

GUÍA DE GESTIÓN 2020

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAÍNA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN DESGATASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA



elemento **Cientes**

ÍNDICE

Presentación	1
Elemento Clientes y vinculación con el resto de elementos	4
Planificación Centrada en la Persona (PCP)	8
Servicio BBK SAIOA GORABIDE (BSG)	18
Índice de Anexos	27
Notas aclaratorias	49
Glosario	50

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN DESGAITASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

GUÍA DE GESTIÓN 2020

PRESENTACIÓN



Gorabide es una asociación sin ánimo de lucro, formada por familias de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo (DID)¹ de Bizkaia, que trabaja en favor de ese colectivo y que nace en el seno de una sociedad civil que, a lo largo de su historia, se ha organizado no sólo para promover derechos sino también para responder a las necesidades sociales, articulando la solidaridad y la participación altruista de la ciudadanía a través de lo que hoy se denomina tercer sector. La aportación diferencial de Gorabide, como parte de ese tercer sector, es que realiza intervención social creando capital social: su intervención implica reciprocidad y compromiso con necesidades, problemas y objetivos colectivos. Por lo tanto, guarda relación con la cohesión social. Además, según describe el Libro Blanco del Tercer Sector de Bizkaia, éste ha contribuido también, y contribuirá, a subsanar y complementar la actuación de la Administración Pública. Este marco sustenta la alianza entre Gorabide y las AAPP con competencia en servicios a la discapacidad intelectual y del desarrollo, sobre tres líneas principales de actuación:

- Sensibilizar a la sociedad para que integre a las personas con DID, y colabore en el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.
- Proporcionar los apoyos individuales necesarios para las personas con DID y promover la creación de servicios, de base comunitaria, que consigan el bienestar y la mejora continua de la calidad de vida de este colectivo.
- Crear servicios de manera directa, si fuera necesario.

Misión, Visión y Valores

Misión

Contribuir a que mujeres y hombres con DID de Bizkaia y sus familias puedan desarrollar sus aspiraciones vitales, promoviendo apoyos e innovación en las respuestas desde una perspectiva ética y favoreciendo su inclusión en una sociedad más justa y solidaria.

Visión

Un movimiento asociativo cohesionado, excelente y comprometido con su entorno, que favorezca un creciente liderazgo de las personas con DID; referente social y técnicamente, innovador, flexible y sostenible, al servicio de sus familias.

Valores

Orientación a las personas con DID y su familia: Concebimos a la persona con DID como el centro de toda nuestra actividad, teniendo en cuenta sus necesidades, metas y objetivos personales, así como los de su familia.

Profesionalidad: Entendemos la profesionalidad como el ejercicio responsable y flexible de nuestras competencias para ofrecer apoyo a las personas con DID y sus familias, garantía de calidad, calidez e implicación.

Igualdad: Prestamos apoyos orientados a superar las barreras que impiden la participación plena y efectiva

Cuando en 1962 se crea Gorabide a iniciativa de un grupo de familiares y gente próxima a personas con DID de Bizkaia, la máxima preocupación era “despertar la conciencia pública sobre este problema en el aspecto social y familiar”, así como “crear centros de asistencia”, por entonces inexistentes. La actividad voluntaria de familias y personas afines va complementándose con la contratación de profesionales, con alta implicación de las personas y gran protagonismo de la faceta reivindicativa, con la que las familias piden a la administración pública que cree servicios para las personas con DID. Y, paralelamente, la asociación comienza a organizar y gestionar, con financiación propia, actividades de tiempo libre.

Durante los años posteriores, Gorabide fue abordando etapas de definición (1981), madurez (1992), crecimiento (2003), fortalecimiento (2008), referencia técnica y social (2012), innovación (2015) y una fuerte apuesta por la gestión avanzada, la calidad de vida y el compromiso ético en la actualidad.

Hoy, la asociación cuenta con una amplia red de centros (figura 1.1.) y, tras varios años de apuesta por modelos de gestión avanzada, ha ido consolidando en su gestión metodologías como planificación estratégica, autoevaluación, contraste y evaluación externa, así como muchos otros desarrollos propios de una organización avanzada. En la figura 1.2. pueden verse los principales hitos alcanzados, así como otros datos de interés.

en la sociedad por parte de las personas con DID o del desarrollo, en igualdad de condiciones.

Cooperación: Generamos espacios de encuentro entre grupos de interés internos y externos que permitan compartir el saber hacer, desarrollar proyectos en conjunto y optimizar recursos, en favor de personas en situación de vulnerabilidad.

Reivindicación: Creemos en una sociedad diversa y cohesionada, en la que todas las personas tienen los mismos derechos y oportunidades, así como en la justicia y la solidaridad, la responsabilidad pública y la participación social.

Innovación: Generamos procesos de reflexión y experiencias piloto con perspectivas abiertas, haciendo partícipe de ellos a nuestros grupos de interés internos, especialmente las personas destinatarias de nuestros servicios, y con otras entidades.

Transparencia: Ofrecemos una imagen de nuestro valor y del retorno de la inversión social que representamos, más allá de los requerimientos normativos y del control externo, fortaleciendo así los lazos de confianza con nuestro entorno.

Agilidad: Identificamos y nos adaptamos a cambios del entorno y necesidades de las personas usuarias y sus familias, para darles respuestas eficaces y eficientes, en el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos y de nuestra misión.

Compromiso ético: Adquirimos el compromiso de desarrollar una cultura organizacional que oriente nuestros comportamientos hacia nuestra misión y visión, articulada a través de un liderazgo basado en valores.

Desarrollo sostenible: Adoptamos el prisma de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para redefinir nuestra estrategia de impacto en la sociedad, más allá de nuestras obligaciones como asociación de interés social que suponen nuestra principal aportación a los ODS.

Recursos de Gorabide

Servicio BBK SAIOA Gorabide: Es la puerta de entrada a la asociación y, de manera integral, ofrece acogida y apoyo inicial; información permanente sobre recursos y ayudas; orientación personalizada acorde a las necesidades e intereses de la persona con DID; apoyo y seguimiento constante para la gestión y tramitación de procedimientos administrativos, y atención a necesidades urgentes.

Servicio de Tiempo Libre: Da respuesta a las necesidades de ocio y entretenimiento de las personas con DID y fomenta el desarrollo de sus capacidades e intereses, mediante un uso divertido y satisfactorio de su tiempo libre, su inclusión en actividades sociales y la utilización de recursos comunitarios.

Residencias: Once centros dirigidos a proporcionar un hogar a las personas con DID que no pueden obtenerlo por sí mismas. Estos servicios ofrecen alojamiento, manutención, cuidados personales, apoyo en las actividades diarias, asistencia personal, familiar y social, así como ocupación activa del tiempo libre y de ocio.

Viviendas: Red de diez viviendas a través de la que se ofrece a las personas con DID un alojamiento y el apoyo personal y social que necesitan, en un marco lo más próximo posible al habitual para el conjunto de personas de su edad y entorno social.

Apoyos para la vida independiente: Cobertura a personas con DID que viven en sus propias viviendas y precisan apoyo puntual para cuestiones como gestión y organización de gastos, detección de necesidades, uso de servicios comunitarios, mantenimiento de la vivienda o fomento de la autodirección.

Centros de día: Once centros abiertos y polivalentes, que prestan servicios para desarrollar, mantener, incrementar u optimizar habilidades de autocuidado personal, desarrollo físico y emocional, socialización, comunicación y aptitudes pre-profesionales u ocupacionales.

Residencia de Estancias Temporales: Ofrece periodos de 15 días a tres meses que facilitan un respiro a las familias y permiten a las personas con DID convivir en un entorno distinto al habitual, y también da respuesta a situaciones de urgencia.

Servicio de Respiro Familiar en Fin de Semana: Propicia descanso en sábados y domingos a las personas

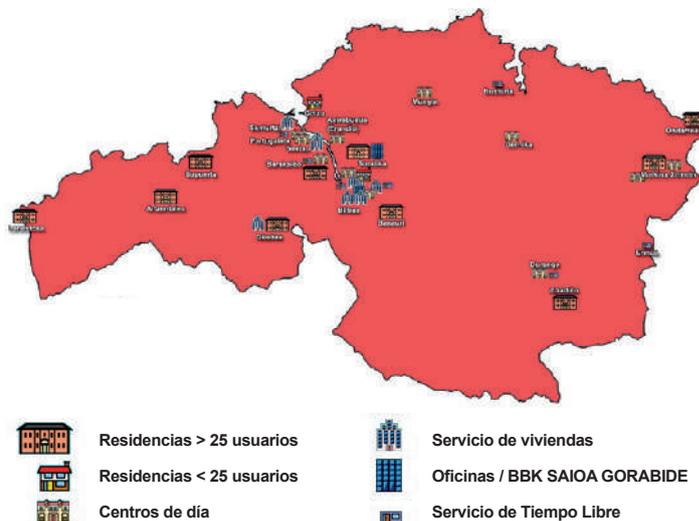


Figura 1.1. Red de centros de Gorabide.

cuidadoras habituales y ofrece atención y actividades a las personas usuarias.

Orientación Infanto-juvenil: Servicio ofrecido a familias de menores con DID de 0 a 16 años, con orientación sobre los diagnósticos, apoyos, prestaciones y recursos económicos y materiales necesarios para tener un soporte adecuado enfocado a su mejor desarrollo.

Grupos de familias: Dan respuesta a las necesidades de capacitación que tienen las familias de personas con DID, para atender de manera adecuada a las demandas de su familiar. Y también a la necesidad de vincularse con otras personas del movimiento asociativo y favorecer canales de participación.

Grupos de autogestores: Formados por personas adultas con DID que se reúnen para adquirir habilidades de comunicación, alcanzar mayor autonomía personal y social, aumentar sus posibilidades de decidir por sí mismas, debatir sobre asuntos que les son propios y poder participar en la vida asociativa.

Apoyos especializados: Un equipo de dos psicólogas, tres psicólogos y un psiquiatra ofrece apoyo a las personas con DID, asesoran a las familias y al resto de profesionales de la asociación, y diseñan las estrategias de intervención y los tratamientos adecuados a cada caso concreto.

Entorno y marco normativo

Gorabide como asociación viene regulada por la LO1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación y la Ley 7/2007, de 22 de junio de Asociaciones de Euzkadi. Además ofrece sus servicios en el marco de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales (tercera ley de servicios sociales

autonómica), la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (de ámbito estatal) y la Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euzkadi.

Principales hitos

- Publicación de la herramienta Plan Sexualidad. - Octava encuesta de satisfacción de familias.	2019	- Cátedra distinguida en CETYS Universidad de México, con ponencias en tres de sus campus universitarios.
- Plan para fortalecer la cooperación con Educación, Justicia, Salud y ayuntamientos. - Creación del Servicio de Orientación Infanto-juvenil.	2018	- Participación en el proyecto europeo Coesi (financiado por la UE). - Premio vasco a la gestión avanzada en personas.
- Acreditación en la etapa de Despliegue del Modelo de Calidad Plena. - Diagnóstico de situación Euskera. - Quinta encuesta de satisfacción del voluntariado. - Séptima encuesta de satisfacción de familias.	2017	- Incorporación al Club de Gestión Avanzada de Euskalit. - Publicación de la guía miPlan, innovación que supone un reenfoque en la orientación a clientes. - Diseño del proyecto Equipo Natural - Equipo Líder.
- II plan de igualdad. - Cuarto Plan estratégico. - A de Oro a la Gestión Avanzada.	2016	- 6ª encuesta de satisfacción de personas (cultura organizacional). - 3º Informe de seguimiento (Plan de mejora Calidad Plena Inclusión).
- Sexta encuesta de satisfacción de familias. - Utilización de la Guía de Gestión de Gorabide para el primer reciclaje del Club de Evaluación con el MGA.	2015	- Cuarta encuesta de satisfacción del voluntariado. - 2ª autoevaluación con el Modelo de Calidad Plena Inclusión. - 2º Informe de seguimiento (Plan de mejora Calidad Plena Inclusión).
- 1er Informe de seguimiento (Plan de mejora Calidad Plena Inclusión). - Coaching externo (liderazgo).	2014	- Contraste en base al Modelo de Gestión Avanzada. - Quinta encuesta de satisfacción de personas (cultura organizacional).
- Acreditación del Modelo de Calidad Plena. - Tercera encuesta de satisfacción del voluntariado. - Quinta encuesta de satisfacción a familias.	2013	- Contraste específico sobre el elemento sociedad. - Primer Plan de Compromiso con la Sociedad.
- Cuarta encuesta de satisfacción de personas. - Reconocimiento Q de Plata. - Tercer Plan Estratégico.	2012	- Un miembro del consejo y dos direcciones de centro entran a formar parte del Club de Evaluación de Euskalit.
- Cuarta encuesta de satisfacción a las familias. - Segunda encuesta de satisfacción del voluntariado. - Tercera autoevaluación con el Modelo EFQM.	2011	- Primera autoevaluación en base al Modelo de Calidad Plena (entonces, Modelo de Calidad Feaps). - Un miembro del consejo de dirección entra a formar parte del Club de Evaluación de Euskalit.
- Proyecto de liderazgo para las direcciones de centro. - Tercera encuesta de satisfacción de personas. - Evaluación de calidad de vida. - Despliegue de procesos.	2010	- Proyecto de liderazgo en el consejo de dirección. - Evaluación competencial de personas sustitutas habituales y de nuevas incorporaciones. - 1er plan de igualdad.
- Diseño del modelo de gestión por competencias. - Tercera encuesta de satisfacción de familias. - Segunda autoevaluación con el Modelo EFQM.	2009	- Estudio piloto de calidad de vida. - Un miembro del consejo de dirección entra a formar parte del Club de Evaluación de Euskalit.
- Primera autoevaluación con el Modelo EFQM. - Segunda encuesta de satisfacción de personas.	2008	- Segundo Plan Estratégico. - Contratación de un responsable de Comunicación.
- Proyecto para el Desarrollo de la Ética en Gorabide.	2007	- Segunda encuesta de satisfacción de familias.
...

Gorabide en cifras

Concepto	Año 2019
Gastos	33.427.494,58
Ingresos	33.413.013,56
Número de centros	41
Personas contratadas	468
Personas usuarias registradas	4.847
Personas voluntarias	344

Marcos de alianza para DO

Red Compartir	Ampros, Anfás, Aspanias, Atades Huesca, Gautena, Gorabide, Lantegi Batuak, Plena Inclusión y Tasubinsa
Foro de Indicadores del Tercer Sector	Bizitegi, Etorkintza, Fekoor, Fundación Argia, Fundación EDE, Fundación Síndrome de Down, Gorabide y Stella Maris.
Fevas Bizkaia	Apnabi, ASPACE Bizkaia, Gorabide, Uribe Costa

Grupos de Interés

CLIENTES	
PCDI	Familias
ALIANZAS	
Diputación Foral de Bizkaia	BBK
Lantegi Batuak	Bolunta
Fevas Plena Inclusión Euskadi	Universidad de Deusto y UPV-EHU
Ayuntamientos	Osakidetza
Iberdrola	Proyecto Coesi
Foro de Indicadores 3er Sector	Red Compartir
Futubide	Tecnalia
SOCIEDAD	
PCDI	Familias
Voluntariado	Profesionales
Tercer sector	Tejido empresarial local
Centros educativos y COP	
PROVEEDORES PROFESIONALES	

Figura 1.2. Principales hitos alcanzados y otra información de interés.

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN DESGAITASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

GUÍA DE GESTIÓN 2020

CLIENTES: VINCULACIÓN CON EL RESTO DE ELEMENTOS



Gorabide considera clientes a las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo (DID) y sus familias, así como las personas tutoras/curadoras no familiares que ejercen la tutela y representación legal de las personas con DID. De acuerdo con los datos de finales de 2019, hay 4.847 personas con DID inscritas en Gorabide, lo que equivale al 79,64% de población vizcaína con DID como diagnóstico principal². Del total de personas inscritas en Gorabide, 2.078 son mujeres (42,87%) y 2.769 son hombres (57,13%). Aunque el porcentaje de personas con DID inscritas puede considerarse elevado, Gorabide sigue trabajando activamente para ser la entidad de referencia para el mayor número posible de personas con DID y familias de Bizkaia. Prueba de ello es que el número de personas registradas anualmente (altas menos bajas) sigue una tendencia incremental consistente durante la última década, con más de 100 nuevas altas anuales en 2017, 2018 y 2019. Asimismo, desde 2016, las personas con *inteligencia límite*³ pueden formar parte de Gorabide. Si bien el número de personas con este diagnóstico, a día de hoy, no es cuantitativamente significativo (equivale al 1,44% del total de personas con DID inscritas), sí es un aspecto relevante, en tanto innovación y apuesta por la mejora de los recursos disponibles para las personas con diferentes perfiles de necesidades de apoyo y sus familias.

Los procesos operativos PO1 y PO2, que tienen una planificación, despliegue y evaluación consolidados, cubren la atención continua y personalizada de cada cliente (personas con DID y familias) a lo largo de toda su vida y en varios aspectos de la misma (figura 2.1).

El PO1 tiene como misión proporcionar un servicio integral de acogida, intervención y acompañamiento a las

familias y a las personas con DID de Bizkaia, personas tutoras y entidades públicas y privadas, proporcionando propuestas individualizadas o colectivas para la mejora de la calidad de vida y participación familiar. Contempla los siguientes subprocesos:

- PO1.1. Acogida
- PO1.2. Intervención y acompañamiento

En definitiva, el PO1 es el proceso que acoge a la persona con DID y a su familia la primera vez que se acerca a la asociación. A partir de ese momento, le proporciona información, orientación, apoyo y acompañamiento a lo largo de su ciclo vital, en todo aquello que tiene que ver con la discapacidad intelectual. Para ello, se coordina con las instituciones públicas (principalmente DFB, Servicios Sociales de Base, Osakidetza, Instituto Tutelar de Bizkaia, y los Departamentos de Educación y Justicia del Gobierno Vasco) y privadas (Futubide, Lantegi Batuak y otros talleres protegidos, centros educativos privados, etc.) cuyo ámbito de actividad sea relevante para la personas con DID y para sus familias. Muchas de estas entidades son fuente de derivación de personas con DID a la asociación.

El PO2 tiene como misión colaborar con la red natural de apoyos, gestionando, planificando y prestando apoyos a la persona usuaria para contribuir a la mejora de su calidad de vida. Contempla dos subprocesos:

- PO2.1. Gestión de apoyos: realiza la planificación, despliegue, seguimiento y evaluación de los apoyos de las personas con DID.
- PO2.2. Gestión de centros: realiza la planificación y despliegue de la gestión de los centros asegurando el cumplimiento de la estrategia, de acuerdo con el Plan Estratégico.



Figura 2.1. Procesos vinculados al Plan Estratégico 2016-2019.

2.1. Clientes y estrategia

Las personas con DID y sus familias, como clientes⁴, son el elemento esencial en la estrategia de Gorabide, en coherencia con la Misión de la entidad: “Contribuir a que mujeres y hombres con discapacidad intelectual y del desarrollo de Bizkaia y sus familias puedan desarrollar sus aspiraciones vitales, ofreciendo apoyos e innovación en las respuestas desde una perspectiva ética y favoreciendo su inclusión en una sociedad más justa y solidaria”. Si bien durante los primeros planes estratégicos, la Diputación Foral de Bizkaia (DFB) tenía la consideración de cliente institucional, a partir del Plan Estratégico 2012-2015, pasó a ser aliado, poniendo así en valor las vías estratégicas de colaboración entre dichas entidades. A continuación, detallamos cómo los consecutivos planes estratégicos dan cuenta del elemento Clientes.

Plan estratégico 2004-2007. Objetivo 3. Orientación al cliente y atención a las personas usuarias.

Alcanzar con cada cliente una relación positiva de colaboración necesaria que redunde en una mejora de la imagen, un incremento de la fidelidad y una mejora de su confianza en la organización.

En relación con las personas usuarias, apostar por conseguir una atención individualizada y trato personalizado orientados a la eficacia de los objetivos y a la satisfacción de las personas usuarias y familias.

Plan estratégico 2008-2011, con retos y objetivos directamente enfocados a clientes:

Reto 1. Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias.

- Prestar servicios de calidad, con calidez y ética.
- Lograr la satisfacción de las personas usuarias.

Reto 6. Desarrollar servicios de calidad, eficaces y eficientes.

- Adaptar los servicios a los perfiles de las personas usuarias.
- Mejorar la calidad de atención y de la eficacia.
- Mejorar la eficiencia en la prestación de servicios.
- Desarrollar alianzas para la mejor prestación de los servicios.
- Asegurar financiación para proyectos internos / desarrollo de servicios.

Reto 8. Mantener una base social amplia y cohesionada.

- Incrementar la participación de las familias.
- Mantener el nivel de voluntariado.
- Mantener el número de personas usuarias.

Plan estratégico 2012-2015. El tercer Plan Estratégico de Gorabide fue elaborado con la participación de grupos de contraste de personas usuarias, familias, Comité de Ética de Gorabide y voluntariado, así como la colabora-

ción de personas expertas externas a la asociación. Entre sus retos y objetivos estaba:

Reto 1. Mejorar la calidad de vida de las personas con DID de Bizkaia y de sus familias.

