilada sobre satisfacción sea lo más específica posible, y que se pregunte a la persona qué cosas podrían mejorar su situación (por ejemplo: un nuevo trabajo, un cambio de domicilio, otro compañero de habitación). También debe tenerse en cuenta que todos tenemos días buenos y malos, y que la percepción de la calidad de vida se ve afectada por acontecimientos recientes (por ejemplo: la pérdida de un ser querido, una enfermedad).

Necesita seguimiento

Si la persona expresa su descontento abiertamente.

Cuando se le pregunta, la persona no expresa satisfacción.

Cuando las personas no pueden expresarse, demuestran su descontento mediante su comportamiento.

Su representante legal expresa descontento.

NOTAS

Area for taking notes, consisting of a light blue background with horizontal dashed lines.

las entrevistas

¿Qué debo hacer para recoger información?

Para obtener la información necesaria que sirva para cubrir el *Cuestionario de Calidad de Vida Personal*, le sugerimos las siguientes actividades que incluyen: una entrevista informal y amistosa con la persona, la observación de la misma, así como entrevistas con amigos y familiares, proveedores de servicios de apoyo y el coordinador de la agencia de servicios. Si se trata de personas que tienen un tutor, también deberá tener en cuenta sus puntos de vista. Asimismo, se puede obtener información observando la vida de la persona en su hogar, en el barrio o en el trabajo.

¿Qué es el Cuestionario de Calidad de Vida?

Una vez reunida la información sobre la persona se procederá a cubrir el *Cuestionario de Calidad de Vida Personal*. El Cuestionario dispone de espacio suficiente para anotar la información relativa a la calidad de vida de la persona y, si fuera necesario, sugerencias que la mejorarían.

¿Qué debo saber sobre la entrevista?

Al iniciar la entrevista es importante mencionar que Vd. está allí para charlar con la persona sobre los aspectos de su vida que van bien y los que podrían mejorar. Insista en que no habrá respuestas correctas o incorrectas, que no tendrá que contestar a las preguntas que no desee y que podrá dar por terminada la entrevista cuando quiera.

Coménteles que tomará notas durante la entrevista y que éstas servirán para recordar las cosas importantes que se digan y, si se lo pide, muéstreles sus anotaciones. Interrumpa la entrevista si la persona le indica que no desea continuar.

La persona marcará el ritmo de la entrevista. Por ejemplo, dedicará más tiempo a hablar sobre *Opciones* si la persona así lo quiere.

las entrevistas


¿Hay consejos generales para la entrevista?

A continuación se exponen algunos consejos generales que se pueden aplicar durante la entrevista:

- (1) elija un lugar cómodo para todos (preferentemente el lugar sugerido por la persona a la que visita);
- (2) si alguien más está presente para apoyar o ayudar a la persona a comunicarse, haga todo lo posible por que el protagonista sea la persona a la cual está dirigida la entrevista y recurra a la persona de apoyo únicamente cuando sea necesario;
- (3) para romper el hielo comience con preguntas de carácter general;
- (4) compruebe que la persona que visita sabe por qué está usted allí;
- (5) utilice un lenguaje no verbal (postura corporal, expresiones faciales, etc.) que estimulen la entrevista;
- (6) permanezca imparcial sobre la información que se le comunica;
- (7) si alguien se aparta demasiado del tema, recuérdale el propósito de la entrevista o sugiera que hable de ello más adelante;
- (8) deje pasar un tiempo prudencial (hasta 30 segundos) sin respuesta antes de repetir la pregunta o de formularla de otra manera;
- (9) respete el derecho a no responder a cualquier pregunta;
- (10) si alguien se siente incómodo o a disgusto, ofrézcale la posibilidad de finalizar la entrevista y resumirla más adelante; y,
- (11) finalice la entrevista con un resumen positivo de lo que se habló y alguna sugerencia sobre cómo mejorar lo negativo. Exprese su satisfacción por el tiempo que han pasado juntos y lo importante que es su colaboración para la mejora de los servicios y apoyos que recibe

la entrevista

Asesores y profesionales de la orientación nos sugieren el siguiente ejemplo para iniciar la entrevista:



"Gracias por asistir. En primer lugar quiero que sepa por qué motivo nos reunimos. La razón principal de esta visita es saber cómo es su vida y si está contento o satisfecho con ella. También me gustaría comprobar si está satisfecho con el apoyo y/o los servicios que recibe y si le gustaría que estos cambiaran en algo y, en tal caso, cómo debería ser el cambio."

"La gente no puede saber lo que usted siente sobre las cosas a menos que usted lo diga. La entrevista de hoy me permitirá conocerle mejor y las preguntas que le haré me ayudarán a saber cómo se siente. Todos somos diferentes: nos gustan cosas distintas, diferentes comidas, personas, trabajos y lugares para vivir. Tenemos deseos diferentes. Así que le haré preguntas sobre distintos aspectos de su vida".

"La información obtenida a través de sus respuestas se facilitará a la agencia de servicios autonómica y/o municipal para que le preste mejores servicios y pueda realizar cambios que logren un mejor sistema de asistencia. Esta información también se puede dar a conocer a otras personas que usted desee."