- Lograr la satisfacción de las personas usuarias.
- Conseguir la satisfacción de las familias.

Reto 6. Conseguir impacto en sociedad y la participación ciudadana.

- Incrementar notoriedad.
- Mejorar la imagen de las personas con DID en la sociedad.
- Fomentar la participación ciudadana en nuestro proyecto vía voluntariado.

Reto 9. Mantener una base social amplia y cohesionada.

- Mantener nuestra base social, entendida como personas que sean socias y estén registradas.
- Poner en valor la condición de ser socio o socia.

Plan estratégico 2016-2019. El cuarto Plan Estratégico de Gorabide ha sido elaborado con la participación de grupos de contraste de personas usuarias, familias, profesionales y voluntariado, así como con la colaboración de personas expertas externas. Entre sus retos y objetivos, mencionamos los siguientes:

Reto 1. Contribuir a que las personas con DID y sus familias alcancen la máxima calidad de vida posible.

- Planificación centrada en la persona.
- Protagonismo de la persona usuaria.
- Evaluación de calidad de vida.
- Programa de Calidad de Vida Familiar.

Reto 7. Consolidar la innovación potenciando el empoderamiento de las personas con DID, la accesibilidad cognitiva y la respuesta a las necesidades emergentes.

- Generalizar la implantación de los pilotajes tanto en centros y servicios como en nuevos espacios dentro de la asociación.
- Generar nuevas líneas de innovación vinculadas a accesibilidad cognitiva.
- Poner en valor el conocimiento técnico generado.

Reto 8. Movimiento asociativo amplio, cohesionado, participativo, con sentimiento de pertenencia.

- Explorar nuevos canales de participación de las familias dentro de la actividad asociativa.
- Potenciar el valor del asociacionismo a través de la condición de persona socia.

Gracias al Plan Valor Socio I y II, el porcentaje de personas socias respecto al número de personas con DID inscritas ha pasado del 0,41% al 0,55% en 2019. Asimismo, el 19,40% del total de familias y personas con DID socias de Gorabide han participado en actividades de dinamización asociativa durante 2019.

Las personas con DID y sus familias han ido consolidando de manera progresiva su participación en los procesos

estratégicos, especialmente en los grupos de contraste para la reflexión estratégica. Igualmente, en los grupos conformados para acometer la autoevaluación de la entidad a través del Modelo de Calidad Plena, se ha contado con personas con DID y familiares, junto con profesionales y personas voluntarias. Esta composición mixta de los grupos de autoevaluación redundan en una visión más sistémica y equilibrada. Para garantizar la participación de las personas con DID en estas reuniones, se despliegan acciones de adaptación para que tanto la información como las dinámicas de las sesiones resulten cognitivamente accesibles.

Por otro lado, las familias pueden aportar su valoración y propuestas de mejora a través de las encuestas de satisfacción que bienalmente realiza la entidad, así como a través de los grupos focales que se llevan a cabo a tal fin y las reuniones que se convocan en los centros. Complementariamente, la Unidad de Atención a la persona Usuaria (UAU) pone a disposición de las personas con DID y las familias la posibilidad de realizar quejas y sugerencias respecto a cualquier aspecto de la entidad. Cabe destacar que la UAU cuenta con formularios adaptados a lectura fácil para las personas con DID. Finalmente, el colectivo de profesionales, a través del contacto directo con las personas usuarias y sus familias, recogen inquietudes, necesidades no satisfechas o emergentes, que conforman un *input* significativo para el Informe Emerge Plus que Gorabide elabora anualmente. Este informe ofrece un análisis cuantitativo y cualitativo de las características y necesidades de las personas con DID y familias con el propósito de conocer mejor el colectivo y así poder anticipar sus necesidades emergentes (ver anexo 2.1).

A través de estos múltiples mecanismos, las personas con DID y sus familias aportan información fundamental para la estrategia de Gorabide. Debemos recordar que, en última instancia, son las familias socias las que aprueban o no la gestión de la asociación a través de sus votos en la Asamblea General de Socias y Socios que se celebra anualmente. Además, como se explicará más adelante, los planes individuales de las personas usuarias de centros y servicios explicitados a través de sus PCP son una entrada fundamental para conformar los proyectos de centro y dar respuesta a estos planes individuales. La metodología PCP está suponiendo un cambio estratégico de gran impacto en los centros y servicios. Igualmente, Gorabide está colaborando con el Departamento de Acción Social de la DFB en la coordinación de casos que culminará con la co-creación de los futuros PAP⁵.

Gorabide comunica a sus clientes cuanto acontece en la entidad a través de los siguientes canales: revista Gorabide de publicación mensual (excepto julio y agosto), web, memoria anual, cartas y correos electrónicos tanto perso-

nales o colectivos, llamadas telefónicas personalizadas, así como las reuniones informativas que desde los centros y servicios se organizan periódicamente.

2.2. Clientes y personas

La relación de profesionales y clientes se resume ideográficamente en la imagen corporativa de Gorabide (logotipo) y en el lema #personasMÁSpersonas. Ese resumen ideográfico se articula y se despliega a través de varias herramientas que permiten disponer de toda la información necesaria para satisfacer las necesidades y expectativas de los GI de clientes: PCP, evaluación de calidad de vida, grupos de participación de las personas con DID en los centros, reuniones con las familias de personas usuarias de centros y servicios. Además de estas herramientas, en la gestión por competencias y la evaluación competencial se encuentran elementos directamente relacionados con el binomio profesional + cliente. Así, entre las competencias corporativas se recogen: orientación a la persona usuaria/cliente, capacidad de relación y comunicación, y compromiso ético. Y entre las competencias específicas están: la organización de grupos de personas usuarias y familias, el desarrollo de personas usuarias y la dinamización de grupos de personas usuarias.

2.3. Clientes y sociedad

La apuesta por mantenerse próxima a la sociedad lleva a Gorabide a impulsar, desde 2013, el Plan de Participación de los Centros en la Comunidad, con el objetivo de consolidar la aportación de valor añadido, vinculado a la inclusión, en un amplio abanico de entornos comunitarios y actividades tales como avituallamientos en eventos deportivos, colaboración en la organización de la Korrika o fiestas patronales, etc., por citar solo algunos ejemplos. En todos ellos, participan profesionales, personas con DID, familiares y voluntariado de Gorabide.

Asimismo, en los centros y servicios se realizan diferentes actividades ligadas al cuidado del medio ambiente, entre las que destacan las relacionadas con el reciclaje, la gestión de residuos domésticos a través de los Garbigunes, acciones de eficiencia energética, como uso de energía eléctrica renovable y luminarias led, renovación de calderas o el ajuste de potencia eléctrica al consumo real, la elaboración de bolsas de basura propias e incluso la producción de compost. En el año 2013, Gorabide mide por primera vez su huella de carbono y, desde entonces, se vienen realizando auditorías energéticas con el fin de optimizar sus consumos. Asimismo, Gorabide se ha aliado con Giroa, una empresa especializada en la prestación de servicios de gestión y eficiencia energética y medioambiental, para el mantenimiento y mejora de todas las instalaciones centrada en el cuidado del medio ambiente.

Por su parte, las residencias Isasti (Lanestosa), Ibarreta-Zuloko (Barakaldo), Atxarte (Abadiño) y Plazakola (Markina-Xemein) colaboran con Aemet⁶ en la medición de temperaturas y lluvia de la zona. Personas usuarias de Gorabide participan en iniciativas para el cuidado del medio ambiente convocadas por otras entidades, por ejemplo recogiendo residuos en playas o reforestando zonas naturales de Bikaia (Día del Árbol). Algunas personas usuarias, además, participan como hospitaleros voluntarios en el albergue del Camino de Santiago que Anfas gestiona en Estella (Navarra). Es su manera de contribuir activamente a la sociedad a la cual pertenecen.

Las personas con DID van adquiriendo un papel cada vez más relevante en la transmisión de valores a la sociedad a través de acciones como:

Programa Goratu. Personas con DID dinamizan sesiones de sensibilización en entornos educativos, formativos y comunitarios. Desde su puesta en marcha en 2013, un total de 5.859 personas han participado en las 220 sesiones impartidas y se cuenta con la colaboración, en la mayoría de los casos regular, de 54 centros de Bizkaia. Durante 2017, 2018 y 2019 se ha evaluado el impacto de estas sesiones de sensibilización en una muestra de más de 400 estudiantes de ESO y BACH de Bizkaia, a través de la aplicación de un cuestionario sobre percepciones hacia las personas con DID.

Programa de Accesibilidad Cognitiva. Las personas con DID realizan valoraciones de entornos comunitarios para indagar sobre las dificultades y barreras cognitivas que estos espacios plantean. Colaboraciones con el Museo Guggenheim Bilbao, la Fábrica Social para la Cultura Astra de Gernika o Durangoko Azoka son algunos de los espacios evaluados desde los parámetros de accesibilidad cognitiva. Igualmente, en 2016, se celebró el Primer Circuito de Accesibilidad Cognitiva de Bilbao.

Programa Personas Accesibles. Durante 2018 y 2019, un equipo de personas con DID, en calidad de expertas por experiencia, llevó a cabo 21 sesiones formativas sobre actitudes accesibles dirigidas a profesionales de atención al público. En ellas, participaron un total de 577 personas de entidades como Museo Guggenheim, Itsasmuseum, Bilbao Turismo, Servicio de Teleasistencia del Gobierno Vasco BetiOn, Kutxabank, Euskaltel, Grupo DIA, Noth Income Service, Metro Bilbao y Diputación Foral de Bizkaia.

Finalmente, las personas con DID y sus familias contribuyen sistemáticamente a un mejor conocimiento de su realidad en la sociedad a través de su presencia en los medios de comunicación, así como a través de su participación en iniciativas como la ya tradicional *paraguada* en el Día Gorabide. Especial relevancia tiene el papel pro-

tagonista que las familias y las personas con DID han tenido y siguen teniendo en la conquista de logros sociales y derechos que redundan, en definitiva, en una sociedad más justa y solidaria para el conjunto de la ciudadanía. Hay que recordar que es el movimiento asociativo de familias de Gorabide el que inició hace 58 años un camino difícil pero decisivo para que las personas con DID fueran personas de pleno derecho y protagonistas de una vida digna. Resaltamos, en este sentido, por ejemplo, la aún reciente modificación de la Ley Electoral, para permitir el voto de las personas con DID a las que les hayan aplicado una incapacitación judicial como medida de protección. En 2019, familias y personas con DID de Gorabide participaron en un encuentro organizado por Fevas Plena Inclusión Euskadi con representantes de los principales partidos políticos de Bizkaia, dentro de la campaña #MiVotoCuenta.

2.4. Clientes e innovación

En la reflexión estratégica realizada en 2012, se configura una primera Agenda de Innovación vinculada al Plan Estratégico 2012-2015. Se revisa en 2016, en el marco del nuevo PE 16-19, y se incorporan nuevas innovaciones. La innovación se diseña e implanta progresivamente a través de experiencias piloto que, de forma respetuosa con la actividad de los centros, permiten ir dando respuestas nuevas a las necesidades de las personas con DID y a sus familias. La agenda de innovación despliega proyectos vinculados a los procesos operativos PO1 y PO2, exclusivamente.

La actual agenda de innovación de Gorabide, cuyos proyectos están liderados por profesionales de Gorabide, responde a estas necesidades de las personas con DID y sus familias: Buena vejez, Duelo, Sexualidad, Planificación centrada en la persona (PCP), Comunicación eficaz, Satisfacción de personas usuarias (ISG) con sus metas vitales (Sección I PCP), Programa Goratu: sensibilización hacia las personas con DID, Satisfacción de los grupos de interés con la innovación, Accesibilidad cognitiva, Nuevos abordajes ante necesidades de personas con DI ligera o inteligencia límite, Abordaje de problemas de conducta y/o enfermedad mental, Calidad de vida familiar, Participación asociativa de familias y revitalización del movimiento asociativo, Oferta formativa, de apoyo y relacional para las familias y personas con DID.

Complementariamente, se están desplegando otras líneas de trabajo innovadoras no incluidas hasta la fecha en la agenda de innovación: Servicio de Orientación Infante-Juvenil, Planes proactivos del Servicio BBK SAIOA Gorabide, Satisfacción de las personas usuarias respecto a centros y servicios, y Abordaje del uso de redes sociales.

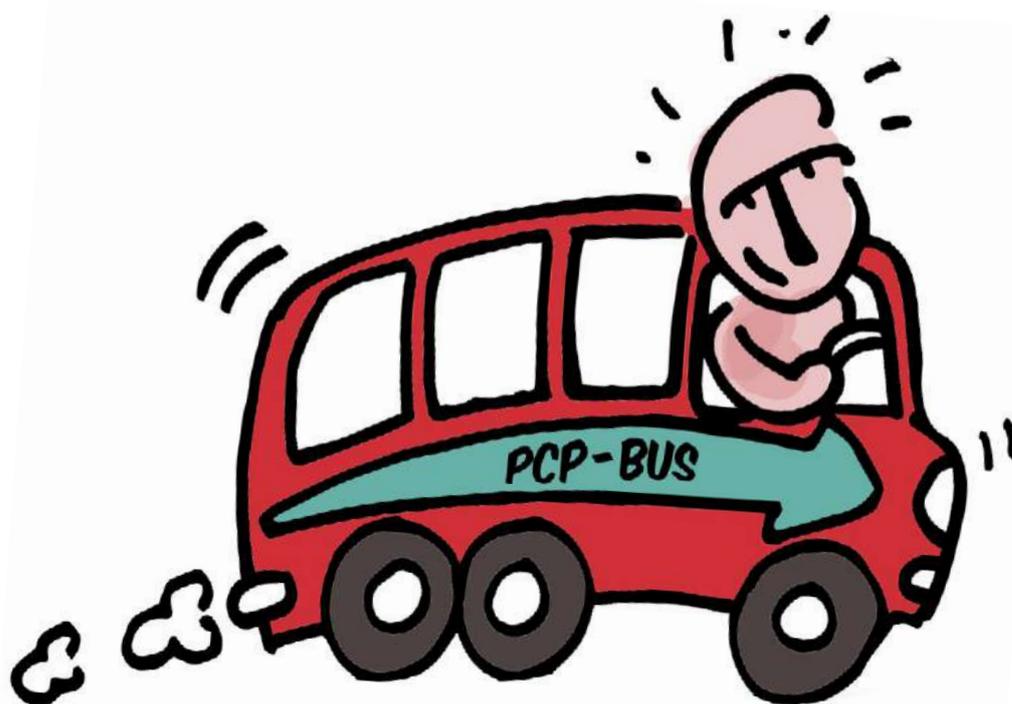
GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN DESGAITASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

GUÍA DE GESTIÓN 2020

PLANIFICACIÓN CENTRADA EN LA PERSONA (PCP)



La metodología de planificación centrada en la persona (PCP) de Gorabide nace tanto de una experiencia de 25 años basada en planes personales de apoyo como de un proceso cuidadosamente planificado de reflexión compartida en la organización. Esta nueva manera de apoyar a las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo (DID) ha interpelado la manera de organizar la asociación/ entidad, la planificación y gestión de los apoyos, así como la participación de las personas usuarias y sus familias. La PCP es una metodología de planificación de apoyos basada en metas y objetivos vitales de la persona con DID, que abarca ciclos de cuatro años. En la **figura 3.1**, se indican las secciones en las que se estructura, tal y como se aplica en Gorabide, y a continuación se explican brevemente sus elementos y secciones.

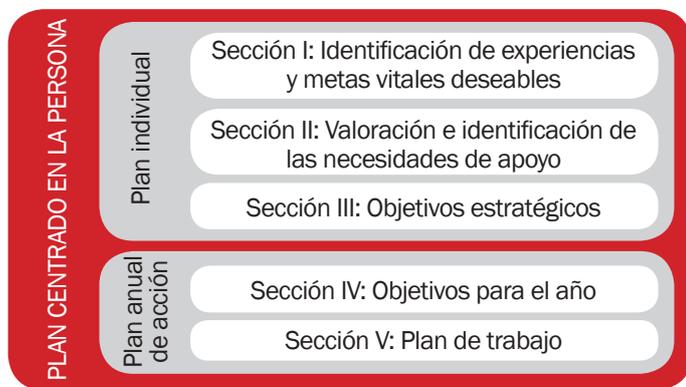


Figura 3.1. Estructura de la metodología PCP en Gorabide.

Plan Centrado en la Persona (PCP): Es el proceso a través del cual se elabora el plan centrado en la persona.

Plan individual: Es el proceso de identificación de objetivos en función de la valoración de experiencias y metas vitales deseables y de las necesidades de apoyo. Tiene una vigencia máxima de cuatro años y ha de revisarse siempre que concurren cambios significativos en la persona o el entorno.

- Sección I: Identificación de experiencias y metas vitales deseables. Es la indagación e identificación de experiencias vitales deseables y metas personales de la persona con DID. La indagación se estructura en las ocho dimensiones de calidad de vida. En el proceso, la figura de apoyo ayuda a la persona con DID a valorar sus retos, teniendo en cuenta sus potencialidades y limitaciones.
- Sección II: Valoración e identificación de las necesidades de apoyo. Es la evaluación de las necesidades de apoyo de la persona con DID. Al igual que la sección I, se estructura en las ocho dimensiones de calidad de vida. El proceso se lleva a cabo a través del círculo de apoyo⁷⁷.
- Sección III: Objetivos estratégicos. Están basados en

las experiencias vitales deseables y en las necesidades de apoyo evaluadas e identificadas.

Plan anual de acción: Es el plan de apoyo individualizado y tiene una vigencia de un año.

- Sección IV: Objetivos para el año. Son las metas estratégicas basadas en las experiencias vitales deseables y aspiraciones personales y en las necesidades de apoyo evaluadas e identificadas, que se trabajarán durante un año.
- Sección V: Plan de Trabajo. Es la concreción de acciones, responsables y plazos que se consideran necesarias para aproximarse a los objetivos marcados para un año.

En la **figura 3.2**, se aprecian las seis fases del proceso completo y su relación con las diferentes secciones que lo conforman, así como la participación de los diferentes grupos de interés (persona con DID y su familia) y agentes intervinientes (profesionales). Una vez se completa todo el proceso, se reinicia un nuevo ciclo PCP por otro periodo cuatrienal.

FASE I	SECCIÓN I: Identificación de experiencias y metas vitales deseables. SECCIÓN III-a: Objetivos estratégicos basados en las experiencias vitales deseables y metas personales.
FASE II	SECCIÓN II: Valoración e identificación de las necesidades de apoyo. SECCIÓN III-b: Objetivos estratégicos basados en las necesidades de apoyo evaluadas. SECCIÓN IV: Objetivos para el año.
FASE III	SECCIÓN V: Plan de trabajo.
FASE IV	Consolidación de la propuesta con la PCDI y su familia.
FASE V	Valoración y revisión del plan anual de acción.
FASE VI	Evaluación del plan centrado en la persona.

Figura 3.2. Fases del proceso de planificación centrada en la persona.

3.1. Novedad y aprendizaje

La metodología PCP en Gorabide tiene su origen en el modelo previo de planes personalizados de apoyo (PPA). Éstos fueron teniendo un desarrollo muy heterogéneo entre los diferentes centros y servicios de la asociación, que vio la necesidad de homogenizarlos. Así, en 2007, se desarrolló una metodología propia bajo el nombre de *Modelo de Plan Personalizado de Apoyos*. Ésta incluía los siguientes contenidos como fuentes de aprendizaje externos: Proceso de evaluación y seguimiento, Perfil de Apoyos de Atención Directa (PAAD), Plan de Apoyo Individual (PAI). En este modelo, se incluía ya la identificación de logros y metas personales, para lo cual se propiciaba un diálogo activo con las personas con DID o su entorno más cercano. No obstante, fruto de la autoevaluación

realizada entre 2011 y 2012 según el Modelo de Calidad Plena de la confederación Plena Inclusión, se detectaron áreas de mejora en la sistemática utilizada para la elaboración de los planes personalizados de apoyo: potenciar la participación de las familias y de las personas con DID en su plan individual independientemente de sus necesidades de apoyo, mejorar el sistema de seguimiento y evaluación del plan de trabajo, y mejorar e integrar el soporte de información. Como consecuencia, en 2013, se diseña la metodología PCP de Gorabide. El proceso PE3 (Innovación) es el encargado de liderar su diseño y pilotaje, en respuesta a todo lo anterior y debido al fuerte componente innovador de la propuesta. Se realizó un primer diseño de la metodología, y un equipo de personas con DID adaptaron los contenidos para hacerlos accesibles. Finalizado el diseño inicial, se llevaron a cabo dos pilotajes: uno de ellos en 2014 y otro en 2015. Este último fue específico para personas con necesidades de apoyo generalizado o extenso. En todo el proceso, participaron siete centros y un total de 75 personas. De ellas, 17 fueron personas con DID, 14 familiares, 17 profesionales de atención directa, 12 coordinaciones, cinco profesionales del área de atención psicológica, una médica rehabilitadora, un médico psiquiatra y cuatro direcciones.

Al finalizar el pilotaje, se elaboró la guía de aplicación en la que se explica el flujo de actividad, las personas participantes en cada fase del proceso y el rol que se espera de ellas, el tiempo estimado que requiere cada sección de trabajo, una descripción de los contenidos y del manejo de cada sección, cómo utilizarla, y unas recomendaciones útiles basadas en la experiencia obtenida gracias al pilotaje (ver anexo 3.1). Asimismo, en 2015, se vuelca la metodología PCP en la aplicación GorabideBAT, cuestión que se abordará con más detalle en el apartado *Ciclos de mejora*.

Tras la fase de pilotaje, el proceso de despliegue sistemático de la PCP en los centros y servicios está siendo liderado, desde 2015, por el proceso PO2 (Planificación y Seguimiento de Apoyos) con el apoyo del proceso PE3 (Innovación). Para ello, se creó en 2016 una comisión formada por cinco personas (una dirección de centro, tres coordinaciones de centro, una persona de atención directa y la dirección de la UPGA y líder del proceso PO2). Durante el despliegue, surgieron cuestiones como *“qué está ocurriendo en los centros, qué dificultades aparecen, cuál es el sentir de los CADP y los PAD”*. Así pues, algunas de las diversas tareas de esta comisión fueron proyectar un modelo PCP sostenible en los centros y servicios, facilitar un acompañamiento de los equipos de personas de los centros y servicios para asegurar el despliegue, monitorizar las dificultades y generar alternativas adecuadas a cada realidad. Se precisó un cambio de

enfoque en los centros, para que la PCP no fuera percibida como un elemento añadido; muy al contrario, para que se enmarcase en los diseños de los planes anuales de centro, incorporando los planes de trabajo individuales de manera sostenible y armónica para no colapsar los centros.

En 2019, finaliza el primer despliegue de la PCP a todas las personas usuarias de centros y servicios de Gorabide. Asimismo, en este año, se comienzan a realizar segundas PCP con aquellas personas que tuvieron ocasión de elaborar la primera en 2015 (vigencia de cuatro años). Para poder afrontar este nuevo ciclo PCP (2019-2022) con la mayor eficacia posible, fue oportuno analizar lo acontecido en el primer ciclo de despliegue. En ese sentido, se formularon en los centros una serie de preguntas abiertas (informe cualitativo) que permitiesen evaluar, junto con aspectos cuantitativos derivados de los indicadores de cuadro de mando, el estado de despliegue de la PCP en la asociación (ver anexo 3.2). Este proyecto se ha desarrollado en un marco de innovación abierta y de co-creación que ha permitido una amplia participación de perfiles muy heterogéneos: personas con DID, familias y profesionales. También ha sido un proceso innovador en la formación a profesionales responsables del despliegue de esta metodología en todos los centros y servicios de Gorabide, ya que una parte importante de esa formación fue impartida por personas con DID y familiares que participaron en el pilotaje.

Ciclos de mejora

El diseño, despliegue y seguimiento del modelo PCP es un ejemplo claro de una práctica sometida a continuos procesos de mejora, refinamiento de herramientas, reajuste de los procedimientos, reenfoques operativos y, en definitiva, búsqueda de soluciones a las nuevas situaciones y retos que se van dando en el camino. Algunas de las preguntas que han orientado estos ciclos de mejora son, por ejemplo: ¿Cómo conocer lo que las personas usuarias quieren y no sólo lo que necesitan? ¿Cómo descubrir las metas personales de las personas con más necesidades de apoyo y sin comunicación oral? ¿Cómo gestionar los más de un millar de planes individuales de las personas usuarias? ¿Cómo resolver la presión que estos planes individuales introducen en el sistema organizativo de los centros y servicios? ¿Cómo conseguir la implicación del colectivo de profesionales? ¿Qué competencias profesionales son claves para favorecer esta transformación? ¿Cómo salvar las resistencias que se dan en el proceso? ¿Qué soportes tecnológicos pueden ayudar? ¿Qué indicadores son adecuados para objetivar los avances? ¿Realmente el modelo PCP impacta en la calidad de vida de las personas usuarias? ¿Las personas usuarias y las familias están satisfechas con este modelo PCP como vía para acercarse a sus metas per-

sonales? En la [tabla 3.1](#) se puede apreciar el proceso seguido, que, en su conjunto, abarca tres momentos o fases: diseño y pilotaje (2013-2015), liderada por el PE3; despliegue en centros y servicios (2016-2018), liderada por el PO2 y apoyada por el PE3; e implantación de nueva propuesta organizativa en centros y servicios (desde 2019), liderada por el PO2.

Para el despliegue del nuevo enfoque se generó un documento escrito ([ver anexo 3.3](#)), herramientas metodológicas nuevas como las Fichas de Planificación y Revisión de Actividades ([ver anexo 3.4](#)) y el mapa de planificación, nuevos espacios de encuentro y trasvase de información y coordinación en los centros; y se revisó la estructura, contenido y acceso de las carpetas de comunicación con profesionales. Además, a lo largo del proceso se han

identificado mejoras informáticas en GorabideBAT para un óptimo registro, despliegue y seguimiento de PCP ([figura 3.3](#)), así como una adecuada explotación de datos agregados derivados de los PCP ([figura 3.4](#)). Esa aplicación de gestión de Gorabide cuenta con la sección Planes Centrados en la Persona, donde se puede disponer de datos de los PCP, Planes Anuales de Acción, Planes de Trabajo y un calendario de PCP. De esta manera, es posible saber, por ejemplo, los PCP en vigor en función de servicios o módulos; los Planes Anuales de Acción en vigor por centro, por responsable, etc. Asimismo, se pueden obtener estadísticas a partir de datos agregados respecto a número de participantes (personas con DID, familias) en la realización de los PCP ([figura 3.5](#)), o respecto al Índice de Satisfacción General de las personas con DID en base a la Sección I de la PCP ([figura 3.6](#)).

Tabla 3.1. Principales ciclos de mejora del modelo PCP Gorabide.

FASES	DISEÑO Y PILOTAJE (PE3)	DESPLIEGUE EN CENTROS Y SERVICIOS (PO2 y PE3)	NUEVA PROPUESTA ORGANIZATIVA (PO2)
AÑOS	2013-2015	2016-2018	2019-2020
FUENTES DE APRENDIZAJE	<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación 2011-2013. Modelos consolidados: Modelo de Calidad de Vida, Modelo de Apoyos, Proceso de Planificación Integrado. Primeras revisiones del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de implementación de PCP en centros y servicios. Recogida de información desde PO2 sobre la situación de despliegue de la PCP. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de implementación de PCP en centros y servicios. Recogida de información desde PO2 sobre la situación de despliegue de la PCP.
MEJORAS	<p>2013: Revisión de la sistemática de respuesta individualizada a las personas usuarias (Planificación Personal de Apoyos - PPA).</p> <p>2014: Inicio de los primeros PCP y capacitación de profesionales.</p> <p>2015: Inicio del despliegue en toda organización. Foco en procedimientos para el despliegue de la PCP en personas usuarias con más necesidades de apoyo.</p>	<p>2016: Continuación del despliegue en toda la organización. Reflexión sobre cómo está impactando la PCP en los centros.</p> <p>2017: Continuación del despliegue en toda la organización. Avance en el diseño de propuesta organizativa que facilite la operativa de los planes de vida y visibilice su impacto.</p> <p>2018: Continuación del despliegue PCP en toda la organización. Despliegue del nuevo enfoque para diseñar proyectos de centro que favorezcan la realización y el seguimiento de los planes de trabajo que se derivan de la PCP.</p>	<p>2019: Finalización del despliegue en toda la organización. Revisión del despliegue y realización de ajuste. Coordinación de PCP entre diferentes entidades (Lantegi Batuk y Futubide). (ver anexo 3.5)</p> <p>2020: Afianzamiento del nuevo enfoque de proyecto de centro como herramienta para favorecer la planificación, revisión de planes. Avance en el desarrollo de soportes de apoyo para el despliegue de nuevo enfoque de planificación y seguimiento en los centros (PCP). Adaptación del enfoque de la programación de actividades según el modelo de planificación (proyecto/PCP). Identificación de indicadores para medir la eficacia del enfoque.</p>
ACCIONES	<p>2013: Diseño preliminar del modelo PCP Gorabide.</p> <p>2014: Pilotaje I / Formación I a profesionales.</p> <p>2015: Pilotaje II para personas con grandes necesidades de apoyo / Formación II a profesionales.</p>	<p>2016: Creación de la Comisión de Proyecto PCP. 201 PCP vigentes.</p> <p>2017: Formación III a profesionales. 486 PCP vigentes.</p> <p>2018: Proyecto de Módulo/Servicio como herramienta de seguimiento. Divulgación, apoyo y acompañamiento a todos los centros. 689 PCP vigentes.</p>	<p>2019: 100% de PCP realizadas / 710 PCP vigentes. Inicio de segundas PCP. Formación IV para Coordinaciones y Direcciones "Proyecto de Grupo/Módulo y PCP". Primeros pilotajes de PCP coordinados.</p> <p>2020: Creación de grupo ad hoc para identificar mejoras en GorabideBAT. Formación a profesionales de viviendas y CAD. Algunos equipos inician los proyectos de centro con la nueva propuesta. Planes de acción diseñados por PO2 (interrumpidos actualmente por el Covid-19).</p>

SECCION III. Objetivos estratégicos

SECCIÓN III-a Objetivos estratégicos basados en las experiencias vitales deseables y metas personales. Los objetivos personales más relevantes serán aquellos vinculados a ámbitos de indagación importantes para la persona, que no tiene en el momento presente y que desea tener para el futuro

Planificación		Evaluación	
Objetivos	Año para lograrlo	Valoración de su consecución	Observaciones
A1.	2do año	😊😊😊	
A2.	3er año	😊😊😊	

SECCIÓN III-b Objetivos estratégicos basados en las necesidades de apoyo evaluadas. Los objetivos más relevantes serán aquellos vinculados a dimensiones consideradas como importantes para la persona en la sección I

Planificación		Evaluación	
Objetivos	Año para lograrlo	Valoración de su consecución	Observaciones
B1.	4to año	😊😊😊	
B2.	3er año	😊😊😊	

Figura 3.3. Ejemplo de registro de Sección III de la PCP en GorabideBAT.



Figura 3.4. Sección Planes Centrados en la Persona en GorabideBAT.

Estadísticas PCP en vigor

Fecha PCP	Tipo de Plan	Familias participantes	PCP participantes	Objetivos cartas líderes	Objetivos cartas normales	Objetivos cartas breves
El número de PCP 100 de sus PCP:		270	513	169	251	136

Figura 3.5. Opción de estadísticas PCP en vigor.

Lista de puntuación satisfacción PCP en las PCP:

PCP	Núm. lectu. PCP	Bienestar físico	Bienestar personal	Relaciones interpersonales	Inclusión social	Bienestar emocional	Distracción/relaxante	Desarrollo	Bienestar material	TOTAL	Estado PCP
1:2019 (22)	22	4,32	3,79	3,93	4,23	4,40	3,90	4,55	3,90	4,16	
1:2019 (118)	118	4,38	4,07	4,05	4,20	4,32	4,32	4,38	4,22	4,25	
1:2019 (174)	174	4,41	4,11	4,19	4,40	4,35	4,55	4,49	4,29	4,36	
1:2017 (203)	203	4,34	4,50	4,25	4,46	4,30	4,34	4,41	4,23	4,30	
1:2015 (134)	134	4,47	4,31	4,17	4,30	4,22	4,38	4,41	4,32	4,26	
1:2015 (18)	18	4,25	3,55	4,09	4,16	3,56	3,55	4,25	4,17	4,06	
1:2014 (3)	3	4,17	4,25	3,42	4,87	4,56	3,60	4,38	4,69	4,69	
	724	4,36	4,19	4,18	4,37	4,28	4,34	4,43	4,35	4,35	

Figura 3.6. Registro de puntuación ISG (Sección I de PCP).

Finalmente, con el fin de facilitar a los profesionales un uso operativo de este recurso informático a la hora de cargar los PCP, se elaboró un tutorial (ver Anexo 3.6) que contiene estos contenidos (tabla 3.2) y se impartieron sesiones formativas presenciales.

Tabla 3.2. Contenidos del tutorial PCP en Gorabide BAT.

<p>1. Cómo crear una PCP nueva</p>	<p>5. El plan anual de acción</p> <p>5.1. Abrir un plan anual de acción</p> <p>5.2. Modificar los contenidos de un plan anual de acción</p> <p>5.3. Evaluar el plan anual de acción</p> <p>5.4. Cerrar un plan anual de acción</p> <p>5.5. Reabrir un plan anual de acción</p>
<p>2. Cómo compartir una PCP con otro centro</p> <p>2.1. Enviar la PCP a otro centro por traslado de persona usuaria</p> <p>2.2. PCP compartida</p>	<p>6. Cerrar la PCP</p> <p>6.1. Evaluar la PCP</p> <p>6.2. Cerrar la PCP</p>
<p>3. La gestión de los permisos</p>	<p>7. Imprimir</p>
<p>4. Cumplimentando la PCP</p> <p>4.1. Antes de empezar: la evaluación de calidad de vida</p> <p>4.2. Los datos básicos</p> <p>4.3. La sección I</p> <p>4.4. La sección II</p> <p>4.5. La sección III</p> <p>4.6. Modificar los contenidos de las secciones</p>	<p>8. Otras cuestiones complementarias</p> <p>8.1. Moverse rápidamente de una sección a otra</p> <p>8.2. Cambiar fecha / finalizar / borrar</p> <p>8.3. Cambio de estado</p>

PCP como práctica de referencia

El modelo PCP de Gorabide está siendo una práctica de referencia para otras entidades y organizaciones del sector, así como para el ámbito universitario. Cinco son las principales vías para servir a este propósito: las publicaciones, la presentación en foros científicos y técnicos, el trabajo compartido con otras entidades tanto de manera grupal (equipos de trabajo sistemáticos) como individualmente (visitas específicas de otras entidades), la formación en entornos universitarios y, finalmente, la difusión en medios de comunicación.

Publicaciones

Respecto a la primera vía, el modelo PCP de Gorabide fue publicado en 2017 por Plena Inclusión en su colección ‘Cuadernos de Buenas Prácticas’ bajo el título “miPlan. Apoyo metodológico para la introducción de la Planificación Centrada en la Persona”⁷⁸ (ver anexo 3.1). Se trata de una obra bajo licencia Creative Commons BY NY ND, de acceso libre en la web de Gorabide (gorabide.com/mi-plan), y en la de Plena Inclusión España (www.plenainclusion.org/informate/publicaciones/miplan-apoyo-metodologico-para-la-introduccion-de-la-planificacion-centrada). Cualquier entidad que lo desee puede acceder a este material y aplicarlo libremente.

Foros técnicos y científicos

Asimismo, el modelo PCP de Gorabide ha sido expuesto en múltiples foros nacionales e internacionales a lo largo de estos años con el propósito de compartir con otras

Tabla 3.3. Difusión del modelo PCP Gorabide en foros técnicos y científicos.

Fecha	Foro	Lugar	Modalidad	Título
2015	XXI Semana Europea Gestión Avanzada	Bilbao	Comunicación	Evaluación de la Calidad de vida para una planificación centrada en la persona
2015	I Jornada BBK sobre Diversidad	Bilbao	Ponencia	Diseño y despliegue operativo del proceso de Planificación Individual
2015	IX Jornadas Científicas. Internacionales de Investigación sobre PcD, del Inico	Salamanca	Comunicación	Innovación abierta en escenarios reales para el diseño y pilotaje de PCP
2016	Día Gorabide 2016	Bilbao	Ponencia	Metodología de Planificación Centrada en la Persona
2018	XXIV Semana Europea Gestión Avanzada	Bilbao	Comunicación	Sistema de implantación de la PCP en centros de Gorabide
2018	Building Bridges of Support Congress	Gante (Bélgica)	Póster	Methodological support for the introduction of person-centered planning
2019	Cátedra Distinguida CETYS Universidad	Baja California (México)	Ponencia	Modelo PCP: diseño e implementación en Gorabide. Transferencias a entornos educativos

entidades y organizaciones su experiencia. Sin ánimo de exhaustividad, en la [tabla 3.3](#), se indican los principales foros científicos y técnicos.

Grupos de trabajo del sector

Gorabide comparte también su modelo de PCP en la Red Compartir, en la que se integra junto con otras entidades del ámbito de la discapacidad intelectual de Bizkaia, Gipuzkoa, Navarra, Cantabria, Huesca y Burgos, así como la confederación Plena Inclusión, y hace lo propio en el Foro de Indicadores del Tercer Sector, que conforma con otras entidades sociales de Bizkaia. En estos grupos, se comparten buenas prácticas, se gestionan indicadores y se comparan resultados. La PCP es una de las líneas de trabajo de estos grupos sistemáticos. Igualmente, es una práctica significativa en Plena Inclusión España. En un ámbito más local, esta metodología ha sido un elemento inspirador y de referencia en la gestión de casos en coordinación con la Diputación Foral de Bizkaia. Asimismo, son numerosas las solicitudes recibidas para conocer el modelo PCP de Gorabide, a través de visitas, reuniones y entrevistas con profesionales de la asociación. Entre otras, Fekoor (2016), Plena Inclusión España (2017) o un grupo de estudiantes de Ciencias Sociales de la Universidad St. Pölten de Austria y profesionales de Servicios Sociales de ese país (2018).

Formación en entornos universitarios

Desde 2017, el modelo PCP de Gorabide conforma un módulo formativo impartido en el Máster de Inclusión Social y Discapacidad de la Universidad de Deusto. Más de 60 estudiantes de postgrado han podido conocer pormenorizadamente el modelo. Asimismo, en 2019, en el marco de la Cátedra Distinguida de la Universidad CETYS de Baja California (México), el modelo PCP fue ampliamente analizado en sesiones formativas dirigidas a estudiantes de grado de Psicología y Educación, así como de postgrados de Neuropsicología y de Psicología Educativa, en los campus universitarios de Tijuana, Mexicali y Ensenada.

PCP en medios de comunicación

La difusión del modelo PCP al público en general se ha realizado a través de los medios de comunicación tanto en prensa, radio, televisión como en medios digitales. Algunas de las noticias publicadas sobre PCP durante este periodo pueden verse en la [tabla 3.4](#).

Tabla 3.4. Modelo PCP en medios de comunicación.

Fecha	Modalidad (prensa, radio, tv, internet)	Medio Comunicación (nombre del medio)
11-05-2015	Internet	inico.usal.es
26-11-2015	Internet	euskalit.eus
15-12-2015	Internet	bbk.eus
16-09-2016	Internet	deia.eus
16-09-2016	Radio	Euskadi Irratia
16-09-2016	Radio	Bizkaia Irratia
16-09-2016	Radio	Radio Popular
16-09-2016	Radio	Onda Vasca
16-09-2016	Radio	Onda Cero
16-09-2016	Internet	bilbao.eus
16-09-2016	Internet	irekia.eus
16-09-2016	Internet	bizkaia.eus
17-09-2016	Prensa	Deia
24-10-2016	Internet	sindromedownvidaadulto.org
27-11-2016	Prensa	El Correo
12-07-2017	Internet	plenainclusion.org
12-07-2017	Internet	feproami.org
14-07-2017	Internet	cedd.net
19-07-2017	Internet	Murcia Social
04-08-2017	Internet	Voces (Plena Inclusión)
14-08-2017	Internet	fundacionpilares.org
30-11-2017	Internet	plenainclusionmadrid.org
04-04-2018	Internet	bizitegi.org
30-09-2019	Internet	fevas.org

Finalmente, el modelo PCP de Gorabide ha sido ampliamente difundido a través de las noticias publicadas en nuestra web. En la [tabla 3.5](#), se relacionan las fechas de publicación, el título y enlace correspondiente.

Tabla 3.5. Relación de noticias sobre modelo PCP Gorabide publicadas en la web institucional.