"Todas las respuestas son correctas. Lo importante es saber lo que usted piensa. Puede decir lo que quiera con toda sinceridad. De hecho, es muy importante que dé su opinión. También puede no contestar si alguna pregunta no le gusta. Recuerde que si no quiere que algo que usted diga lo sepa otra persona, sólo tiene que indicármelo y lo mantendré en secreto. Pero si me cuenta algo de una persona que le está haciendo daño, tendré que informar de ello para que deje de hacerlo."

sobre los indicadores

¿Qué encontrará en esta sección?

Las siguientes preguntas sugieren situaciones sobre las que reflexionar y hablar con la persona sobre las diferentes áreas y sus indicadores. Recuerde que se trata solamente de ideas para exponer durante la entrevista y no de un guión que deba seguir al pie de la letra; sin embargo, debe cubrir las seis áreas y los veinticinco indicadores personales.

A medida que usted se vaya familiarizando con el proceso, descubrirá qué es lo que funciona y qué no para realizar las entrevistas. Encontrará espacio suficiente para escribir sus propias preguntas y poder llevar a cabo una entrevista con la que se sienta cómodo. También es importante que recuerde que puede obtener información sobre estas áreas y los indicadores a través de la observación.

Sugerencias para conversar con la persona sobre los indicadores 1 a 5

A continuación se muestran algunos ejemplos sobre cómo iniciar la entrevista con la persona sobre sus Opciones y preferencias, las expectativas y los deseos, así como su participación en la planificación y la selección de los servicios de apoyo.

- ❖ Estoy interesado en conocerle y en que me cuente lo que le gusta, lo que quiere hacer y cómo pasa el tiempo.
- ❖ Cuando tiene tiempo libre, ¿qué tipo de cosas hace? ¿Tiene la oportunidad de probar cosas nuevas? ¿Elige estas cosas usted mismo? Si no, ¿quién toma las decisiones por usted?
- ❖ ¿Hay alguna cosa que le guste hacer, pero que no esté haciendo ahora? Si no las está haciendo, ¿por qué no las hace? ¿Necesita ayuda para ponerlas en práctica?
- ❖ ¿Qué clase de cosas puede elegir? Por ejemplo, ¿quién decidió que usted viva aquí? ¿Dónde trabaja? ¿Decide usted en qué gasta su dinero? ¿Qué clase de cosas elige todos los días? Por ejemplo, ¿elige la hora de levantarse y de acostarse? ¿Decide lo que va a comer?
- ❖ ¿Hubo alguna ocasión en que usted eligió una cosa pero no le dieron lo que quería?
- ❖ Hemos hablado sobre las cosas que le gusta hacer. ¿Cuáles son algunas de las cosas que le gustaría hacer en el futuro?
- ❖ ¿Colabora usted en el diseño de su Plan Personalizado? ¿Le dejaron elegir quién vendría a su próxima reunión del Plan Personalizado? ¿Le preguntaron qué quería y necesitaba antes de su reunión del Plan Personalizado?
- ❖ ¿Elegió usted los objetivos de su Plan Personalizado?
- ❖ Quisiera preguntarle sobre los servicios y/o apoyos que recibe. ¿Cómo decidió qué servicios quería usar? ¿Qué información le dieron sobre los servicios entre los que podía elegir?
- ❖ ¿Cambió alguna vez de servicios? Si los cambió, ¿cuál fue el motivo? ¿Le dieron la oportunidad de elegir entre varios proveedores de servicios? ¿Conoció a los nuevos proveedores de servicios antes de elegirlos?

RELACIONES

Sugerencias para conversar con la persona sobre los indicadores 6 a 7

A continuación se muestran algunos ejemplos útiles para iniciar la entrevista con la persona sobre las Relaciones, la familia y los amigos, los proveedores de servicios y los apoyos vecinales.

- ❖ Hablemos unos minutos sobre sus amigos. ¿Con quién le gusta pasar el tiempo?
- ❖ ¿Qué clase de cosas hacen juntos? ¿Dónde las hacen?
- ❖ ¿Hay personas que usted quiere y a las que desearía ver más a menudo? ¿sus familiares? ¿sus amigos? Si quisiera verlos más a menudo, ¿qué impide que pase más tiempo con ellos?
- ❖ ¿Tiene oportunidades de hacer amistad con la gente en los lugares en que vive y trabaja?
- ❖ Si tuviera que hacer una lista de las personas a las que más quiere, ¿a quiénes pondría? ¿Tiene a quién acudir si tiene un problema? ¿De qué manera lo ayudan?
- ❖ ¿Tiene a alguien con quien compartir sus pensamientos y sentimientos?
- ❖ ¿Tiene a alguien con quien poder hablar sobre sexualidad? ¿sobre la vida familiar? Si no tiene, ¿le gustaría tener a alguien con quien hablar sobre esas cosas?
- ❖ ¿Tiene un teléfono a su disposición para ponerse en contacto con otras personas? ¿Tiene intimidad cuando utiliza el teléfono? ¿Necesita alguna adaptación especial para usar el teléfono?
- ❖ ¿Tiene transporte disponible cuando quiere visitar a alguien o ir a alguna parte con sus amigos o con sus familiares?
- ❖ ¿Está saliendo con alguien?, ¿podría hacerlo si quisiera?
- ❖ ¿Tiene intimidad cuando está con sus familiares o amigos?

ESTILO DE VIDA

Sugerencias para conversar con la persona sobre los indicadores 8 a 13

A continuación se muestran algunos ejemplos útiles para iniciar la entrevista con la persona sobre el Estilo de Vida, la independencia y la productividad, las adaptaciones, las preferencias culturales y las situaciones de la vida vecinal.

- ❖ Quisiera hablar con usted sobre lo que hace en su vida cotidiana. ¿Qué hace los fines de semana (por ejemplo: ir al parque, alquilar una película de vídeo, salir a comer, etc.)? De todas las cosas que me dijo, ¿cuál es la que le gusta más?
- ❖ Hábleme sobre su barrio (por ejemplo: los comercios, los parques, los autobuses, los lugares para divertirse) ¿Dónde le gusta ir?
- ❖ ¿Con qué frecuencia va a esos lugares? ¿Va sólo o acompañado? ¿Con quién va?
- ❖ ¿Cómo llega hasta los lugares donde quiere ir? ¿andando, en transporte público... ?
- ❖ ¿Hay cosas que le gustaría aprender a hacer o hacerlas más a menudo?
- ❖ ¿Asiste a clase? ¿Dónde? ¿Qué está aprendiendo?
- ❖ ¿Tiene trabajo? Hábleme de su trabajo.
- ❖ ¿Necesita algún tipo de ayuda especial para hacer alguna de las cosas de las que estamos hablando? ¿para desplazarse dentro de su vivienda o en su barrio? ¿para ir a la escuela? ¿para realizar su trabajo? Si tiene apoyos o equipos especiales ¿están en buenas condiciones?
- ❖ ¿Tiene el apoyo necesario para hacer alguna de las cosas que le gusta hacer en su barrio? Si no, ¿qué otros servicios y apoyos necesita? ¿Sabe cómo obtener estos servicios y apoyos? ¿Hay alguien que le pueda ayudar a hacer esto?
- ❖ ¿Hay fiestas especiales o acontecimientos que le guste celebrar?
- ❖ ¿Tiene alguna preferencia religiosa? ¿Puede practicar su religión?
- ❖ ¿Hay personas en su entorno que hablen su lengua materna?
- ❖ ¿Está cómodo viviendo aquí? ¿Elegió usted los muebles? ¿la decoración?
- ❖ ¿Le parece que puede vivir aquí todo el tiempo que quiera? ¿Se ha mudado alguna vez? ¿Cuándo se mudó, cuál fue el motivo?

Sugerencias para conversar con la persona sobre los indicadores 14 a 17

A continuación se muestran algunos ejemplos útiles para iniciar la entrevista con la persona sobre la Salud y el Bienestar, la seguridad, en qué medida está preparado para una emergencia, y la asistencia sanitaria.

- ❖ Hablemos de la seguridad. ¿Se siente seguro en su casa? Si no es así, ¿por qué?
- ❖ ¿Se siente seguro en su barrio? Si no es así, ¿por qué?
- ❖ ¿Se siente seguro en su trabajo, en su centro de estudio y/o formación laboral?
- ❖ ¿Qué haría si no se sintiera seguro?
- ❖ ¿Le parece que puede encontrar protección en su barrio/vecindario?
- ❖ ¿Ha recibido algún tipo de preparación sobre seguridad?
- ❖ ¿Qué haría si hubiera un incendio? ¿y un terremoto o una inundación?
- ❖ ¿Tuvo alguna vez una emergencia, por ejemplo, necesitó ver al médico de urgencias? ¿Qué hizo?
- ❖ ¿Sabe cómo llamar al 112 u otro teléfono de emergencia para obtener ayuda?
- ❖ ¿Acude regularmente al médico? ¿y al dentista?
- ❖ ¿Tiene algún problema para recibir asistencia sanitaria cuando la necesita?
- ❖ Si está tomando medicamentos, ¿sabe qué son? ¿Sabe por qué los toma? ¿Sabe qué efectos secundarios tiene? ¿Utiliza algún equipo de teleasistencia?
- ❖ ¿Dispone de transporte para ir al médico? ¿y al dentista?
- ❖ ¿Le han proporcionado información sobre la alimentación y el ejercicio físico? ¿Le han facilitado información sobre educación sexual?
- ❖ ¿Hace alguna cosa para mantenerse sano y seguro? ¿alimentación saludable, ejercicio físico? ¿otras cosas?
- ❖ ¿Quisiera tener más información sobre la salud y el bienestar? ¿sobre el tabaco? ¿el alcohol? ¿la alimentación? ¿el ejercicio físico?

Sugerencias para conversar con la persona sobre los indicadores 18 a 22

A continuación se muestran algunos ejemplos útiles para iniciar la entrevista con la persona sobre los Derechos y las responsabilidades, los servicios públicos y la asistencia.