Fecha	Título	Enlace
20-01-2015	Trabajamos en un nuevo modelo de planes de apoyo	gorabide.com/trabajamos-en-un-nuevo-modelo-de-planes-de-apoyo/
11-05-2015	Innovación centrada en la persona (publicación del Inico)	gorabide.com/innovacion-centrada-en-la-persona/
06-10-2015	Organizamos una jornada sobre nuestro modelo de innovación social, dentro de la Semana Europea de la Gestión Avanzada coordinada por Euskalit	gorabide.com/organizamos-una-jornada-sobre-nuestro-modelo-de-innovacion-social/
30-10-2015	Evaluación de la calidad de vida para una planificación centrada en la persona (Euskalit)	gorabide.com/participamos-con-dos-jornadas-en-la-xxi-semana-europea-de-la-gestion-avanzada/
04-12-2015	Presentamos el modelo de PCP en la I Jornada BBK sobre discapacidad	gorabide.com/la-vida-de-una-persona-se-construye-sobre-pequenas-ayudas-de-mucha-gente/
25-02-2016	Proceso de planificación individual	gorabide.com/proceso-de-planificacion-individual/
16-09-2016	Día Gorabide 2016: Presentamos nuestra nueva metodología de apoyos basada en la planificación centrada en la persona	gorabide.com/presentamos-nuestra-nueva-metodologia-de-apoyos-basada-en-la-planificacion-centrada-en-la-persona/
06-07-2017	Presentamos nuestra metodología de implantación de la planificación centrada en la persona, de la mano de Plena inclusión	gorabide.com/presentamos-metodologia-miplan/
17-07-2017	miPlan: Apoyo metodológico para la introducción de la planificación centrada en la persona	gorabide.com/miplan-apoyo-metodologico-para-la-introduccion-de-la-planificacion-centrada-en-la-persona/
14-08-2017	Plena inclusión publica en su colección ‘Cuadernos de Buenas Prácticas’ nuestra guía de apoyo metodológico para implantar la planificación centrada en la persona	gorabide.com/presentamos-miplan/
13-03-2018	Presentación de nuestra guía ‘miPlan’ en el Congreso ‘Building Bridges of Support’ de Gante (Bélgica)	gorabide.com/miplan-aaidd-hogent/
01-04-2018	Compartimos nuestra innovación en foros internacionales de conocimiento	gorabide.com/foros-internacionales/
26-10-2018	Participamos en el encuentro internacional Gsef 2018 y en la 24ª Semana Europea de Euskalit	gorabide.com/gsef-2018-semana-europea/
28-11-2019	Hemos viajado a México para compartir nuestro conocimiento en tres campus universitarios	gorabide.com/viaje-mexico-cetys/

Por lo tanto, la replicabilidad de la práctica PCP en otras organizaciones del sector de la discapacidad queda avallada por el libre acceso a la guía y publicaciones citadas, por el trabajo sistemático con otras entidades (Red Compartir / Foro de Indicadores del Tercer Sector) en el que la PCP es una de las líneas de reflexión y contraste, por la participación en la Mesa de Trabajo 3 de la DFB (Gestión de caso), así como por la reciente e innovadora línea de trabajo sobre PCP coordinada con Lantegi Batuak y Futubide.

3.2. Utilidad y alcance de la PCP

La práctica PCP contribuye a la Misión de Gorabide orientando el rumbo de la organización hacia la misma, y promoviendo ajustes progresivos en su formulación en los diferentes planes estratégicos. Así, por ejemplo, la Misión en el PE 2012-2015 se concretó en *“Mejorar la calidad de vida de las personas de Bizkaia con discapacidad intelectual y sus familias, proporcionando respuestas avanzadas y apoyos de calidad, desde un compromiso ético, y promoviendo una sociedad más justa y solidaria”*. En el PE 2016-2019 la Misión se reformuló como *“Contribuir a que las mujeres y los hombres con discapacidad intelectual de Bizkaia y sus familias puedan desarrollar sus aspiraciones vitales, ofreciendo apoyos e innovación en las respuestas desde una perspectiva ética, y promoviendo su inclusión en una sociedad más justa y solidaria”*.

Como consecuencia, la PCP contribuye a la consecución de los indicadores del Reto 1 (Contribuir a que las personas con DID y sus familias alcancen la máxima calidad de vida posible) (ver sección Resultados). Dichos indicadores del Sistema de Seguimiento para la Gestión (SSG) son alimentados desde GorabideBAT.

Como ya se indicó anteriormente, desde 2015, la UPGA va desplegando la práctica PCP en toda la organización (centros de día, viviendas y residencias), realizando ajustes mediante simulaciones que aseguren su integración en otros enfoques y procesos, así como la sostenibilidad para dar respuesta a los Planes Anuales de Acción garantizando la participación de las personas con DID, familiares y personas tutoras en la concreción de dichos planes anuales.

Para ello, GorabideBAT permite obtener una relación impresa de todos los Planes Anuales de Acción de las personas usuarias de un centro (vivienda, residencia, centro de día). Esta relación de planes individuales es un input principal para la elaboración anual del Proyecto de Centro, para organizar el servicio de forma que las rutinas, actividades y dinámicas cotidianas permitan dar respuesta al conjunto de planes individuales. De esta forma, cabe analizar qué planes de acción de las personas usuarias pueden ser abordados en las prácticas diarias (aseo, alimentación, etc.), en nuevas actividades grupales, en

acciones individuales, etc. Asimismo, para la elaboración del Proyecto de Centro se tiene en cuenta el Plan de Centro, supeditado a su vez a las directrices marcadas por el Plan Estratégico y sus Planes de Gestión (figura 3.7). Así pues, respecto a la utilidad y alcance en la organización, el despliegue de PCP en centros y servicios ha requerido un reenfoque, procesos formativos específicos dirigidos a profesionales, rediseño de estrategias de organización de los centros y servicios, ajuste de desarrollos de soporte informáticos, etc. Y respecto a la utilidad y alcance en las personas usuarias, se está llevando a cabo el análisis de dos parámetros directamente relacionados con PCP: calidad de vida y grado de satisfacción.

Calidad de Vida y PCP. Las entidades Ampros, Anfas, Aspanias, Atades Huesca, Gautena, Gorabide y Plena Inclusión,

integrantes de la Red Compartir, colaboran en una investigación longitudinal cuyo objetivo es evaluar el impacto del plan individualizado en el que se incluyen los objetivos personales, la calidad de vida y la percepción de las personas usuarias. Previamente, se han evaluado las necesidades de apoyo y la calidad de vida de cada persona con DID, a través de las escalas Inico Feaps⁹ y San Martín¹⁰. Para conocer los resultados y conclusiones de esta investigación, se puede consultar el artículo publicado al respecto¹¹.

Grado de satisfacción y PCP. Esta línea de trabajo tiene como objetivo diseñar un sistema para evaluar el Índice de Satisfacción General (ISG) de la persona usuaria, partiendo de los elementos de la sección I del proceso PCP (Identificación de experiencias y metas vitales deseables). Esta fase de indagación se acomete en cada una de las ocho

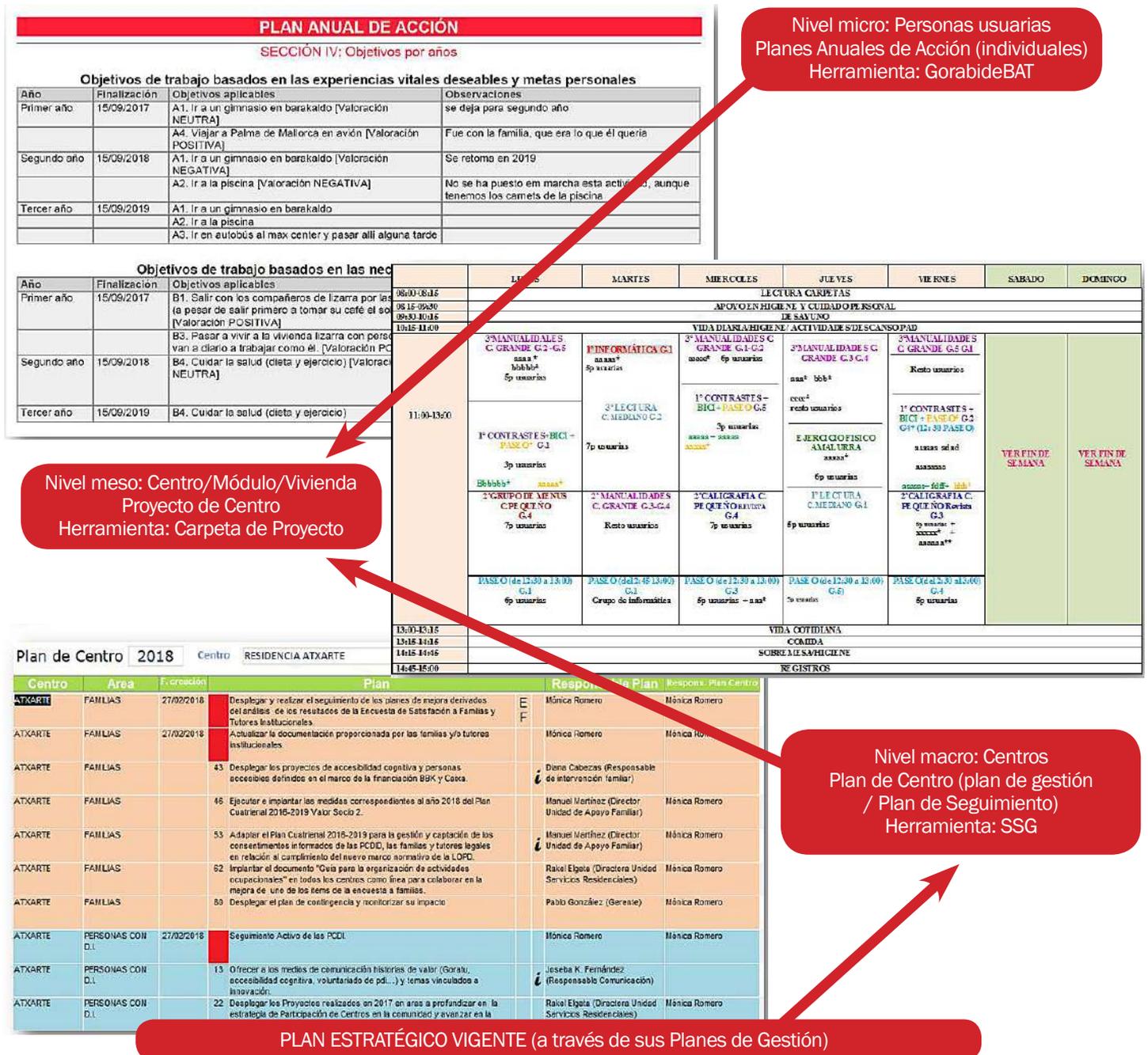


Figura 3.7. Planes Anuales de Acción, Proyecto de Centro y Plan de Centro.

dimensiones de calidad de vida y sus múltiples elementos, en los cuales la persona usuaria señala si “es importante para mí”, “lo tengo” o “lo quiero tener”. A partir de estas tres variables, se construye un algoritmo que ofrece una puntuación (ISG) de cada persona usuaria, incluidas aquellas con necesidades de apoyo muy significativas. Inicialmente, se realiza una evaluación piloto en la Residencia Atxarte de Gorabide, tomando como referencia los datos de las PCP realizadas durante el periodo 2014-2018 (un total de 68).

3.3. Orientación a los grupos de interés

El despliegue del modelo PCP está orientado principalmente a las personas usuarias de centros y servicios de la entidad, si bien su enfoque sistémico requiere de la involucración de otros grupos de interés como, por ejemplo, las familias. La esencia de esta metodología es justamente indagar no sólo las necesidades de la persona usuaria sino sus metas personales, sus deseos. Conocer realmente qué propósitos le gustaría lograr a corto, medio y largo plazo, su percepción para modular su proyecto de vida. Este no es un proceso que la persona usuaria realice “en solitario”. Muy al contrario, el método PCP requiere de la conformación del círculo de apoyo, un equipo de personas, principalmente elegidas por la persona usuaria, que van a apoyarle en el proceso. Familiares, amistades, vecinas y vecinos, además de profesionales, pueden participar en este círculo de apoyo, si así lo requiere la persona usuaria. Uno de los objetivos clave del proceso reside, justamente, en conseguir la participación de un mayor número de familias en el proceso de la PCP.

Asimismo, los procesos de formación seguidos han impactado directamente en otro grupo de interés: las personas de la organización. Profesionales que se han implicado en el despliegue de la PCP han evidenciado de manera clara el interés que suscita esta práctica, especialmente la fase de indagación sobre los deseos y objetivos de las personas usuarias, pues implica no sólo un cambio de carácter metodológico o procedimental, sino un nuevo enfoque orientado a la persona en su totalidad, no sólo hacia sus necesidades de apoyo.

3.4. Resultados de la PCP

La práctica PCP ha ido generando un conjunto de indicadores que va permitiendo objetivar el impacto de la misma tanto en los grupos de interés (personas con DID y familiares), como en la organización, demostrando que se trata de una buena práctica con alto impacto tanto en las personas como en la entidad. No obstante, el propio dinamismo de la práctica y su despliegue hace pensar que puedan surgir en el futuro nuevos parámetros que den cuenta de manera más precisa del alcance de esta

práctica. A continuación, se presentan los indicadores con los que se cuenta actualmente, y que principalmente son alimentados desde GorabideBAT.

3.4.1. Indicadores de proceso

Respecto al proceso, cabe aclarar que inicialmente se contaba con el indicador referido al porcentaje de personas con Plan Personalizado de Apoyos (PPA). Este indicador se mantuvo relativamente alto y estable hasta 2015, para descender drásticamente hasta su extinción, al ser sustituido desde 2015 por el nuevo indicador, vinculado al Reto 1, y referido al porcentaje de personas usuarias con Plan Anual (de PCP), llegando al 97% en 2019 (figura 3.8).



Figura 3.8. Porcentaje de personas con Plan Anual vigente de PCP¹².

Asimismo en la figura 3.9 se puede apreciar el efecto acumulativo de las PCP vigentes desde 2016 a 2019, ajustándose al objetivo (el 100% de personas usuarias con PCP en 2019).

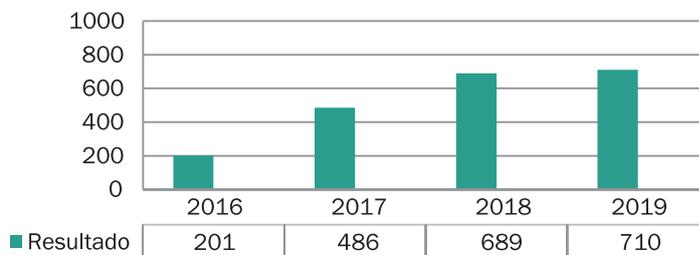


Figura 3.9. Indicador PCP vigentes en el periodo.

3.4.2. Indicadores de resultado

1) Respecto a la participación de los grupos de interés en la elaboración de PCP

De acuerdo con el planteamiento de partida, la participación de la persona usuaria y la familia son parámetros estratégicos en el despliegue de esta práctica, por ello estos indicadores están vinculados al Reto 1. Sistemáticamente, se registran las personas usuarias y familiares participantes tanto en la elaboración de la PCP como en la revisión del Plan Anual. Si bien se cuenta con los datos desglosados (participación en PCP o en Planes Anuales) se presentan los datos agregados de participación, en el caso de las personas con DID (figura 3.10) y en el caso

de familias (figura 3.11). En ambos indicadores, en los últimos años, se observa un resultado por debajo del objetivo marcado. Cabe aclarar que este resultado se debe a dos realidades contrapuestas. Si bien la participación de personas con DID y familias en el proceso de PCP es alta, no lo es en el caso de participación en la revisión de los Planes de Trabajo; de ahí que se observe este “efecto a la baja” en el resultado final. El nuevo enfoque de planificación y seguimiento a través de la herramienta Proyecto de Centro persigue ir corrigiendo esta desviación asegurando los espacios y momentos de participación dentro de la dinámica del centro.

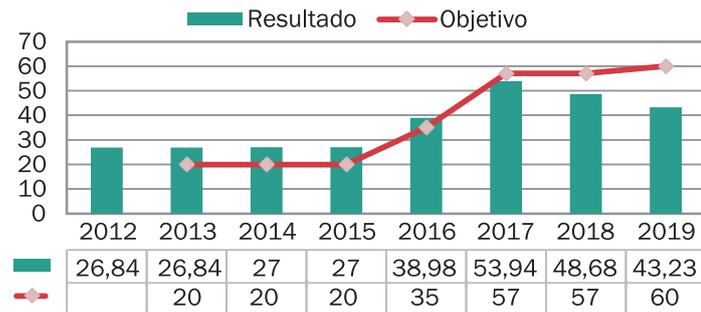


Figura 3.10. Porcentaje de personas con DID que participan en el proceso de elaboración de su PCP / revisión de Plan Anual.

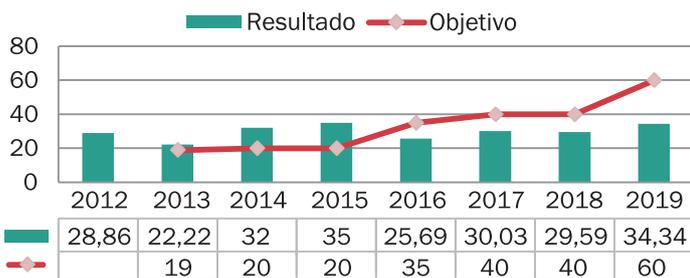


Figura 3.11. Porcentaje de familias que participan en el proceso de elaboración de la PCP / revisión de Plan Anual de su familiar.

II) Respecto a la satisfacción con PCP de los grupos de interés
 Respecto a la satisfacción de personas usuarias y familias con la PCP, se cuenta con dos indicadores. Por un lado, desde el año 2005, Gorabide evalúa bienalmente la satisfacción de las familias con los servicios prestados, siendo siempre la puntuación obtenida superior a 4 puntos (en una escala Likert de 1 a 5). En 2019, se incluyó en la encuesta, como elemento de mejora, un ítem específico sobre su satisfacción respecto a la participación en la elaboración de la PCP / Plan de Trabajo de su familiar. Lógicamente, no se cuentan con puntuaciones anteriores; sin embargo, el resultado obtenido (4,19 puntos) está por encima del objetivo establecido (4 puntos). Así pues, las familias están altamente satisfechas de su participación en la elaboración de PCP y/o Planes de Trabajo.

Este indicador se complementa con la medición de la satisfacción de las personas usuarias respecto a sus metas vitales, obtenido a través del Índice de Satisfacción General (ISG). Este índice se obtiene a partir de la información

recopilada en la sección I y que hace referencia a los parámetros “es importante para mí”, “lo tengo” o “lo quiero tener” (ver apartado 3. Utilidad y alcance de la PCP). Tal y como indica la figura 3.12, el ISG se sitúa por encima de la puntuación objetivo (4 puntos) y relativamente cercana a la puntuación máxima (5 puntos), con una leve tendencia incremental desde 2014 hasta 2019. De acuerdo con estos resultados, se puede afirmar que la satisfacción de las personas usuarias de Gorabide respecto a sus metas vitales, aspiraciones y deseos es alta y estable. Resultará de gran interés seguir analizando estos indicadores en plazos temporales más prolongados y confirmar estas tendencias optimistas, que en este momento son tomadas con cautela.

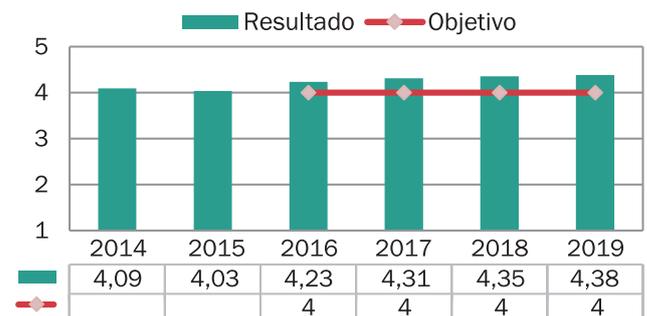


Figura 3.12. Índice de Satisfacción General (ISG) de personas usuarias a partir de los elementos de la sección I del proceso PCP (identificación de experiencias y metas vitales).

III) Respecto al grado de realización de Planes de Trabajo

En la Sección V: Plan de Trabajo, se realiza el seguimiento del mismo en función de si los planes se han realizado (R), se encuentran en curso (EC), o no se han realizado (NR), tal y como se puede apreciar en la figura 3.13. De acuerdo con los datos derivados de este seguimiento, se observa una disminución del porcentaje de planes totalmente cerrados desde 2016 a 2019 (figura 3.14). Esta tendencia puede explicarse por el incremento exponencial de planes de trabajo, año a año, en la medida en la que se van haciendo más PCP y el reto que esta cuestión plantea a los centros. Son estos datos los que justifican la fase 3 del proceso (Implantación de nueva propuesta organizativa en centros y servicios) y sobre los que la UPGA está trabajando sistemáticamente, para evolucionar hacia una operativa más eficiente e integrada en la dinámica cotidiana de los centros (ver tabla 3.1).

Plan Individual					
SECCIÓN V: Plan de trabajo					
Plan de trabajo				Seguimiento	
Planificación				Seguimiento	
Plan	Objetivos relacionados	Responsable	Plazo	NR / EC / R	Observaciones
1.-					
2.-					

Figura 3.13. Plan de Trabajo y seguimiento (NR / EC/ R).

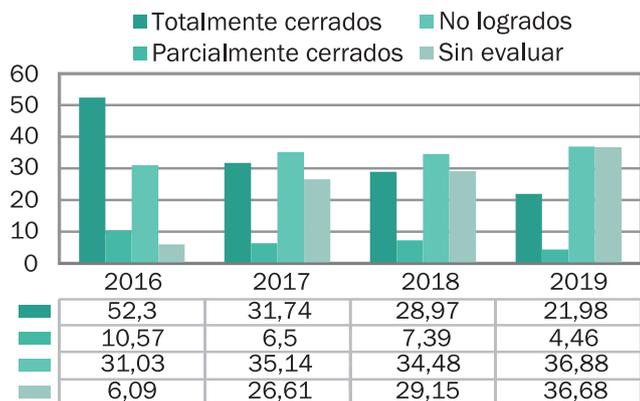


Figura 3.14. Porcentaje de planes de trabajo del Plan Anual realizados y en curso.