- ❖ Hablemos sobre sus derechos y responsabilidades. ¿Cuáles son algunas de las responsabilidades de un ciudadano?
- ❖ ¿Me podría decir qué sabe sobre sus derechos? ¿Cuáles son sus derechos? ¿Quién le habló sobre sus derechos? ¿Necesita más información sobre ellos?
- ❖ ¿Qué haría si alguien le privara de alguno de sus derechos? ¿Con quién hablaría?
- ❖ ¿Tiene intimidad en su casa?
- ❖ ¿Tiene a alguien de confianza con quien hablar si estuviera usted sufriendo algún tipo de abuso? ¿Le tiene miedo a alguien? ¿de su casa? ¿del trabajo? ¿del barrio?. ¿Cómo le trata la gente? Si alguien le hiciera algo malo, ¿qué haría?
- ❖ ¿Le ayuda alguien a administrar su dinero? ¿Gasta su dinero como usted quiere?
- ❖ ¿Alguna vez necesitó ayuda y no la pudo conseguir?
- ❖ ¿Siente alguna vez que necesita ayuda para expresarse en reuniones o con sus amigos, familiares o proveedores de servicios?
- ❖ ¿Ha tenido alguna vez problemas al utilizar servicios públicos como el autobús, el parque o la biblioteca? ¿Tiene usted la tarjeta individual del INSALUD, teleasistencia o algún otro tipo de seguro médico? ¿Tuvo alguna vez problemas con esos servicios? ¿Los pudo solucionar?
- ❖ ¿Tiene a alguien con quien hablar sobre ese tipo de problemas? Si tiene algún tutor, ¿está contento con él?
- ❖ ¿Ha recibido algún tipo de formación sobre cómo comunicarse por sí mismo? ¿Le parece que sus derechos están limitados de alguna manera? Si es así, ¿qué cree que se puede hacer para solucionar ese problema?

SATISFACCIÓN

Sugerencias para conversar con la persona sobre los indicadores 23 a 25

A continuación se muestran algunos ejemplos útiles para iniciar la entrevista con la persona sobre la Satisfacción y los objetivos personales.

- ❖ Cuénteme alguna de las cosas que ha hecho y de las que realmente se ha sentido contento y orgulloso.
- ❖ ¿Hay algunas cosas que quiera hacer y que todavía no ha conseguido? ¿aprender algo nuevo? ¿ahorrar dinero para hacer algo especial?
- ❖ ¿Le parece que tiene suficientes oportunidades para aprender y mejorar?
- ❖ ¿Le gustan los servicios que le brinda la agencia de servicios autonómica y/o municipal? ¿Qué es lo mejor de esos servicios? ¿Qué cree usted que debería mejorarse? ¿Está satisfecho con su coordinador de servicios?
- ❖ ¿Confía en la gente que le ayuda?
- ❖ ¿Hay algún aspecto de su vida en el que piensa que no recibe los servicios y apoyos que necesita? ¿en su casa? ¿en el trabajo? ¿en el barrio?
- ❖ ¿Cómo diría que va su vida?
- ❖ ¿Qué hace que tenga un buen día? ¿y un día malo?
- ❖ ¿Domina su propia vida? ¿controla usted su vida? Si no, ¿quién lo hace?
- ❖ ¿Está contento con su vida? ¿Hay algo que quisiera cambiar?
- ❖ ¿Hay alguna cosa en su vida sobre la que no hemos hablado y quisiera mencionar?

CALIDAD DE VIDA



Sus sugerencias para conversar con la persona sobre su calidad de vida

NOTAS

A large rectangular area with a light blue background and horizontal dashed lines, intended for taking notes.

sobre los indicadores

¿Qué encontrará en esta sección?

Las siguientes preguntas sugieren aspectos sobre los que reflexionar y hablar con otras personas en las diferentes áreas y sus indicadores. Recuerde que se trata solamente de ideas para exponer durante la entrevista y no de un guión que deba seguir al pie de la letra; sin embargo, deberá cubrir las seis áreas y los veinticinco indicadores personales. A medida que se vaya sintiendo más cómodo con el proceso, aprenderá lo que funciona y lo que no para usted y para las personas que visita. Se han dejado espacios para que escriba sus propias preguntas para iniciar una entrevista con la que se sienta cómodo.

Sugerencias para conversar con otras personas sobre los indicadores 1 a 5

A continuación se muestran algunos ejemplos sobre cómo iniciar la entrevista con otras personas sobre las Opciones y las preferencias, las expectativas y los deseos, y la participación en la planificación y la elección de los servicios y apoyos.

- ❖ ¿Conoce usted las expectativas y los deseos de esta persona? ¿Cuáles son?
- ❖ ¿Qué cosas agradan o desagradan a esta persona? ¿Cuáles son sus opciones, preferencias y necesidades? ¿Hasta qué punto esas opciones y preferencias están presentes en su vida cotidiana?
- ❖ ¿Participa esta persona en la decisión de los objetivos de su Plan Personalizado? ¿Estuvieron sus familiares y amigos incluidos en el equipo que planificó los servicios y/o apoyos? ¿Hubo servicios de intérpretes o ayuda para la comunicación (si fueron necesarios)?
- ❖ ¿Cómo averiguó el equipo de planificación las necesidades, los deseos y las cosas que le agradan o desagradan a esta persona? Si esta persona tiene dificultades de comunicación, ¿hay alguien que hable en su nombre?
- ❖ ¿Tiene esta persona la oportunidad de tomar decisiones sobre su vida cotidiana (cuándo levantarse y acostarse, qué comer) y sobre decisiones importantes de su vida (dónde vivir, trabajar, cómo gastar el dinero)? ¿Qué tipo de decisiones toma?
- ❖ ¿Qué servicios y apoyos recibe esta persona? ¿Cómo se reflejan las opciones y las preferencias en los servicios y apoyos que recibe? Si es necesario, ¿se facilita a esta persona formación y apoyo en la toma de decisiones?
- ❖ ¿Recibió esta persona, sus familiares y amigos, información sobre los servicios y/o apoyos, así como sobre los proveedores de servicios, antes o durante la reunión del Plan Personalizado?
- ❖ ¿Puede optar entre proveedores de servicios para sus necesidades esta persona? ¿Cómo eligió esta persona al proveedor de servicios para cada uno de los servicios que utiliza? En el caso del educador, monitor o del tutor ¿eligió un proveedor de servicios para cada uno de ellos? Si lo hizo, ¿cómo tomó la decisión?
- ❖ ¿Hubo cambios en los servicios y/o apoyos que recibe esta persona? ¿Tomó esta persona la decisión de cambiar? ¿Cómo se efectuaron los cambios? ¿Solicitó esta persona (o su representante) un cambio de servicios y apoyos? Si fue así, ¿cuál fue el motivo?

RELACIONES

Sugerencias para conversar con otras personas sobre los indicadores 6 a 7

A continuación se muestran algunos ejemplos sobre cómo iniciar la entrevista con otras personas sobre las Relaciones, los familiares y amigos, los proveedores de servicios y los apoyos vecinales.

- ❖ ¿Tiene esta persona oportunidades para ver a sus familiares, amigos y vecinos con regularidad?
- ❖ ¿Tiene oportunidad de hacer nuevas amistades?
- ❖ ¿Puede elegir con quién pasar su tiempo y dónde pasarlo?
- ❖ ¿Recibe esta persona el apoyo necesario para ver a sus familiares, amigos y vecinos con regularidad?
- ❖ ¿Recibe los servicios y/o apoyos necesarios para hacer amistades y relaciones?
- ❖ ¿Ha encontrado un grupo de apoyo formal o informal en su vecindario?

Sugerencias para conversar con otras personas sobre los indicadores 8 a 13

A continuación se muestran algunos ejemplos sobre cómo iniciar la entrevista con otras personas sobre el Estilo de Vida, la independencia y la productividad, las adaptaciones, las preferencias culturales y la situación de vida vecinal.

- ❖ ¿Tiene esta persona algún medio para comunicarse?
- ❖ ¿Tiene esta persona dispositivos técnicos de adaptación (si fueran necesarios)?
- ❖ ¿Dispone esta persona de oportunidades para aprender cosas que le proporcionen una mayor independencia y productividad?
- ❖ ¿Dispone esta persona de oportunidades para realizar por sí misma las actividades de la vida cotidiana o necesita ayuda?
- ❖ ¿Cuál es la lengua materna de esta persona? ¿Tiene alguien con quien hablarla?
- ❖ ¿Cuáles son las preferencias culturales y religiosas de esta persona? ¿Son estas preferencias parte de su vida cotidiana? ¿De qué manera se reflejan estas preferencias en los servicios y/o apoyos que utiliza?
- ❖ ¿Qué tipo de cosas hace esta persona en su barrio? ¿Hay cosas que le gustaría hacer y que no puede hacerlas? ¿Por qué?
- ❖ ¿De qué manera está integrada esta persona en las actividades vecinales?
- ❖ ¿De qué manera contribuyen los servicios de apoyo a la integración de esta persona en su barrio?
- ❖ ¿Dónde vive esta persona? ¿dónde trabaja?
- ❖ ¿Le parece que esta persona puede vivir aquí mientras lo desee?
- ❖ ¿Hay motivos por los que tendría que mudarse?
- ❖ Esta persona ¿ha tenido que cambiar su situación de vida en el último año? ¿Por qué? ¿Le proporcionaron servicios y apoyos para ayudarlo a realizar el traslado a otro sitio o a mantener la situación de vida que tenía?

Niños

- ❖ ¿Tiene este niño padres o familia adoptiva que lo cuiden?
- ❖ ¿Han recibido los familiares del niño información sobre otras alternativas de vida familiar?

Sugerencias para conversar con otras personas sobre los indicadores 14 a 17

A continuación se muestran algunos ejemplos útiles para iniciar la entrevista con otras personas sobre la Salud y el Bienestar, la seguridad, el grado de preparación para las emergencias y la asistencia sanitaria.