IV) Respecto a los objetivos logrados de Planes Anuales y PCP

Otro de los indicadores importantes tiene que ver con la valoración de las personas con DID respecto a los objetivos planteados en la PCP (a 4 años) y en los Planes Anuales (a 1 año). Como se aprecia en la figura 3.15, la persona con DID ha de señalar uno de los 3 iconos (3: cara feliz, 2: neutra o 1: triste) en función de si el objetivo ha sido logrado totalmente, logrado parcialmente o no logrado, utilizando por tanto una puntuación con rango de 1 a 3.

Plan Individual			
SECCIÓN IV: Objetivos para el año			
Objetivos de trabajo basados en las experiencias vitales deseables y metas personales			
Planificación		Evaluación	
Objetivos	Plazo para logro	Valoración de su consecución	Observaciones
	Año	😊 😐 😞	
	Año	😊 😐 😞	

Figura 3.15. Valoración de objetivos para el año.

Como se aprecia en la figura 3.16, el porcentaje de objetivos vinculados a los Planes Anuales que han sido totalmente logrados es ligeramente superior a los planes parcialmente logrados y significativamente superior a los objetivos no logrados. Esta tendencia es sistemática desde 2016 hasta 2019.

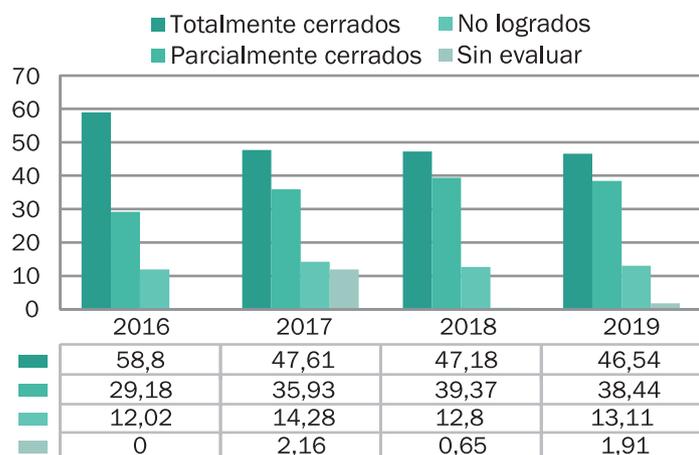


Figura 3.16. Porcentaje de Objetivos de Planes Anuales logrados en el periodo.

El mismo procedimiento de valoración es seguida para los objetivos estratégicos vinculados a la PCP (tras el periodo de 4 años). En la figura 3.17 se aportan los datos referidos al porcentaje de los objetivos cuatrienales de PCP que han sido totalmente logrados, parcialmente logrados o no logrados. De acuerdo con los datos, el porcentaje de objetivos de la PCP totalmente logrados es significativamente superior a los “no logrados” y a los “parcialmente logrados”.

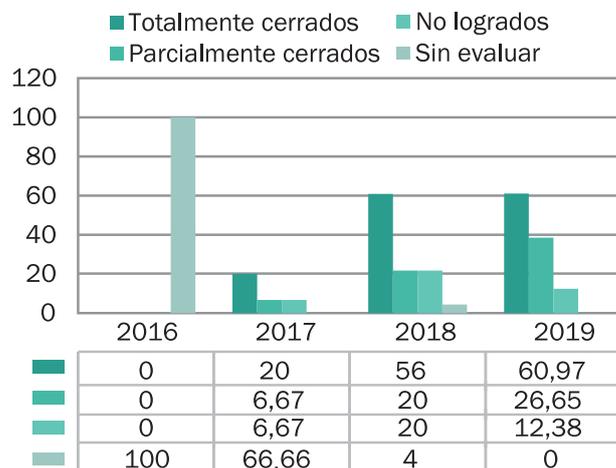


Figura 3.17. Porcentaje de Objetivos de la PCP logrados en el periodo.

Tomados en su conjunto, estos dos indicadores evidencian un adecuado proceso de despliegue del método PCP, con especial interés en el seguimiento de los objetivos vinculados a los Planes Anuales y a la PCP.

3.4.3. Otros indicadores relacionados con PCP

Todas las personas usuarias de centros y servicios son evaluadas de acuerdo con las escalas Inico Feaps o San Martín. Las puntuaciones derivadas de su aplicación permanecen relativamente estables a lo largo de los últimos años y ajustadas al resultado esperado (figura 3.18). En el apartado 3. Utilidad y alcance de la PCP se hace referencia a la línea de investigación, desarrollada en colaboración con otras entidades, sobre PCP y calidad de vida.

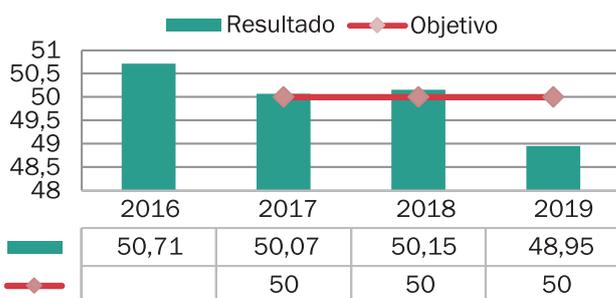


Figura 3.18. Percentil de Calidad de Vida según escala INICO FEAPS e INICO San Martín¹³.

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN DESGAITASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

GUÍA
DE **GESTIÓN**
2020

SERVICIO BBK SAIOA GORABIDE (BSG)



El servicio BBK SAIOA¹⁴ GORABIDE (BSG) proporciona un servicio integral a las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo (DID) de Bizkaia (actuales o potenciales), en todas las etapas de su desarrollo evolutivo, así como a sus familias o a las personas tutoras/curadoras no familiares (figura 4.1).

Su origen data del inicio de la asociación Gorabide, partiendo del Servicio de Trabajo Social, hace 58 años. Desde la orientación al cliente, establece contacto con la realidad de la discapacidad intelectual y del desarrollo en la zona de influencia de la persona usuaria, y actúa de cara a la búsqueda de soluciones, teniendo en cuenta lo específico, singular y único de cada caso concreto. Este servicio también está dirigido a entidades e instituciones públicas o privadas y a la sociedad vizcaína en general. Estas actuaciones se concretan en:

- Colaborar en la detección y registro de necesidades del colectivo de personas con DID.
- Informar y orientar a las personas con DID (actuales y potenciales) y sus familias, respecto a recursos, prestaciones, ayudas y apoyos desde una óptica individualizada.
- Diagnosticar, desde una perspectiva global, social y técnica, a las personas con DID.
- Llevar a cabo un acompañamiento, apoyo y seguimiento individualizados a las personas con DID y a sus familias.

- Facilitar la coordinación de la red de apoyos/soportes de las personas con DID y sus familias.

Tomando como referencia el organigrama de Gorabide, el servicio BSG forma parte de la Unidad de Apoyo e Intervención Familiar (UAIF). Se han definido sus actuaciones en términos de proceso (PO1: Acogida, intervención y acompañamiento a familias). La principal entrada en el PO1 es la demanda de atención, la cual se estudia en función de la capacidad de respuesta del servicio, y también se llevan a cabo acciones proactivas de mejora de calidad de vida.

El servicio BSG está compuesto por cinco trabajadoras sociales, dos psicólogas y un psicólogo, una administrativa, un médico psiquiatra y un director de servicio. La atención directa a las familias y personas usuarias se realiza en las instalaciones ubicadas en el Centro Ola BBK (Sondika), aunque también se reciben familias en la sede central de Gorabide (Bilbao), especialmente aquellas que pudieran tener alguna dificultad de acceso a Sondika. En caso de requerirlo, también se realiza atención en los domicilios y en los centros y servicios a los que acude la persona usuaria.

El mapa de servicios que se presta en la actualidad es el siguiente:

- **Acogida y apoyo Inicial.** Es el primer contacto de la persona con DID (actual o potencial) o su familia con el servicio, para determinar qué necesidades

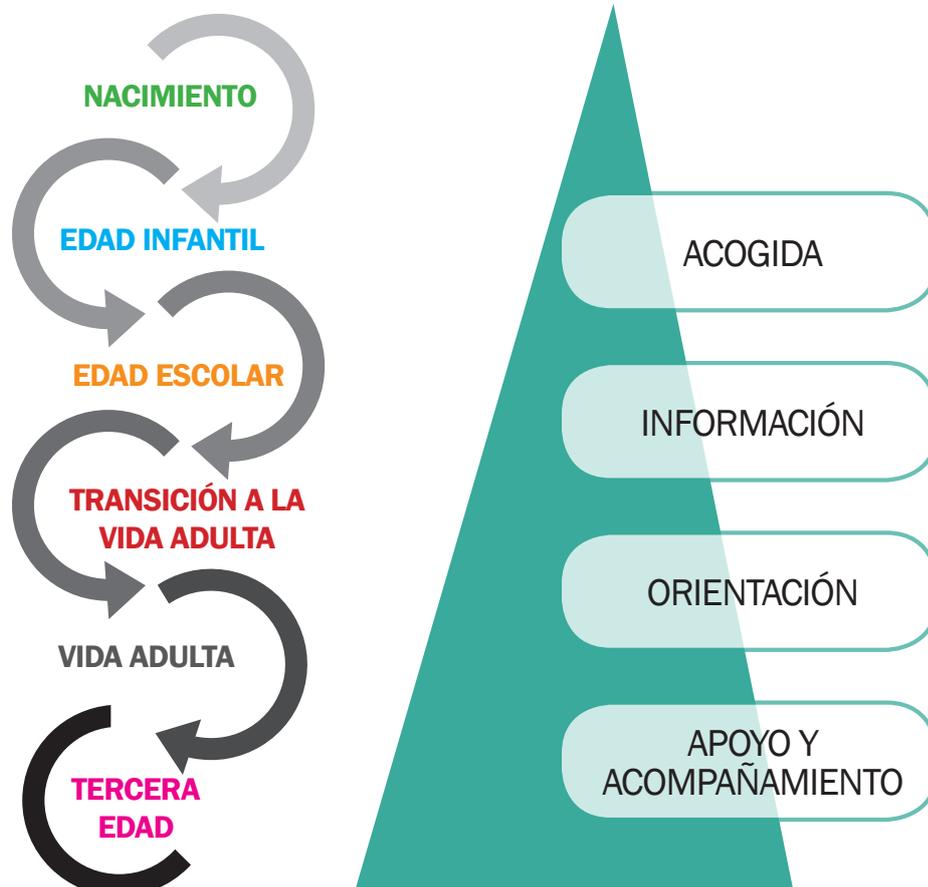


Figura 4.1. Servicio integral a lo largo de las etapas vitales.

tienen y si pueden ser usuarias de Gorabide o, en caso contrario, derivarlas a otras organizaciones. Es fundamental la empatía y saber escuchar, salvaguardando el derecho de cada cliente o persona usuaria a una relación de confianza, intimidad y confidencialidad, así como al uso responsable de la información.

- **Información permanente.** Se presta información sobre todo tipo de recursos, servicios, prestaciones, ayudas, legislación, organizaciones, asesoramiento jurídico básico, etc. desde la autodeterminación y promoción de la calidad de vida de la persona con DID y sus familiares. Además, se realiza una campaña periódica para dar a conocer BSG y su cartera de servicios y productos entre potenciales clientes.
- **Orientación personalizada.** Proporciona a la persona con DID y sus familiares las propuestas y soluciones más avanzadas y realistas acordes con sus necesidades e intereses, en todos los ámbitos y etapas del ciclo vital de la persona. Incluye un servicio específico de orientación infanto-juvenil, tras detectarse la necesidad de cubrir esa necesidad del colectivo de clientes de la asociación.
- **Apoyo y acompañamiento.** Se concreta en las siguientes acciones:
 - a) Coordinación de casos con entidades públicas (ayuntamientos, Diputación Foral de Bizkaia, Departamento de Educación, Osakidetza, Departamento de Justicia, etc.) y entidades privadas (Lantegi Batuak, Futubide, entidades de Fevas Plena Inclusión Euskadi, talleres protegidos, centros educativos, etc.).
 - b) Ayuda y apoyo a la gestión y tramitación de los procedimientos administrativos necesarios para el acceso a servicios o recursos tanto propios como ajenos.
 - c) Acompañamiento, apoyo y seguimiento.
 - d) Asesoramiento a entidades públicas y privadas.
 - e) Atención a necesidades urgentes.
 - f) Programa de Calidad de Vida Familiar.

4. 1. Novedad y aprendizaje

Su despliegue más reciente se apoya en los planes de acción trazados en el marco del Plan Estratégico 2016-2019, vinculados al PO1. En 2019, estos planes de acción han sido los siguientes:

- **Estrategia ES4.07.** Explorar marcos de relación que fortalezcan la cooperación entre Departamento de Educación, Osakidetza, ayuntamientos, Departamento de Justicia y Gorabide.

- Plan 7. Asegurar el despliegue del enfoque definido en 2017 y puesto en marcha en 2018 para fortalecer la cooperación entre Departamento de Educación, Osakidetza, ayuntamientos, Departamento de Justicia y Gorabide.

- **Estrategia ES7.05.** Explorar nuevas actuaciones dirigidas a personas con DID menores de 18 años y sus familias, complementarias a los servicios ya existentes.

- Plan 42. Asegurar el despliegue del enfoque definido en 2017 y puesto en marcha en 2018 para implantar nuevas actuaciones dirigidas a personas con DID menores de 18 años y sus familias.

- **Estrategia ES8.01.** Plan Valor Socio versión 2.

- Plan 45. Ejecutar e implantar las medidas correspondientes al año 2019 del Plan Cuatrienal 2016-2019 Valor Socio 2.

- **Estrategia ES8.03.** Reformular la oferta formativa, de apoyo y relacional dirigida a las familias y personas con DID de Gorabide.

- Plan 48. Analizar, explorar e identificar qué acciones se pueden poner en marcha para apoyar a personas con DID en el desempeño de su función como padres y madres.

- Plan 50. Desplegar y gestionar, incorporando las mejoras detectadas, los **planes de acción internos** del servicio BSG orientados a reforzar la proactividad y anticipación en la oferta de la cartera de servicios a las personas con DID y a sus familias (estos planes se explican detalladamente más adelante).

- Plan 51. Ejecutar una campaña de información, orientación y apoyo a las personas con DID y sus familias, usuarias de centros de día, centros ocupacionales, y centros especiales de empleo en relación con la PFCEF (prestación familiar para cuidados en el entorno familiar).

- Plan 52. Adaptar y ejecutar el Plan Cuatrienal 2016-2019 para la gestión y captación de los consentimientos informados de las personas con DID, las familias y personas que ejercen la tutela legal, en relación al cumplimiento del marco normativo de protección de datos.

- Plan 53. Asegurar el despliegue y la implantación en GorabideBAT de las necesidades y mejoras detectadas por todas las unidades, coordinándolas, así como los requerimientos urgentes que vayan surgiendo a lo largo de 2019.

- Plan 54. Mejorar la atención a las personas con DID y sus familias adaptando, analizando e identificando mejoras en el sistema de digitalización, archivo y acceso de la documentación

de las personas con DID y familias usuarias del servicio BSG.

- **Estrategia ES9.01.** Desarrollar un sistema integrado de vigilancia y gestión de requerimientos normativos.
 - Plan 55. Asegurar la ejecución del sistema de vigilancia normativa en 2019, identificando lo que afecte a las personas con DID, sus familias y la asociación, así como llevar a cabo las acciones necesarias de información, orientación y apoyo que sean necesarias.

Planes de acción internos del servicio BSG. De acuerdo con el Plan 50 ya mencionado, se especifican los Planes de Acción Internos durante 2019.

- Presentar el servicio BSG en los centros y servicios de Gorabide planificados para el año 2019, en el marco de las reuniones anuales de familiares y personas tutoras, facilitando información del mapa de recursos de Bizkaia y sensibilizando sobre la condición y ventajas de ser personas socias de Gorabide.
- Anticipar la información, orientación y apoyo a las personas con DID que cuentan a lo largo de 2019 con 17 años de edad, de cara a la proximidad de cumplir los 18 años con lo que supone de cambio en el acceso a servicios y prestaciones.
- Anticipar la información, orientación y apoyo a las personas con DID que cuentan a lo largo de 2019 con 55 años de edad, de cara a la proximidad de cumplir los 60 años con lo que supone de cambio en el acceso a servicios y prestaciones.
- Desarrollar una campaña de información, sensibilización, orientación y apoyo dirigida a familias de Gorabide que no hayan realizado la solicitud para la valoración de dependencia de su familiar con DID y, en especial, de manera directa, a 500 personas que no cuentan con dicha valoración realizada, priorizando a las personas con DID que figuran como no atendidas en ningún servicio.
- Desarrollar una campaña de revisión de los diagnósticos de valoración de la discapacidad de 500 familias de Gorabide, primero de manera interna y posteriormente llevando a cabo las acciones de información, sensibilización, orientación y apoyo en los casos en que sea necesario proponer a las familias proceder a una revisión oficial para no perder posibilidad de acceso a servicios.
- Desarrollar una campaña de apoyo a las familias en la solicitud y gestión de estancias temporales residenciales por descanso, de respiro de fin de semana en centro de día y estudiar si es preciso iniciar los pasos para conocer más recursos forales de respiro en Bizkaia.
- Anticipar, en colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia, la información, orientación y apoyo a las personas con DID y sus familias que se encuentran

en el año 2019 en lista de espera para servicio residencial permanente y servicio de atención diurna permanente.

- Ejecutar e implantar las medidas correspondientes al año 2019 del Plan Cuatrienal 2016-2019 dirigido a informar, orientar y apoyar a las personas con DID y a sus familias sujetas al pago del precio público por la utilización permanente y temporal de servicios forales para personas con discapacidad.

Ciclos de mejora

Tal y como se indica al inicio, el servicio BSG ha ido evolucionando apoyado en diversas fuentes de aprendizaje y generando progresivos ciclos de mejora, en el marco del proceso PO1. Se sigue una sistemática interna para identificar e introducir mejoras en el servicio, contando con la necesaria creatividad para dar respuesta a las necesidades y situaciones cambiantes. Por ello, está sujeto desde su creación a un continuo proceso de revisión, engarzado con los sucesivos planes estratégicos. Tres son las principales entradas de los ciclos de mejora:

1. Constante proceso de interpelación interna del equipo, a partir del análisis de la información que proviene de la práctica cotidiana del servicio y contacto directo con personas usuarias y sus familiares, así como de los datos procedentes de las encuestas de satisfacción a familias que se realizan con carácter bienal.
2. Revisión de datos cuantitativos a partir de GorabideBAT y cuyo análisis permite elaborar anualmente el Plan Emerge Plus.
3. Vigilancia normativa, tanto a nivel local, provincial, autonómico y estatal; de tal forma que las nuevas directrices normativas que van apareciendo son fuente generadora de actuaciones y planes específicos (por ejemplo, el decreto foral sobre la PECEF en 2019).

Uno de los hitos más significativos en el devenir del servicio BSG se da en 2008 cuando aparece la Ley 12/2008 de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, a resultas de la cual se conforman las unidades sociales de base. Esta reforma legislativa de prestación de servicios sociales, lejos de ser una amenaza, constituyó un potente revulsivo para reconfigurar en Gorabide un servicio proactivo para el movimiento asociativo y sus necesidades emergentes, con un enfoque diferente y un componente de innovación importante muy alejado de una orientación meramente subsidiaria de la Administración pública. Así pues, en 2008, se genera una cuádruple alianza entre BBK, Lantegi Batuak, DFB y Gorabide para la creación del Centro Ola BBK, desde la cual se desarrolla el servicio BSG. A continuación, se indican las fuentes de aprendizaje y mejoras realizadas desde 2008 hasta la actualidad (tabla 4.1).

Tabla 4.1. Principales ciclos de mejora de Servicio BSG.