- ❖ ¿Se siente seguro cuando visita a esta persona?
- ❖ ¿Es el hogar de esta persona un lugar accesible para ella?
- ❖ ¿Cuáles son las medidas de seguridad de su casa?
- ❖ ¿Tiene esta persona oportunidades de hacer ejercicio físico?
- ❖ ¿Goza de buena salud?
- ❖ ¿Hay algo que le inquiete respecto a la salud de esta persona?
- ❖ ¿Toma medicamentos recetados por el médico?
- ❖ ¿Necesita información sobre la drogadicción o el alcoholismo?
- ❖ ¿Necesita información sobre relaciones sexuales seguras?
- ❖ ¿Sabe esta persona qué hacer en caso de emergencia?
- ❖ ¿Quiénes le pueden ayudar en caso de emergencia?
- ❖ Si esta persona no puede valerse por sí misma en caso de emergencia, ¿hay otros que puedan ayudarle?
- ❖ ¿Tiene formación y/o apoyo sobre lo que debe hacer si ocurre una emergencia?
- ❖ ¿Visita regularmente al médico? ¿al dentista?
- ❖ ¿Tiene medios para afrontar los servicios sanitarios?
- ❖ ¿Hay algún servicio sanitario que necesite, pero que no se encuentre disponible?

Sugerencias para conversar con otras personas sobre los indicadores 18 a 22

A continuación se muestran algunos ejemplos útiles para iniciar la entrevista con otras personas sobre los Derechos y responsabilidades, los servicios públicos y la asistencia.

- ❖ ¿Conoce esta persona sus derechos y responsabilidades?
- ❖ ¿Necesita formación y/o apoyo para conocer sus derechos o responsabilidades?
- ❖ ¿Tiene a alguien que le ayude a entender sus derechos y responsabilidades?
- ❖ ¿Cree que esta persona no sufre abusos, abandono ni explotación en el lugar en que vive? ¿en su lugar de trabajo? ¿con sus amigos?
- ❖ Esta persona ¿necesita formación y/o apoyo sobre lo que tiene que hacer si alguien le hiciera daño o le amenazara?
- ❖ Esta persona ¿necesita asistencia legal?
- ❖ Esta persona ¿recibe formación y/o apoyo sobre lo que debe hacer si alguien le hiciera daño o le amenazara?
- ❖ ¿Cómo tratan a esta persona los que viven con él? ¿ los que trabajan con él? ¿en su barrio? ¿las personas que le prestan servicios y/o apoyos?
- ❖ Esta persona ¿recibe prestaciones del INSALUD u otros seguros médicos? Si no ¿por qué?
- ❖ Esta persona ¿recibe los mismos servicios públicos disponibles para cualquier persona? ¿Cuáles son esos servicios?
- ❖ ¿Habla esta persona por sí misma?
- ❖ ¿Recibe formación y/o apoyo para hablar por sí misma?
- ❖ ¿Tienen sus familiares y amigos información sobre cómo obtener ayuda para esta persona?
- ❖ ¿Necesita a alguien que le ayude a hacer valer sus derechos? ¿Tiene tutor?

SATISFACCIÓN

Sugerencias para hablar con otras personas sobre los indicadores 23 a 25

A continuación se muestran algunos ejemplos útiles para iniciar la entrevista con otras personas sobre la Satisfacción y los objetivos personales.

- ❖ ¿Qué cosas ha hecho esta persona durante este último año de las que se sienta orgulloso?
- ❖ Esta persona ¿ha alcanzado algún objetivo personal en el último año? Si no lo ha hecho ¿qué sería de más ayuda para conseguir ese objetivo?
- ❖ ¿Cómo puede saber si esta persona está satisfecha con los servicios y/o apoyos que recibe? ¿Está usted satisfecho con ellos? ¿Qué se debería mejorar?
- ❖ ¿Está esta persona satisfecha con la vida que tiene actualmente? Si no, ¿qué cambios podrían mejorarla?
- ❖ ¿Está mejor, igual o peor que el año pasado? ¿En qué podría mejorar?
- ❖ ¿Hay otras cosas sobre la vida de esta persona de las que no hemos hablado que quisiera mencionar?

CALIDAD DE VIDA

Sus sugerencias para conversar con otras personas sobre los indicadores

NOTAS

Analizando la Calidad de Vida

Cuestionario de Calidad de Vida Personal

Proyecto «Calidad de Vida, Calidad de Servicio»

Samuel Fernández Fernández (Director). Universidad de Oviedo.

Jorge Cabo Pérez. EPS

Jesús Angel García Bajo. EPS

José M^o García Martín. IMSERSO

Nicolás García Díaz. IMSERSO

Septiembre de 1999

Algunas cosas que debe saber sobre

el Cuestionario de Calidad de Vida Personal

¿Qué encontrarás en esta sección?

Esta sección contiene el *Cuestionario de Calidad de Vida Personal* e información sobre cómo cubrirlo.

el Cuestionario de Calidad de Vida Personal

¿Cómo se obtiene la información?