Fases	Diseño	Implementación	Consolidación	Desarrollo y Mejora
Años	2008	2008-2011	2012-2015	2016-2019
FUENTES DE APRENDIZAJE	<ul style="list-style-type: none"> Ley 12/2008 de SS.SS de la CAPV. Primera autoevaluación EFQM (2008). Modelos conceptuales: Calidad de vida, Apoyos, Calidad de Vida Familiar. Modelos operativos: servicio de coordinación y dinamización de apoyos de Fevas. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciclos de reflexión estratégica vinculados al PE 2008-2011. Primera autoevaluación EFQM (2008). Segunda autoevaluación EFQM (2011). Primera autoevaluación Modelo Calidad Plena (2011). 	<ul style="list-style-type: none"> Ciclos de reflexión estratégica vinculados al PE 2012-2015. Resultados de las encuestas de satisfacción a familias de BSG (2013 y 2015). Modelo de calidad de vida familiar. Autoevaluación y contraste externo MGA (2014). Segunda autoevaluación Modelo Calidad Plena (2015). 	<ul style="list-style-type: none"> Ciclos de reflexión estratégica vinculados al PE 2016-2019. Resultados encuestas de satisfacción a familias de BSG (2017). Revisión de proceso PO1. Resultados de las encuestas de satisfacción a familias de BSG (2019).
MEJORAS	<p>Reconfiguración del Servicio de Trabajo Social en un servicio integral de acogida, intervención y acompañamiento a las familias y personas con DID de Bizkaia, personas tutoras y entidades públicas y privadas, proporcionando propuestas individualizadas o colectivas para la mejora de la calidad de vida y participación familiar.</p>	<p>Mejora del acceso a la información, garantizando la protección de datos.</p> <p>Mejora de la identificación de necesidades emergentes y sin cubrir de personas con DID y familias.</p> <p>Mejora en la respuesta a las necesidades emergentes y sin cubrir de personas con DID y familias.</p> <p>Propuestas a la DFB para la mejora de ciertas normativas que afectan a las personas con DID.</p> <p>Mejora de la vigilancia normativa.</p>	<p>Mejora en el análisis de satisfacción de las familias respecto al servicio BSG.</p> <p>Mejora en la gestión de la información de las personas con DID.</p> <p>Puesta en valor de la condición de persona socia.</p> <p>Profundización en el conocimiento de la calidad de vida familiar e intervención.</p> <p>Mejora de la identificación de necesidades emergentes y sin cubrir de personas con DI y familias, incluyendo sesiones focales de grupos de interés.</p>	<p>Mejora en la puesta en valor de la condición de persona socia.</p> <p>Identificación de nuevas actuaciones dirigidas a menores de 18 años con personas con DID.</p> <p>Mejora en las vías de cooperación con Administraciones públicas.</p> <p>Mejora en la proactividad y anticipación en la oferta de cartera de servicios.</p> <p>Mejora en la información, orientación y apoyo a personas con DID y familias sobre cuestiones de alto impacto en su situación.</p>
ACCIONES	<p>Planificación operativa y puesta en marcha del Servicio de Acogida, Información, Orientación y Apoyo a desarrollar en el complejo Ola de Sondika.</p>	<p>Digitalización de los expedientes de las personas usuarias del servicio SAIOA.</p> <p>Informe Emerge.</p> <p>Diseño y despliegue de planes específicos para personas con DID y familias como, por ejemplo, con 58 años, 17 años, residentes en Ermua, no atendidas, etc.</p> <p>Propuesta concreta para el decreto foral de sistema general de acceso a las plazas en el servicio residencial con atención diurna en régimen de estancia temporal.</p> <p>Implantación de un sistema para la detección, análisis, aplicación diaria y posible divulgación en Gorabide de las novedades legislativas relacionadas con la discapacidad intelectual.</p>	<p>Primera (2013) y segunda (2015) encuesta de Satisfacción a familias del servicio BSG.</p> <p>Diseño de una nueva base de datos para personas usuarias (GorabideBAT).</p> <p>Plan Valor Socio 1.</p> <p>Aplicación del cuestionario CdVF a grupo control y grupo experimental.</p> <p>Programa de Calidad de Vida Familiar en colaboración con UD y UPV/EHU.</p> <p>Informe Emerge Plus.</p>	<p>Plan Valor Socio 2.</p> <p>Diseño e implantación del Servicio de Orientación Infanto-juvenil.</p> <p>Plan para favorecer la cooperación con el Departamento de Educación, de Justicia, Osakidetza y Ayuntamientos de Bizkaia.</p> <p>Planes internos de acción del servicio BSG.</p> <p>Participación en la Mesa de Coordinación de Caso del Plan para la Participación y Calidad de Vida de las personas con Discapacidad de Bizkaia¹⁵.</p> <p>Campaña de información, orientación y apoyo a personas con DID y familias sobre compatibilidad con la prestación familiar para cuidados en el entorno familiar.</p>



Figura 4.2. Estructura de GorabideBAT en función de departamentos y servicios.



Figura 4.3. Ejemplo de funcionalidades de GorabideBAT.

Gorabide inició en 2013 el diseño, implantación y desarrollo de la aplicación informática GorabideBAT para la gestión unificada de la información de interés para la entidad, como una significativa mejora del tratamiento de la información referida a clientes (personas usuarias y familias). Se contó con la empresa Redline. Para su diseño, cada departamento, unidad o servicio concretó la estructura y funcionalidades necesarias (figura 4.2). Consecuentemente, cada departamento cuenta con su área o sección de trabajo, a la cual acceden sus profesionales, de acuerdo con los niveles de permiso asignado. Durante el periodo de implantación, se fueron sucediendo continuas mejoras y ajustes de la aplicación hasta poder responder eficaz y eficientemente a las necesidades de cada servicio, departamento u unidad de trabajo.

Sólo por citar algunas de las múltiples posibilidades de la aplicación (figura 4.3), ésta dispone de la sección *Fichas de personas usuarias* (en activo / no activas / no registradas). En dichas fichas se registra la información pormenorizada de cada persona usuaria. Son las trabajadoras sociales las profesionales encargadas de completar esta ficha en la entrevista de acogida. Asimismo, la aplicación permite cargar los PCP de cada persona usuaria de centros y servicios de la entidad. Durante el periodo de implantación, se impartió una formación específica a profesionales de la asociación, para su correcto manejo. Son muchas las alternativas y opciones que ofrece la aplicación para una adecuada gestión de la información (anexo 4.1). Asimismo, en este apartado se destacan dos ejemplos de innovaciones lideradas por el servicio BSG.

Estudio de calidad de vida familiar. Se trata de un proyecto desarrollado a lo largo de cinco años (2012-2016) por un equipo compuesto por personas de la Universidad de Deusto, Universidad del País Vasco y Gorabide, con el apoyo de la DFB. El objetivo fue avanzar en la investigación en calidad de vida familiar, vinculando los resultados obtenidos a través de la Escala de Calidad de Vida Familiar (CdVF-E,+18 años) con el desarrollo de procesos de intervención y acompañamiento a las familias con hijos e hijas mayores de 18 años con DID, a través del diseño, implementación y evaluación de un programa de apoyo. En 2013, se llevó a cabo un pilotaje con cinco familias; y de 2014 a 2016, 28 familias participaron en el programa de calidad de vida familiar, con un total de 94 personas. Como parte del estudio, se tomaron medidas de calidad de vida familiar a través de la Escala de Calidad de Vida Familiar (mayores de 18 años) y se elaboró el Programa de Apoyo a la Calidad de Vida Familiar¹⁶ (ver anexo 4.2).

Servicio de Orientación Infanto-juvenil. En 2018, al detectar la necesidad de las familias de contar con mayor apoyo desde el nacimiento hasta la mayoría de edad de las personas con DID, el servicio BSG impulsó un Servicio de Orientación Infanto-juvenil, al que se puede acceder a través de la trabajadora social de referencia en Gorabide. Su objetivo es asesorar a las familias para que cada menor con DID tenga el soporte adecuado para su mejor desarrollo de 0 a 16 años. Especialmente, en tránsitos de etapa que son complicados por las nuevas demandas y los diferentes retos de comportamiento que se van presentando.

Servicio BSG como práctica de referencia

El servicio BSG es, en primer lugar, puerta de entrada de las personas con DID y sus familias a la organización y, por lo tanto, un elemento de referencia vital para ellas. Para facilitar que las personas con DID y las familias se sitúen en la entidad y puedan tener un contacto accesible y operativo desde el primer momento, se les proporciona la *Carpeta de Acogida* (ver anexo 4.3) en la que se incluye información básica de la entidad, así como un díptico (ver anexo 4.4) en el que las familias pueden identificar su trabajadora social de referencia, psicóloga o psicólogo, médico psiquiatra, administrativa y director del servicio.

Por otro lado, este servicio es una referencia para la Diputación Foral de Bizkaia en materia de coordinación de casos y planes de atención personalizada, en propuestas para nuevos decretos forales, así como en continuo análisis de necesidades del colectivo. Las unidades sociales de base, dependientes de la DFB, realizan derivaciones al servicio BSG. Asimismo, los centros de salud mental, dependientes de Osakidetza, en ocasiones también hacen derivaciones a Gorabide para la realización de diagnóstico de discapacidad intelectual, tanto para población infanto-juvenil como para personas adultas. Y, como ya se ha referido anteriormente, entidades como Lantegi

Batuak, talleres protegidos, Departamento de Educación, así como centros educativos privados recurren a Gorabide para solicitar orientación y apoyo respecto a múltiples circunstancias y casuísticas.

Finalmente, BSG es referencia para otras entidades del sector, en lo que se refiere al enfoque y sistemática del servicio. Ciertamente, la mayoría de estas entidades cuentan con un servicio de trabajo social, pero parece oportuno considerar que el enfoque integral y proactivo del servicio BBK SAIOA GORABIDE es una señal de identidad y referente para otras organizaciones.

La información ofertada regularmente a las familias, así como a otras entidades e instituciones, se canaliza a través de los siguientes soportes informativos:

- Revista Gorabide (sección “Información BBK SAIOA GORABIDE”) (ver anexo 4.5).
- Web Gorabide (sección “Servicio BBK SAIOA GORABIDE”).
- Presencia en redes sociales: Facebook, Twitter.
- Folleto-díptico Servicio BBK SAIOA GORABIDE.
- Memoria anual Gorabide (sección “Servicio BBK SAIOA GORABIDE”).

En la [tabla 4.2](#) se detallan los elementos de difusión del año 2019.

Tabla 4.2. Elementos de difusión durante 2019.

ELEMENTOS DE DIFUSIÓN 2019			
Medio/Canal	Tirada/Difusión/Impacto	Público objetivo	Descripción
Reuniones informativas	341 familias	Familias de personas con DID.	Información sobre el servicio BSG.
Cartas a familias	1.729 cartas.	Familias y personas con DID.	Comunicaciones sobre diferentes temas de interés para la mejora de su calidad de vida.
Folleto	2.000 ejemplares.	Familias y personas usuarias.	Díptico entregado a familias en cada visita con fecha de la próxima cita, datos de contacto y horario, descripción del servicio, ubicación, referencia al convenio, y logotipo.
Web corporativa	25 publicaciones. 8.952 visualizaciones. 11.341 descargas.	20.798 personas.	Tabla en la zona de transparencia con importe y el objeto del convenio, 11 noticias, mapa de recursos (en dos secciones), 10 revistas y una memoria.
Redes sociales (Facebook y Twitter)	34 publicaciones (18 en Facebook y 16 en Twitter). 18.944 impactos totales (12.304 en Facebook y 6.640 en Twitter).	7.972 personas (3.933 en Facebook y 4.039 en Twitter).	Difusión de las noticias y documentos publicados en la web, así como de menciones expresas al servicio.
Memoria 2018	5.000 ejemplares. Cuatro referencias.	Familias y personas usuarias de Gorabide, colaboradoras/es, entidades del tercer sector, instituciones públicas, empresas, medios de comunicación, etc.	Referencia al convenio, a la cesión de las oficinas, a la gestión del servicio y a BBK como entidad colaboradora.
Asamblea	150 personas.	Familias de Gorabide.	Información sobre el número de plazas del servicio, datos recabados por el servicio sobre listas de espera y cuantificación de la incidencia de BBK en los ingresos del año.

Figura 4.4. Mapa de recursos para las personas con DID en Bizkaia.

información **bbk SAIOA Gorabide informazioa**

RECURSOS PARA DISCAPACIDAD INTELLECTUAL EN BIZKAIA

Guía de instituciones y entidades a las que dirigirse para planificar los apoyos presentes y futuros de las personas con discapacidad intelectual y sus familias. nuestro servicio BBK SAIOA GORABIDE realiza un itinerario adaptado a cada persona.



administracionsaioa@gorabide.com
TEL. 94 453 90 86

- Reconocimientos iniciales** Diputación Foral de Bizkaia.
- Reconocimiento de discapacidad que incluye valoración de movilidad y transporte.
 - Valoración del grado de dependencia. - Familia numerosa.
- Lehenengo aitorenak** Bizkaiko Foru Aldundia.
- Desgaitasunaren ebaluazioa, mugikortasunerakoa eta garraioa erabiltzekoa barne.
 - Mendekotasun graduaren ebaluazioa. - Familia ugaria.

- Servicios**
- Residencias y viviendas (estancias temporales y definitivas): Diputación Foral de Bizkaia, Gorabide y otras entidades.
 - Centro de día (temporales o permanentes): Diputación Foral, Gorabide y otras entidades.
 - Respirio familiar de fin de semana en CAD: Diputación Foral de Bizkaia y Gorabide.
 - Ocupacionales y empleo: Diputación Foral, Lantegi Batuak y otros.
 - Centro de vida adulta: BBK.
 - Educativos y formativos: Gobierno Vasco y otras entidades.
 - Salud: Osakidetza.
 - Ocio y tiempo libre: Gorabide y otros.
 - Ayuda a domicilio: Ayuntamientos.
 - Teleasistencia: Gobierno Vasco.
 - Atención temprana: Diputación Foral de Bizkaia.
 - Transporte adaptado: Bidaideak y otros.
 - Programa Zainduz: Diputación y ayuntamientos.
- Zerbitzuak**
- Egoitzak eta etxebizitzak (aldi baterako edo etengabeko egonaldiak): Bizkaiko Foru Aldundia, Gorabide eta beste entitate batzuk.
 - Eguneko zentroak (aldi baterakoak edo etengabekoak): Aldundia, Gorabide eta beste batzuk.
 - Eguneko zentroan asteburuetan familiari atsedena: Foru Aldundia eta Gorabide.
 - Zereginetako eta enplegurako zerbitzuak: Foru Aldundia, Lantegi Batuak eta beste batzuk.
 - Helduko bizitza zentroa: BBK.
 - Hezkuntzakoak eta hezigarriak: Eusko Jaurilaritza eta beste entitate batzuk.
 - Osasuna: Osakidetza.
 - Astialdia eta aisia: Gorabide eta beste batzuk.
 - Etxe etxeko laguntza: Udalak.
 - Telelaguntza: Eusko Jaurilaritza.
 - Arreta goiztiarra: Bizkaiko Foru Aldundia.
 - Garraio egokitua: Bidaideak eta beste batzuk.
 - Zainduz Programa: Aldundia eta udalak.

- Formación familiar y participación asociativa** Gorabide y otras entidades.
- Familien prestakuntza eta elkarrean partaidetza** Gorabide eta beste entitate batzuk.

- Grupos de autogestores** Gorabide y otras entidades.
- Autogestoreen taldeak** Gorabide eta beste entitate batzuk.

- Tutela institucional** Futubide (también pretutela) o Instituto Tutelar de Bizkaia.
- Tutoretza instituzionala** Futubide (aurre-tutoretza ere) edo Bizkaiko Tutoretza Erakundea.

ADIMEN DESGAITASUNERAKO BALIABIDEAK BIZKAIAN

Adimen desgaitasuna duen pertsonarentzat eta haren familiarentzat egungo eta etorkizuneko laguntzak planifikatzeko, BBK SAIOA GORABIDE zerbitzuak bakoitzarentzako ibilbidea egiten du.

- Recursos económicos**
- AYUDAS**
- Productos de apoyo (sistemas de comunicación, sillas de ruedas, prótesis...): Gizatek (Diputación Foral de Bizkaia) y Osakidetza.
 - Conciliación de vida laboral y familiar: Gobierno Vasco.
 - Desgravaciones/deducciones IRPF: Diputación Foral de Bizkaia.

- PENSIONES**
- Invalidez (no contributiva) y Fondo de Bienestar Social: Diputación Foral de Bizkaia.
 - Orfandad, jubilación, viudedad y en favor de familiares: Seguridad Social.

- PRESTACIONES**
- Cuidado en el entorno familiar (dependencia), prestación vinculada a servicio (dependencia), asistencia personal (dependencia): Diputación Foral de Bizkaia.
 - Por hijo o hija a cargo: Seguridad Social.

- Baliabide ekonomikoak**
- LAGUNTZAK**
- Laguntzako produktuak (protesiak, gurpil-aulkiak, komunikazio sistemak...): Gizatek (Bizkaiko Foru Aldundia) eta Osakidetza.
 - Lana eta familia bateragarri egiteko: Eusko Jaurilaritza.
 - Desgrabazioak eta kenkariak PFEZ: Bizkaiko Foru Aldundia.

- PENTSIOAK**
- Baliaezintasuna (kotizazio gabekoak) eta Gizarte-Ongizateko Fondoak: Bizkaiko Foru Aldundia.
 - Zurztasuna, erretiroa, laguntza eta familiako aldeko: Gizarte Segurantzak.

- PRESTAZIOAK**
- Familiaren ingurunean zaintza (mendekotasuna), zerbitzu publikoari lotutako prestazioa (mendekotasuna) eta pertsonalerako laguntza (mendekotasuna): Bizkaiko Foru Aldundia.
 - Seme-alaba kargura izateagatik: Gizarte Segurantzak.

- Servicios específicos de Gorabide**
- Programas de comunicación eficaz, envejecimiento, sexualidad, duelo, calidad de vida familiar o discapacidad intelectual ligera.
 - Orientación infanto-juvenil, apoyo social, psicológico y psiquiátrico.
- Gorabideko zerbitzu espezifikoak**
- Programak: komunikazio eraginkorra, zahartzea, sexualitatea, dolua, familia-bizitzaren kalitatea edota adimen desgaitasun arina.
 - Haur-gazteentzako orientazioa, laguntza soziala, laguntza psikologikoa eta laguntza psikiatrikoa.

- Movilidad**
- Subsidio de movilidad, compensación por transporte, exención del impuesto de matriculación, reducción IVA: Diputación Foral de Bizkaia.
 - Exención impuesto de circulación, tarjeta OTA y tarjeta de aparcamiento reservado: Ayuntamientos.
 - Ventajas para transporte público: Consorcio de Transportes, Bilbobus, Bizkaibus, Metro Bilbao y Renfe.

- Mugikortasuna**
- Mugikortasun sorospena, garraio konpentsazioa, ibilgailuen matrikulazio zergaren salbuespena, BEZ murrizketa: Bizkaiko Foru Aldundia.
 - Zirkulazio zergaren salbuespena, TAO txartela eta erreserbatutako aparkaleku txartela: Udaletxeak.
 - Abantailak garraio publikoetan: Garraio Partzuergoa, Bilbobus, Bizkaibus, Metro Bilbao eta Renfe.

- Trámites jurídicos**
- Modificación de capacidad legal, y designación de figura de protección: Fiscalía y juzgados.
- Protección patrimonial: Escritura ante notario.

- Izapide juridikoak**
- Lege-gaitasunaren aldaketa, babes-figuroko izendapena: Fiskaltza eta auzitegiak.
- Ondarea babestea: Notario aurreko eskritura.

Conferencias/charlas a otras entidades del sector: El servicio BSG se ha presentado en diversos foros técnicos y es referencia para otras entidades del sector (tabla 4.3).

Tabla 4.3. Presentación de Servicio BSG en foros técnicos.

Años	Foros Técnicos
2014	II Congreso Internacional sobre Familias y Discapacidad
2015	Foro Red Compartir
2016	Jornada Aita Menni Fundación Gil Gayarre
2019	Ponencia inaugural de los IV BBK DEIA Elkartasun Sariak Federación Portuguesa de Centros de Formación y empleo para personas con discapacidad Centro de Salud Mental Infanto juvenil de Interior Centro de Salud Mental Infanto juvenil de Bilbao Centro de Salud Mental Infanto juvenil de Ezkerraldea Centro de Salud Mental Infanto juvenil de Uribe Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

Es de interés resaltar que en las presentaciones realizadas en foros técnicos, los planes de acción internos resultan especialmente interesantes como prácticas de referencia, especialmente los denominados “Plan 17 años” y

“Plan 55 años” (descritos en sección anterior). De hecho, tanto el enfoque integral del servicio BSG (por ejemplo, la orientación hacia la personas usuaria y la familia), sus procesos sistemáticos (por ejemplo, la vigilancia normativa) y su carácter proactivo (por ejemplo, propuestas específicas a familias ante etapas vitales críticas) son elementos replicables por otras entidades del sector, fácilmente adaptables a servicios de menor volumen en personas usuarias, profesionales y costes.

4. 2. Utilidad y alcance del servicio BBK SAIOA GORABIDE

Como ya se ha indicado, el servicio BSG es la puerta de entrada a la entidad para las personas con DID y sus familias. Se trata de un servicio integrado en la organización; de hecho es uno de los tres procesos operativos, que tiene tracción y conexión con otras áreas y procesos como:

- Comunicación, para la continua información a familias de cuestiones que les afectan directamente.
- Proceso PO2, para la realización de evaluaciones de idoneidad, por ejemplo, de cara a la concesión de plazas públicas en residencias, viviendas y centros de día gestionados por Gorabide.

Uno de los principales parámetros para objetivar la utilidad y alcance del Servicio BSG es la encuesta de satisfacción que bienalmente se dirige a las familias de personas usuarias de este servicio. En 2019, se remitió a 2.037 familias de personas con DID, arrojando una valoración altamente positiva de los objetivos, de los procesos, de las actividades y de las acciones que se despliegan. Se aporta información más detallada en la sección de resultados.

Asimismo, es de resaltar la utilidad y alcance que el servicio tiene para la Diputación Foral de Bizkaia, con la cual se está colaborando activamente en la coordinación de casos que culminará en los PAP. Asimismo, Gorabide comparte vías de colaboración estrecha y sistemática con entidades como Lantegi Batuak y otros talleres protegidos, Futubide, centros de salud mental y unidades de servicios de base.