Los monitores obtienen información durante la entrevista con la persona y/o con otros, así como mediante la observación de la persona en sus actividades cotidianas. Después de eso, tendrán que cubrir el *Cuestionario de Calidad de Vida Personal*. El resumen incluirá información sobre si la calidad de vida de la persona *Es adecuada en este momento* o *Necesita seguimiento*, información sobre los indicadores personales y *Sugerencias sobre cómo mejorar la situación*.

¿Cuál es la diferencia entre algo que "Es adecuado en este momento" y algo que "Necesita seguimiento"?

La información contenida en el apartado "*Sobre este indicador*" y los ejemplos de "*Situaciones sobre las que puede enterarse u observar*" le ayudarán a determinar si algo *Es adecuado en este momento* o si por el contrario *Necesita seguimiento*. Si un indicador se valora como *Es adecuado en este momento*, eso significa que no es necesario ningún seguimiento. Si un indicador se valora como *Necesita seguimiento*, eso significa que es necesario tomar algún tipo de medida (por ejemplo: hablar más con la persona, informarle acerca de los recursos o facilitarle asistencia técnica de la agencia de servicios).

¿Qué pasa si no tengo suficiente tiempo para reunir información sobre alguno de los indicadores?

Puede concertar una cita para volver a reunirse con la persona. Si esto no fuera posible, puede valorarlo como *Necesita seguimiento* y describir en *Notas* qué ocurrió y la información que queda pendiente de obtener. Una recomendación para el seguimiento podría ser que, con el fin de obtener una información más completa, parte de la entrevista o toda ella se continúe en otro momento.

¿Qué debo hacer si alguien desea completar su propio Cuestionario de Calidad de Vida?

Magnífico. Anímele a que lo haga. Ofrézcale ayuda para escribir las respuestas o sugiera utilizar una grabadora.

el Cuestionario de Calidad de Vida Personal

¿Qué se hace con el Cuestionario de la Calidad de Vida Personal?

Se comparte con la persona, y si se considera adecuado, con los padres, el tutor o representante y con quienes la persona elija. En general, la visita se realiza antes de la reunión para diseñar el Plan Personalizado. La información será utilizada en la revisión del Plan Personalizado con el fin de ayudar a que la persona alcance una mayor satisfacción con su calidad de vida.

¿Qué sucede cuando observa o se entera de algo que, en su opinión, es perjudicial para la salud y/o la seguridad de la persona?

Debe llamar inmediatamente por teléfono a la persona u organismo designados como su contacto para notificar lo que ocurre y seguir los procedimientos habituales de información y documentación establecidos en su municipio. Conocer estos procedimientos formará parte de su formación. En estas situaciones, la agencia de servicios autonómica y/o municipal y los organismos correspondientes realizarán un seguimiento inmediato.

¿Qué debe saber sobre la confidencialidad?

Esta información debe ser tratada como información confidencial. Es información privada sobre la vida de una persona. Al hablar sobre la confidencialidad con la persona (padres, educador o tutor según sea el caso), deberá indicarle que si se mencionan u observan cosas que se pueden considerar como peligrosas para la salud y la seguridad de la persona, usted tiene obligación de informar sobre esas situaciones a la persona u organismo designados como su contacto. Antes de finalizar la visita, es importante repasar el resumen con la persona, para verificar que todo se haya apuntado correctamente. También es importante verificar que se hayan respondido a todas las preguntas sobre el uso de la información contenida en el resumen. Al final de la conversación deberá hablar sobre qué información se puede compartir con otros proveedores de servicios y/o apoyos. Si la persona desea que la información se comparta con alguien ajeno a su agencia de servicios, usted debe pedirle permiso por escrito para entregar dicha información a esa persona u organismo.

Información general sobre la persona

Nombre y Apellidos: Edad:

Dirección:

D.N.I. :

Número de teléfono: Expte. SIUSS:

Agencia o Servicio: N° de Expte.:

Tipo de situación de vida:

Padres/Tutor/Educador/Representante legal/etc. (si procede)

Información general sobre el monitor

Nombre: Número de teléfono:

Nombre del organismo: Fecha/s de la/s visita/s:

¿Cómo consiguió la información para el Cuestionario?

(MARQUE LAS CASILLAS CORRESPONDIENTES)



preguntando a la persona



observando a la persona (indique dónde)



preguntando a amigos, familiares (especifíquelos)



preguntando al proveedor/es de servicios (especifíquelos)



otro/s (especifíquelos)

el Cuestionario de Calidad de Vida

Instrucciones generales a seguir al utilizar el Cuestionario de Calidad de Vida

1. Espacio para indicar si la situación es "Adecuado en este momento" o "Necesita seguimiento".
2. Muestra el área de indicadores así como una lista de todos ellos.
3. Aquí se resumirán los ejemplos que observe o llegue a conocer, valorados como "Adecuado en este momento".
4. Espacio para resumir la información sobre lo que "Necesita seguimiento".
5. Espacio para sus *Sugerencias que podrían mejorar la situación*.