4.3. Orientación a los grupos de interés

El servicio BSG se dirige a dos grupos de clientes principalmente: las personas con DID y las familias. La actividad principal del servicio, como ya se ha descrito, está orientada a indagar las necesidades de las personas usuarias y sus familias a lo largo de todo el ciclo vital y a responder a las mismas de manera efectiva contando con el mapa de recursos de la asociación, así como los recursos de organismos públicos y otras entidades (figura 4.4).

El interés de dar respuesta de manera proactiva ante las diversas situaciones ha llevado a BSG a generar los planes de acción internos (ya descritos anteriormente). Asimismo, este servicio apoya a las familias para la tramitación de las solicitudes de plazas públicas para los diversos servicios de atención a personas con DID; es por ello que, regularmente, va identificando las listas de espera de personas usuarias para los diversos centros y servicios. Así, el conocimiento de las listas de espera para recursos residenciales permanentes y temporales, centros de día, servicios de respiro, etc. son una valiosa entrada de información para la elaboración del Informe Emerge Plus (citado anteriormente).

Otros grupos de interés a los que se dirige el servicio BSG son entidades públicas y privadas, tales como Diputación Foral de Bizkaia, Futubide e Instituto Tutelar de Bizkaia, Departamento de Educación, Departamento de Justicia, Osakidetza, Lantegi Batuak y otros talleres protegidos. Gorabide, en calidad de entidad referente en las personas con DID, mantiene una colaboración sistemática y estrecha con todas ellas, con el valor añadido que esta colaboración pueda aportar a dichas entidades. Prueba de ello es que, en 2019, se han realizado 17 acciones de cooperación con estos grupos de interés, siendo el objetivo esperado para este año de seis acciones.

4.4. Resultados del Servicio BSG

Indicadores de proceso

Uno de los indicadores de interés hace referencia al número de solicitudes tramitadas para los diferentes servicios (CAD permanente, CAD temporal, servicios residenciales permanentes, servicios residenciales temporales, Servicio de Tiempo Libre). A partir de 2017, no se establece un objetivo específico ya que se trata de llevar un seguimiento de dichas solicitudes, y poder hacer una traza a largo plazo de qué va ocurriendo respecto a las necesidades de las personas con DID y sus familias. De acuerdo con los resultados (figura 4.5), se puede observar un incremento paulatino desde 2013 hasta la actualidad, que es especialmente significativo en algunos años como 2014 y 2019.

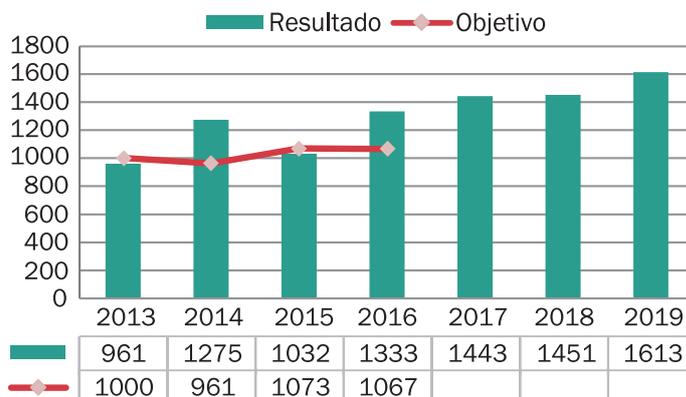


Figura 4.5. Número de solicitudes de servicios.

Uno de los indicadores más importantes es el número de acciones de información, orientación y apoyo a familias que se realizan desde el servicio BSG. Si bien estas acciones se registran según su tipología (información, orientación, etc.), en la figura 4.6 se aporta el cómputo total anual de las mismas. En 2017, se observa un incremento significativo respecto al año anterior, reflejo, por un lado, de la mayor demanda de las familias; y por otro, de la mejora en los procedimientos de registro de dichas acciones. Este indicador permite objetivar de manera clara la actividad nuclear del servicio BSG, lo que redundará en un positivo impacto tanto en el propio servicio y su equipo, como en la colaboración con BBK como entidad aliada.

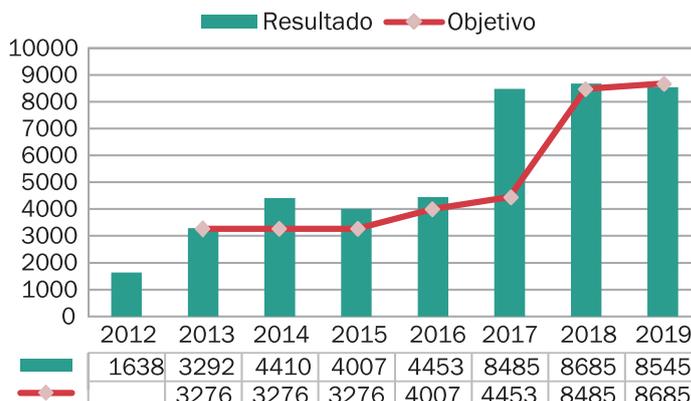


Figura 4.6. Número de acciones de información, orientación y apoyo a familias.

Indicadores de resultado

Respecto a los indicadores de resultado, la relación entre el número de altas y bajas anuales es un elemento clave que permite dar cuenta del “crecimiento vegetativo” de la organización y trazar la evolución de esta variable de manera longitudinal. Se trata de un indicador con un claro carácter preventivo ya que permite desplegar acciones estratégicas que consoliden este crecimiento y proyectar otras complementarias, en caso de observarse un cambio de tendencia. A tenor de los resultados (figura 4.7), se puede afirmar que este indicador se comporta de manera positiva y sostenida en el tiempo, superando la centena de altas anuales durante los últimos tres años. También es de interés resaltar que, a pesar del fenómeno de envejecimiento de la población general y, por ende, del colectivo de personas con DID, el número de bajas, mayoritariamente por defunciones, se mantiene igualmente estable en los tres últimos años.

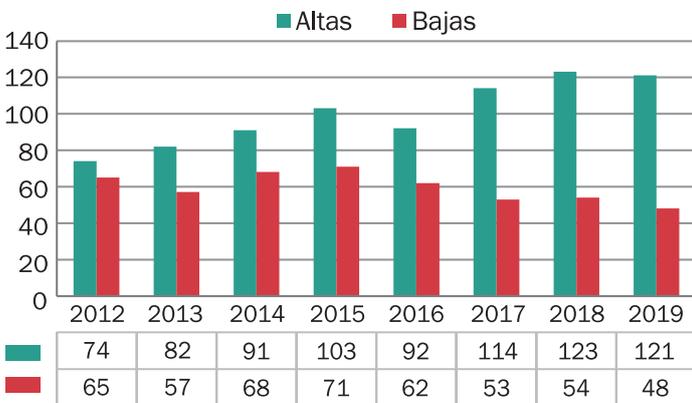


Figura 4.7. Número de altas y bajas.

Asimismo, otro de los indicadores hace referencia al porcentaje de personas socias de Gorabide, respecto al total de personas inscritas. Para Gorabide, es estratégico contar con la implicación de las familias y su identificación con la misión, visión y valores de la entidad. Este parámetro objetiva la masa social de la asociación, y su evolución es consecuencia directa de los Planes Valor Socio 1 y 2. El porcentaje de personas socias pasó del 41% en 2012 al 55% en 2019, lo que supuso conseguir el objetivo marcado (figura 4.8).

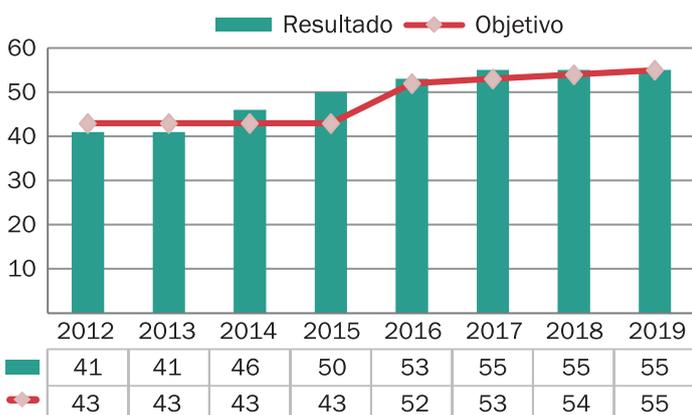


Figura 4.8. Porcentaje de personas socias.

Indicadores de satisfacción con el Servicio BSG

Desde 2013, BSG lleva cabo, cada dos años, la evaluación del grado de satisfacción de las familias usuarias del servicio. Para ello, se aplica un cuestionario con respuestas en formato de tipo Likert (escala de 1 a 5). Como se observa en la gráfica 4.9, el índice de satisfacción con el servicio supera en todas las medidas la puntuación tomada como objetivo (4 puntos). Asimismo, en la tabla 4.4 se indican los resultados obtenidos en cada ítem en las dos últimas evaluaciones, 2017 y 2019. Es relevante indicar que el ítem que obtiene mayor puntuación en ambas medidas hace referencia a la “Atención y trato del equipo profesional”.

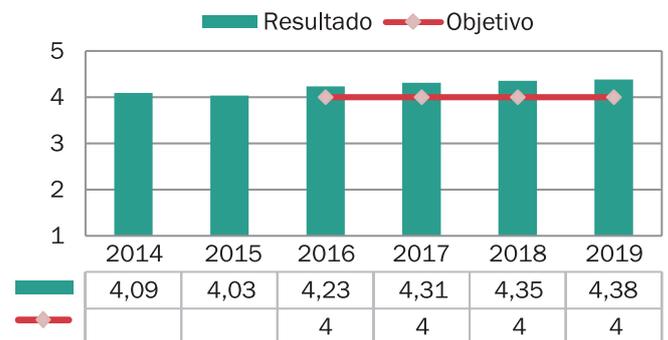


Figura 4.9. Puntuación media global de satisfacción con el servicio.

Tabla 4.4. Resultados de encuesta satisfacción con servicio BSG.

ÍTEMS	2017	2019
Adecuación del espacio físico en la atención	4,37	4,36
Información sobre el asunto	4,27	4,29
Orientación y consejo profesional	4,30	4,35
Apoyo, ayuda y acompañamiento	4,23	4,29
Rapidez de respuesta / búsqueda de soluciones / situaciones urgentes	4,40	4,27
Atención y trato equipo profesional	4,44	4,41
Información recibida sobre el servicio	4,21	4,15
Consideración de las necesidades de la familia/familiar en los apoyos	4,18	
Intermediación con la Administración	4,24	
Satisfacción general	4,31	4,35
Interés de Gorabide por el medio ambiente		4,11
Preocupación de Gorabide por su transparencia en la gestión		4,28

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN DESGAITASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

GUÍA DE GESTIÓN 2020

ANEXOS



ÍNDICE DE ANEXOS

Código		Página
Anexo 2.1.	Informe Emerge Plus 2019.	28
Anexo 3.1.	Extracto de Guía metodológica Miplan.	30
Anexo 3.2.	Extracto de Informe cualitativo sobre despliegue y seguimiento PCP.	32
Anexo 3.3.	Extracto de Documento “Despliegue de nuevo Enfoque PCP”.	34
Anexo 3.4.	Extracto de Fichas de Planificación y Revisión de Actividades.	35
Anexo 3.5.	Extracto de documento PCP en coordinación con Futubide y Lantegi Batuak.	38
Anexo 3.6.	Extracto de Tutorial sobre PCP.	39
Anexo 4.1.	Otras funcionalidades de GorabideBAT.	43
Anexo 4.2.	Extracto del Programa de Apoyo a la Calidad de Vida Familiar. Manual del Profesional	44
Anexo 4.3.	Carpeta de acogida del Servicio BSG.	46
Anexo 4.4.	Díptico Servicio BSG.	47
Anexo 4.5.	Sección Información BBK SAIOA GORABIDE en revista Gorabide.	48



ÍNDICE

I. ANALISIS DEL COLECTIVO DE LAS PERSONAS CON DI EN GORABIDE	pág. 1
• Fuentes de información	pág. 2
• Personas con DI registradas en Gorabide	pág. 3
• Evolución de altas y bajas en Gorabide	pág. 4
• Sexo y edad de personas registradas	pág. 8
• Lugar residencia de PcdI registradas	pág. 10
• Grado y porcentaje de discapacidad/ grado de dependencia	pág. 12
• Situación convivencia de las PcdI	pág. 14
• Modificación legal de capacidad de obrar y tutela	pág. 15
• Situación de orfandad de las PcdI en Gorabide	pág. 17
• Asistencia a centros y servicios	pág. 25
- Personas con DI usuarios de centros y servicios (excepto UAIF)	pág. 27
- Personas con DI usuarias de residencia Gorabide	pág. 27
- Personas con DI usuarias de Centro de Atención Diurna	pág. 29
- Personas con DI usuarias de viviendas	pág. 30
- Personas con DI usuarias de plazas temporales en RES Ola y RESFS CAD Ola	pág. 31
- Personas con DI usuarias de Tiempo Libre	pág. 32
- Personas con DI usuarias de Formación y Participación	pág. 32
II. ANALISIS DE LAS NECESIDADES DE LAS PCDI Y SUS FAMILIAS	pág. 35
1. IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES CUANTITATIVAS:	
Servicios de Atención diurna, de atención residencial, Tiempo Libre	pág. 36
• Listas de espera en centros y servicios	pág. 37
- Servicio de Atención Diurna permanente	pág. 37
- Servicio de Atención Diurna temporal de respiro	pág. 40
- Servicio de Atención Residencial temporal de respiro y urgencias	pág. 42
- Servicio de Atención Residencial / Vivienda permanente	pág. 46
- Servicio de Tiempo Libre	pág. 55
2. IDENTIFICACION DE NECESIDADES CUANTITATIVAS:	
Alumnos en centros educativos	pág. 56
• Alumnos en centros educativos ordinarios y especiales	pág. 57
• Previsión de alumnos que finalizan su etapa escolar obligatoria	pág. 60
3. IDENTIFICACION DE NECESIDADES CUALITATIVAS	pág. 62



Anexo 2.1. Informe Emerge Plus 2019.



4. Servicio de Atención Residencial / Vivienda permanente

Con respecto a las solicitudes para plaza residencial / vivienda permanente, de acuerdo con los datos a 31 de diciembre de 2019, hay 123 solicitudes en lista de espera (tabla 55).

Tabla 55. SEGUIMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE NUEVO INGRESO RESIDENCIAL REALIZADAS CADA AÑO

Año	Solicitud de nuevo ingreso	De ellas, están en centro o día de hoy	De ellas, renuncian a plaza	De ellas, han retirado la solicitud	De ellas, han fallecido	De ellas, desistidas	De ellas, en lista de espera
2006	144	107	17	4	6	4	6
2007	62	47	6	2	5	2	0
2008	54	40	5	4	3	0	2
2009	44	31	6	3	1	1	2
2010	40	30	4	1	2	2	1
2011	42	31	2	2	2	2	3
2012	52	39	4	2	1	2	4
2013	33	25	5	0	1	1	1
2014	57	38	8	6	2	2	1
2015	48	34	6	4	0	4	0
2016	41	22	6	3	2	3	5
2017	57	40	2	3	1	2	9
2018	45	20	2	3	1	4	15
2019	47	21	5	1	0	4	16
	69	11	0	0	0	0	57
835	586	78	38	27	33	712	123

En la anterior tabla, se indican las personas que han ingresado en un centro del total de las que lo han solicitado. Así, de las 144 solicitudes de nuevo ingreso de 2005, actualmente 107 ya están en residencias; de las 62 solicitudes de residencia permanente de 2006, actualmente 47 ya han accedido a la plaza residencial; y así sucesivamente durante el periodo 2005 a 2019. En total, de las 835 solicitudes cursadas durante los años 2005 a 2019, 536 ya se encuentran en residencias, 78 han renunciado a la plaza, 38 han retirado la solicitud y 26 han fallecido, manteniéndose una lista de espera de 123 solicitudes.

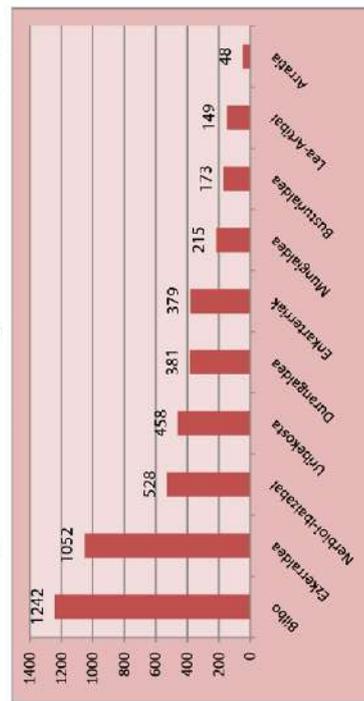
Como dato final, se puede señalar que a 31 de diciembre de 2019 la lista de espera (123 solicitudes) es inferior a la existente en 2005 (144 solicitudes de nuevo ingreso). Los datos indicados se pueden apreciar en la gráfica 17.



Tabla 13. PcDI registradas en Gorabide por comarcas de Bizkaia

Comarca	PcDI residentes 2013	PcDI residentes 2014	PcDI residentes 2015	PcDI residentes 2016	PcDI residentes 2017	PcDI residentes 2018	PcDI residentes 2019
Bilbo	1.383 (30,86%)	1.410 (30,94%)	1.208 (26,17%)	1.204 (25,51%)	1.215 (25,51%)	1.218 (25,51%)	1.242 (25,62%)
Ekernaldea	1.093 (24,39%)	1.100 (24,14%)	977 (21,16%)	994 (21,39%)	1.016 (21,58%)	1.032 (21,61%)	1.052 (21,70%)
Urbekosta	470 (10,48%)	468 (10,17%)	440 (9,54%)	445 (9,50%)	448 (9,51%)	453 (9,49%)	458 (9,45%)
Nerbio-Iturbakoa	445 (10,02%)	463 (10,17%)	502 (10,88%)	506 (10,91%)	512 (10,87%)	521 (10,91%)	528 (10,90%)
Duergaldea	342 (7,65%)	345 (7,58%)	379 (8,21%)	383 (8,26%)	382 (8,11%)	384 (8,05%)	381 (7,86%)
Enkarniak	200 (4,46%)	220 (4,82%)	353 (7,65%)	355 (7,64%)	346 (7,35%)	375 (7,86%)	379 (7,82%)
Bustaldea	171 (3,82%)	165 (3,63%)	160 (3,46%)	164 (3,55%)	165 (3,50%)	169 (3,53%)	173 (3,57%)
Algoradela-Txarri	135 (3,02%)	139 (3,05%)	176 (3,82%)	179 (3,86%)	191 (4,05%)	199 (4,24%)	215 (4,43%)
Lea-Artibai	114 (2,55%)	121 (2,66%)	148 (3,20%)	147 (3,17%)	146 (3,10%)	148 (3,09%)	149 (3,08%)
Arrieta	58 (1,29%)	55 (1,20%)	41 (0,89%)	43 (0,93%)	46 (0,97%)	50 (1,04%)	48 (0,99%)
Fuera de Bizkaia	70 (1,57%)	70 (1,54%)	231 (5,00%)	225 (4,85%)	239 (5,07%)	227 (4,75%)	222 (4,58%)
TOTAL	4.481 (100%)	4.556 (100%)	4.615 (100%)	4.645 (100%)	4.706 (100%)	4.776 (100%)	4.847 (100%)

Gráfica 7. PcDI registradas en Gorabide según comarca de residencia (2019)



Anexo 3.1. Extracto de Guía metodológica MiPlan.

miPlan: apoyo metodológico para la introducción de la PCP

MiPlan

APOYO METODOLÓGICO

2. Aplicación

Trabajar la metodología PCP con una persona con DI con muchas necesidades de apoyo puede llevarnos varias sesiones. Por ello, es importante planificar lo que vamos a hacer y cómo vamos a llevarlo a cabo, antes de comenzar. A continuación, indicaremos unas orientaciones que pueden ser útiles y los estructuraremos en cuatro posibles pasos a seguir.

2.1 Primer paso: Crear contextos de escucha

Objetivo	Quién participa	
	Nucleares	Opcionales
Identificar contextos de escucha (actividades) en los que podamos obtener información en torno a los contenidos de la Sección I.	Persona coordinadora del plan y profesional de atención directa que van a desarrollar esta fase y familia.	Psicóloga.

Cómo abordar este paso

La persona coordinadora del plan y la profesional de atención directa repasarán las diferentes dimensiones de la Sección I tratando de responder siempre a esta pregunta:

¿Cómo podríamos averiguar si esto es importante para esta persona?

En la respuesta a esta pregunta, la creatividad (ver apartado 1.1. de este anexo) es imprescindible para identificar posibles entornos en los que la persona con discapacidad intelectual nos comunique sus objetivos personales. Estos entornos constituirán nuestros contextos de escucha.

- A modo de ejemplo, en la dimensión de desarrollo personal deberíamos preguntarnos:
- *¿Cómo podríamos averiguar qué actividades de ocio y ocupación son las que le gustan?*
 - *¿Cómo podríamos averiguar si a la persona le interesa aprender cosas nuevas?*
 - *¿Cómo podríamos averiguar si la persona podría tener algún interés en la tecnología?*
 - *¿Para qué podría interesarse?*

Es posible que no podamos dar respuesta a todos los cómo, pero responder a tan solo uno de ellos nos ofrece la posibilidad de generar un contexto de escucha. A modo de ejemplo, en nuestro pilotaje hemos experimentado con los siguientes contextos de escucha:

Ejemplo 1. Acompañar a la persona con discapacidad intelectual en un paseo por el barrio facilitando que sea ella quien decide por dónde ir en cada momento. Sin anticipar nunca una respuesta de apoyo, salvo cuando su seguridad corriera peligro.