OPCIONES

1

ES ADECUADO EN ESTE MOMENTO	NECESITA SEGUIMIENTO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TUS NOTAS

Es adecuado en este momento

3

Necesita seguimiento

4

Sugerencias que podrían mejorar la situación

5

OPCIONES

2

1. Identifican sus necesidades, deseos y lo que les agrada y desagrada.
2. Toman decisiones importantes sobre sus vidas.
3. Toman decisiones sobre cuestiones cotidianas.
4. Desempeñan un papel importante en la elección de los proveedores de servicios y/o apoyos.
5. Los servicios y/o apoyos requeridos cambian a medida que lo hacen sus deseos, necesidades y preferencias.

OPCIONES



ES ADECUADO EN
ESTE MOMENTO

NECESITA
SEGUIMIENTO

1. Identifican sus necesidades, deseos y lo que les agrada y desagrada.
2. Toman decisiones importantes sobre sus vidas.
3. Toman decisiones sobre cuestiones cotidianas.
4. Desempeñan un papel importante en la elección de los proveedores de servicios y/o apoyos.
5. Los servicios y/o apoyos requeridos cambian a medida que lo hacen sus deseos, necesidades y preferencias.

NOTAS

Es adecuado en este momento

Necesita seguimiento

Sugerencias que podrían mejorar la situación

RELACIONES



ES ADECUADO EN
ESTE MOMENTO

NECESITA
SEGUIMIENTO

6. Tienen amigos y amistades relevantes.

7. Cuentan con apoyos vecinales que pueden incluir a la familia, los amigos, los proveedores de servicios, los profesionales y a otros miembros del vecindario.

NOTAS

Es adecuado en este momento

Necesita seguimiento

Sugerencias que podrían mejorar la situación

ESTILO DE VIDA



ES ADECUADO EN
ESTE MOMENTO

NECESITA
SEGUIMIENTO

8. Forman parte de la vida vecinal normal y viven, trabajan y se divierten en ambientes integradores.
9. Sus estilos de vida reflejan sus preferencias culturales.
10. Son independientes y productivos.
11. Tienen situaciones de vida estables.
12. Están cómodos en el lugar donde viven.
13. Los niños viven en hogares con familias.

NOTAS

Es adecuado en este momento

Necesita seguimiento

Sugerencias que podrían mejorar la situación

SALUD Y BIENESTAR



ES ADECUADO EN
ESTE MOMENTO

NECESITA
SEGUIMIENTO

14. Están seguros.

15. Disfrutan de la mejor salud posible.

16. Saben lo que deben hacer en casos de riesgo para su salud, seguridad y bienestar.

17. Tienen acceso a la asistencia sanitaria que necesitan.

NOTAS

Es adecuado en este momento

Necesita seguimiento

Sugerencias que podrían mejorar la situación

DERECHOS



ES ADECUADO EN
ESTE MOMENTO

NECESITA
SEGUIMIENTO

- 18. Ejercen sus derechos y responsabilidades.
- 19. No sufren malos tratos, abandono ni explotación.
- 20. Son tratado con dignidad y respeto.
- 21. Utilizan servicios públicos y apoyos adecuados.
- 22. Tienen asistencia legal y/o acceso a servicios de asesoría legal.

NOTAS

Es adecuado en este momento

Necesita seguimiento

*Sugerencias que podrían
mejorar la situación*

SATISFACCIÓN



ES ADECUADO EN
ESTE MOMENTO

NECESITA
SEGUIMIENTO

23. Alcanzan los objetivos personales que se marcan.

24. Están satisfechos con los servicios y apoyos que reciben.

25. Están satisfechos con sus vidas.

NOTAS

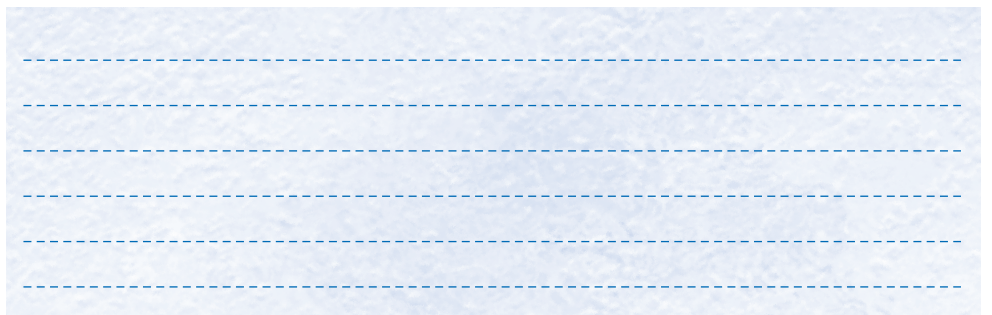
Es adecuado en este momento

Necesita seguimiento

*Sugerencias que podrían
mejorar la situación*

Información confidencial

Este manual pertenece a:



A light blue rectangular area with six horizontal dashed lines, intended for writing the name of the owner of the manual.

Títulos de la Colección

Serie Catálogos y Guías

1. Analizando la Calidad de Vida.