APOYO METODOLÓGICO PARA LA INTRODUCCIÓN DE LA PLANIFICACIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

miPlan

APOYO METODOLÓGICO PARA LA INTRODUCCIÓN DE LA PLANIFICACIÓN CENTRADA EN LA PERSONA



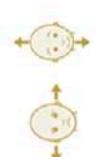
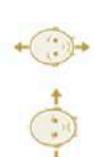
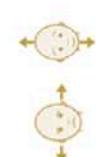
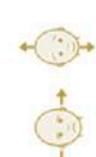
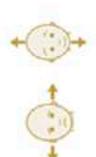
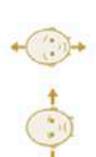
Anexo 3.1. Extracto de Guía metodológica MiPlan.

miPlan: apoyo metodológico para la introducción de la PCP

GORABIDE

Plan Individual

SECCIÓN I: Identificación de experiencias y metas vitales deseables

CV	Autodeterminación: tomar mis propias decisiones. Tomo mis decisiones. Puedo elegir, por ejemplo, dónde vivo, con quién vivo, dónde voy de vacaciones, con quién salgo y con quién paso mi tiempo libre, con quién comparto mi habitación, dónde trabajo o qué cosas quiero hacer en mi vida. Puedo decir lo que deseo, lo que siento. Conozco mis puntos fuertes y débiles. Para valorar cómo es mi autodeterminación, me fijo en lo siguiente: • Tengo metas y objetivos personales. Me propongo hacer algo importante para mí. • Sé lo que me gusta y lo que prefiero. • Sé qué cosas son buenas para mí y me convienen. • Tomo mis propias decisiones en mi vida diaria. • Soy capaz de hacer cosas por mi cuenta y sé cuidarme. • Hablo con otras personas sobre mis derechos.		
Definición			
CV			
Ámbito de indagación	¿Es importante para mí?	¿Lo tengo?	¿Lo quiero tener?
 Decir si o no cuando quiero o no quiero algo (5)	 Nada Poco Mucho	 No Sí	 No Sí
 Elegir entre varias opciones (6)	 Nada Poco Mucho	 No Sí	 No Sí
 Expresar mis gustos y preferencias (7)	 Nada Poco Mucho	 No Sí	 No Sí
 Tener metas personales (8)	 Nada Poco Mucho	 No Sí	 No Sí

Plan Individual

SECCIÓN II: Valoración de las necesidades de apoyo

CV	Bienestar material Tener suficiente dinero para comprar lo que se necesita y se desea tener, tener una vivienda y lugar de trabajo adecuados. Los indicadores evaluados son: Vivienda, Lugar de trabajo, Salario (pensión, ingresos), Posesiones (bienes materiales), Ahorros (o posibilidad de acceder a caprichos).
Definición	
Áreas de indagación	<ul style="list-style-type: none"> El lugar donde vive o centro al que acude está bien adaptado a sus necesidades (no existen barreras arquitectónicas o cognitivas, el entorno es amigable y predecible...) La habitación cuenta con el mobiliario y adaptaciones necesarias (comfort y bienestar), se ajusta a sus expectativas (individual o compartida) y la decoración puede personalizarse Acceder a sus caprichos (vacaciones, compras...) Recursos económicos suficientes (salario, pensiones, ahorros...) Trabajo o actividad diaria.
Definición de apoyos	
....	

Anexo 3.2. Extracto de Informe cualitativo sobre despliegue y seguimiento PCP.

Informe cualitativo

En 2019 finaliza el despliegue de la PCP a todas las personas usuarias de centros y servicios. Es un momento importante que dará pie a nuevos retos cara al periodo 2019-2022 (nuevo ciclo de PCP). Para podernos enfrentar a él con la mayor eficacia posible, nos parece oportuno analizar lo que ha pasado en este primer ciclo de despliegue y para ello a continuación vamos a realizar una serie de preguntas abiertas que nos permitirán evaluar, junto con aspectos cuantitativos derivados de los indicadores de cuadro de mando, el estado de despliegue de la PCP en Gorabide.

Participación: ¿Cómo ha sido la participación de PCDID en estos 4 años tanto en el despliegue en la sección I como en la revisión de los planes anuales? ¿Se ha garantizado la participación de todas las personas? ¿Qué dificultades se han encontrado? ¿Qué aspectos positivos o que merece la pena potenciar? ¿Qué ha ocurrido con las personas gravemente afectadas? ¿Qué impacto ha tenido el proceso recogido para las personas gravemente afectadas?

	CAD	Lan y Artz	Pzakola	Arteagoiti	Ibarreta	Atxarte	Ondarru	Sopuerta
Se coge confianza a medida que se va cogiendo practica.	✓				✓			
Positivo el enfoque de proyecto de centro.					✓			
Muy satisfactorio en PCDID más autónomas.				✓				
El reto sigue siendo la PCP para personas gravemente afectadas.	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Valoración positiva de las PCDID que han participado en la PCP.			✓		✓	✓	✓	
Difícil garantizar la participación de las PCDID en la revisión de planes.	✓		✓					

Anexo 3.2. Extracto de Informe cualitativo sobre despliegue y seguimiento PCP.

Participación: ¿Cómo ha sido la participación de profesionales en estos 4 años de despliegue en la sección I como en la revisión de los planes anuales? ¿Se ha posibilitado más que antes? ¿Qué dificultades se han encontrado? ¿Qué aspectos positivos o que merece la pena potenciar?

	CAD	Lan y Artz	Pzakola	Arteagoiti	Ibarreta	Atxarte	Ondarru	Sopuerta
La redacción de la Sección I y III-a en primera persona ha sido algo que nos ha permitido situarnos.	✓					✓		
La participación ha sido buena y positiva en ambas fases. Es importante seguir fomentándola.	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
Cuesta que los profesionales asuman el reto y se impliquen a la hora de liderar el proceso.		✓					✓	
Dificultad en el seguimiento debido a la rotación de PADs.			✓					✓
Las reuniones de seguimiento diario han posibilitado llevar al día los planes.					✓			
Difícil coincidir en turno.			✓					
La figura de responsable de plan (con nombre y apellido) dificulta						✓		

El plan anual: En cuanto a la redacción de objetivos y planes, ¿Qué dificultades ha habido? ¿Qué hemos aprendido de esta experiencia de 4 años? ¿Qué aportaríamos para futuro?

	CAD	Lan y Artz	Pzakola	Arteagoiti	Ibarreta	Atxarte	Ondarru	Sopuerta
Dificultades y confusión a la hora de identificar y describir objetivos, planes en base a metas, necesidades (ambas se entremezclan).	✓				✓	✓	✓	✓
En ocasiones se han recogido objetivos muy abstractos que pueden valer para cualquier persona. Especialmente en PCPs de personas con muchas necesidades de apoyo.	✓							✓
Apoyo del STE.			✓					
Se hace preciso definir planes más cercanos a la realidad de lo que es viable trabajar en un año.				✓				
Ha llevado mucho tiempo planificar planes creativos y desarrollar nuestra capacidad de escucha.			✓				✓	
Lo más positivo ha sido poder unificar objetivos, estudiar y enlazar los planes de trabajo y trabajarlos en grupo							✓	
En comparación con los perfiles se ha perdido la aportación de todos los profesionales								✓

Anexo 3.3. Extracto de Documento “Despliegue de nuevo Enfoque PCP”.



“PROYECTO DE GRUPO/MODULO Y PCP”

SEGUIMIENTO

Momento A y B: Seguimiento

Fecha realización:

Mayo y Septiembre: Centros con cambio de secuencia.
Junio y Noviembre: Centros sin cambio de secuencia

- Objetivo:** Valorar si la organización del centro está permitiendo trabajar los planes y realizar las mejoras oportunas en caso negativo.
Momento en el que se media entre lo recogido y lo pendiente, se hace el cambio de testigo y el abordaje del cuatrimestre con los cambios oportunos (si procede) para conseguir el cumplimiento de los planes.

Propuesta de Procedimiento: Proceso liderado por la CADP

- 15 Días antes** de la reunión del cambio de secuencia:
 - Se saca un cuestionario para solicitar la información. (Anexo 2 y 3)
 - Se deja tiempo y espacio para cumplimentarlo.
 - La CADP recoge y analiza la información para llevarla a la reunión.
 - Día de la reunión** del cambio de secuencia:
 - Grupo de trabajo: PAD que dejan la secuencia y otros que entran + CADP.
 - Documentación a utilizar: Carpeta de Proyecto (planes de trabajo de cada PCDI), el cuadro de organización de los planes, documento de rutinas) + fichas de actividad + agenda.
- Proceso:
- Revisión de lo desplegado hasta la fecha y del resultado (talleres, cambios/ajustes organizativos/agenda). (Anexo 2 y 3)
 - En función del resultado del punto anterior se mantiene la organización o se ajusta para próximos meses.
 - Si se ha finalizado algún plan se actualiza en BAT y se vuelve a imprimir.



“PROYECTO DE GRUPO/MODULO Y PCP”

REALIZACIÓN DEL PROYECTO/Planificación

Fecha realización: Enero – Febrero.

- Equipo:**
Grupo de PAD del Módulo/Centro y CADP.
- Documentos:**
 - Listado de los planes de trabajo de las PCDI del año correspondiente.
 - Documento de rutinas/guía de vida.
 - Agenda.
 - Cuadro de la organización.
- Planificación:**
 - Vamos leyendo los planes y nos preguntamos ¿en que momento/espacio lo podemos trabajar?
 - Si lo tenemos claro y es solo en un momento marcaremos una X y el número del plan.
 - Si lo tenemos claro y es en mas de un momento marcaremos una XX y el número del plan.
 - Si tenemos dudas de si en un momento o en otro marcaremos un “o” y el número del plan.
 - Si es algo puntual lo pasamos a agenda/calendario y el número del plan.

calenda	MOM.	Levan	Aseo	Desayuno	Aseo	Comida	Aseo	desc	Actividad	Cena
x	PCDI							anso	ocio	
	Ana	xx(1)	x(4)	x(2)	xx(1)				x (3)	
	Belén	x(1)		x(2)					x (3)	o
	...									



Anexo 3.4. Extracto de Fichas de Planificación y Revisión de Actividades.

**LAGUNTZEN
PLANGINTZA ETA
KUDEAKETA UNITATEA**



**UNIDAD DE
PLANIFICACIÓN Y
GESTIÓN DE APOYOS**

**ANEXO 2:
FICHA DE ACTIVIDAD**

PLANIFICACION																											
NOMBRE	TALLER DE ACTUALIDAD																										
DURACION	3 meses																										
FECHA	1 Junio – 1 Septiembre																										
DIA Y HORA	Lunes de 11 a 13,30																										
COMPOSICIÓN	<table border="1"> <thead> <tr> <th>PERSONAS</th> <th>PLAN</th> <th>OTROS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Iñaki Garcia</td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Maria XXXX</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ana TTTTTT</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Luis PTTTT</td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Lucia FFFFF</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mikel PTTTT</td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			PERSONAS	PLAN	OTROS	Iñaki Garcia	x		Maria XXXX			Ana TTTTTT			Luis PTTTT	x		Lucia FFFFF			Mikel PTTTT	x				
	PERSONAS	PLAN	OTROS																								
	Iñaki Garcia	x																									
	Maria XXXX																										
	Ana TTTTTT																										
	Luis PTTTT	x																									
	Lucia FFFFF																										
	Mikel PTTTT	x																									
LUGAR	Sala NNNNNN																										
MATERIAL/RE CURSOS NECESARIOS	Periódico actual, bolígrafo																										
<p>DESARROLLO (<i>fijar lo necesario para asegurar el espacio para trabajar los planes</i>).</p> <p>El periódico lo traerá XXXX.</p> <p>Leeremos cada noticia (titulares...) y se hará rotativamente.</p> <p>Tras leer paramos y hacemos preguntas (breves, cercanas para que se pueda entender....) para animar el comentario.</p>																											



Anexo 3.4. Extracto de Fichas de Planificación y Revisión de Actividades.

**LAGUNTZEN
PLANGINTZA ETA
KUDEAKETA UNITATEA**



**UNIDAD DE
PLANIFICACIÓN Y
GESTIÓN DE APOYOS**

REVISIÓN (Valoración de)																							
FECHA 1:	FECHA 2:	FECHA 3:																					
<p>¿LA ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD HA POSIBILITADO TRABAJAR LOS PLANES DE TRABAJO?</p> <p><i>Sí, en todos los casos pero quizás hemos incidido poco en las personas que no tenían plan adscrito.</i></p> <p><i>Sí en el caso deXX y no en el de VV.</i></p> <p><i>No, en ninguno de los casos....</i></p>																							
<p>¿Qué valoración y ajustes hacemos de?</p>																							
DURACION	<i>Se ha quedado escaso, merece la pena ampliar la duración a XX meses.</i>																						
FECHA	<i>Correcto.</i>																						
DIA Y HORA	<i>Correcto.</i>																						
COMPOSICIÓN GRUPO	<i>En número adecuado. Puede merecer la pena mantener a X e Y e ir rotando al resto.La composición no ha favorecido.....</i>																						
LUGAR	<i>El espacio es demasiado extenso, es importante acotarlo más para</i>																						
MATERIAL/ NECESARIOS																							
<p>DESARROLLO</p> <p><i>La descripción ha sido correcta aunque a futuro proponemos.....</i></p>																							
<p><i>La satisfacción de la pcdi</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Planificación</th> <th colspan="2">Evaluación</th> </tr> <tr> <th>Objetivos</th> <th>Plazo para lograrlo</th> <th>Valoración de su consecución</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Año</td> <td>☺ ☹ ☹</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Año</td> <td>☺ ☹ ☹</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Año</td> <td>☺ ☹ ☹</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Planificación		Evaluación		Objetivos	Plazo para lograrlo	Valoración de su consecución	Observaciones		Año	☺ ☹ ☹			Año	☺ ☹ ☹			Año	☺ ☹ ☹	
Planificación		Evaluación																					
Objetivos	Plazo para lograrlo	Valoración de su consecución	Observaciones																				
	Año	☺ ☹ ☹																					
	Año	☺ ☹ ☹																					
	Año	☺ ☹ ☹																					



Anexo 3.4. Extracto de Fichas de Planificación y Revisión de Actividades.

LAGUNTZEN
PLANGINTZA ETA
KUDEAKETA UNITATEA



UNIDAD DE
PLANIFICACIÓN Y
GESTIÓN DE APOYOS

ANEXO 3:
PLANTILLA SEGUIMIENTO

¿LA ORGANIZACIÓN DEL CENTRO ESTÁ PERMITIENDO TRABAJAR LOS PLANES?
¿la organización del día/grupo/programación esta favoreciendo la consecución de los planes de trabajo?

¿HA FINALIZADO ALGÚN PLAN?



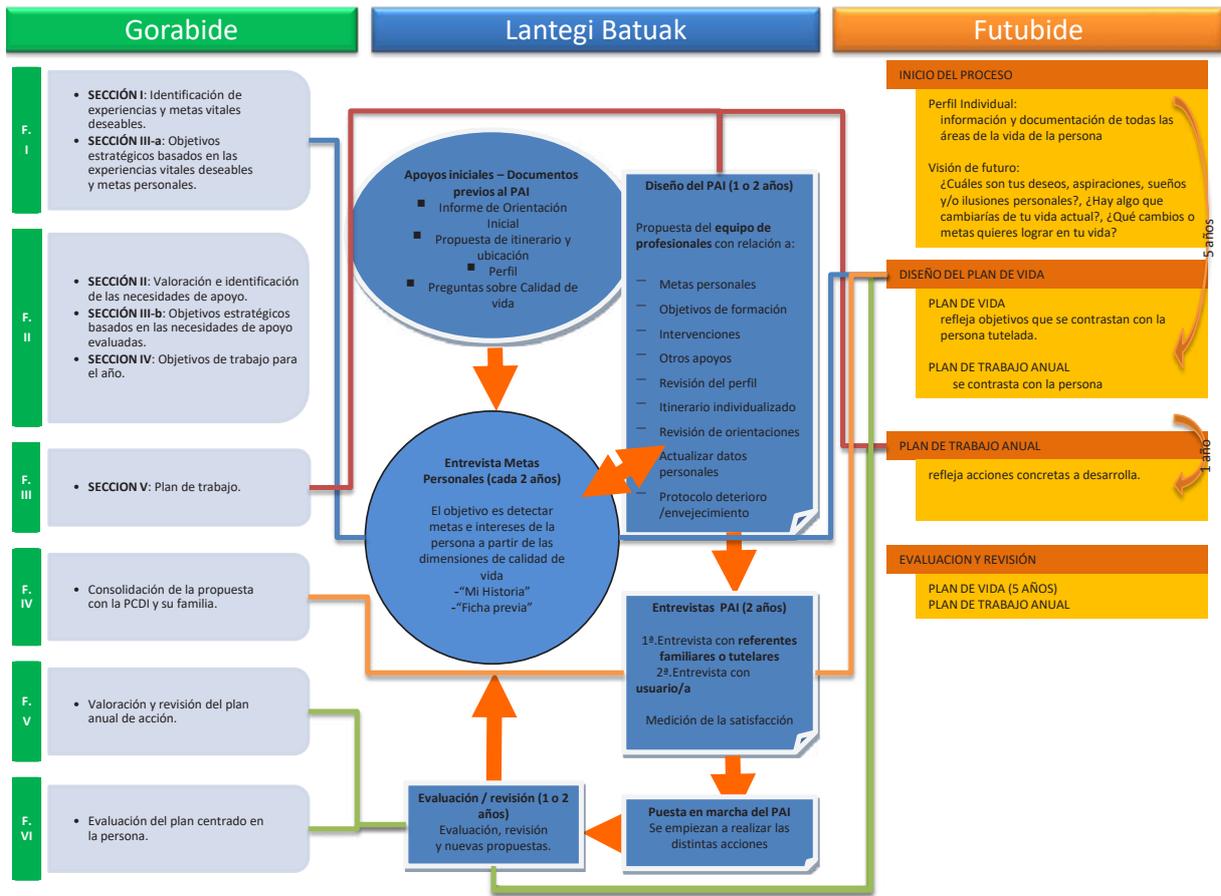
SEGUIMIENTO DEL PROYECTO Y DE LOS PLANES DE TRABAJO

CENTRO/MODULO	FECHA

PERSONA	PLAN	F/NF	⊗ ⊙ ⊕ ⊖	ORGANIZACION/CAMBIO	SIRVE	POR QUE	NUEVO ENFOQUE
RAKEL	1			Taller x	SI		
	1			Horario Vida Cotidiana	NO	Este horario queda muy cargado y no da tiempo	xxxxxxxx

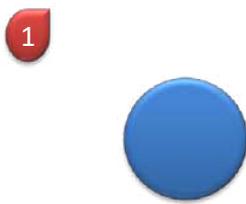


Anexo 3.5. Extracto de documento PCP en coordinación con Futubide y Lantegi Batuak.

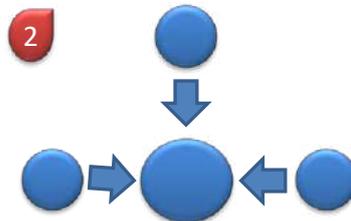


Fase 1 Identificación de metas personales

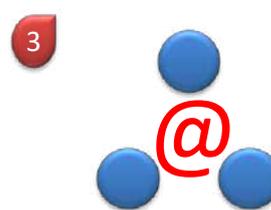
Vistas las dinámicas de cada entidad se identifican 3 modos de coordinación posibles para trabajar esta fase:



1. Circulo de apoyo en el que las 3 organizaciones participan de una reunión con la persona con DI.



2. Cada entidad trabaja individualmente con la persona y en una reunión de profesionales se comparte el trabajo y objetivos identificados.



3. Cada entidad trabaja individualmente con la persona y se comparte trabajo y objetivos de manera no presencial.

Cualquiera de estos planteamientos se concretará y matizará con cada una de las PCDI participantes en el piloto.

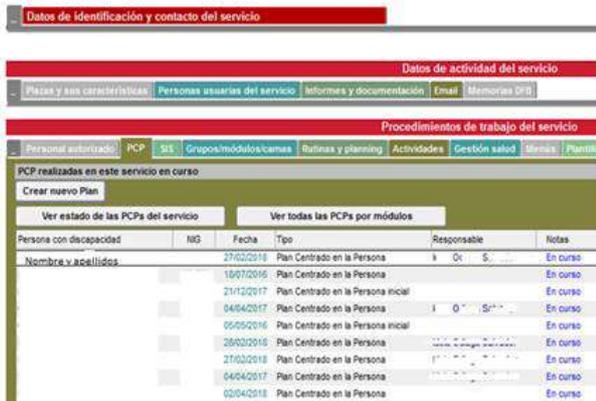
Anexo 3.6. Extracto de Tutorial sobre PCP.



GorabideBAT

PCP

1. Cómo crear una PCP nueva (2 de 2)



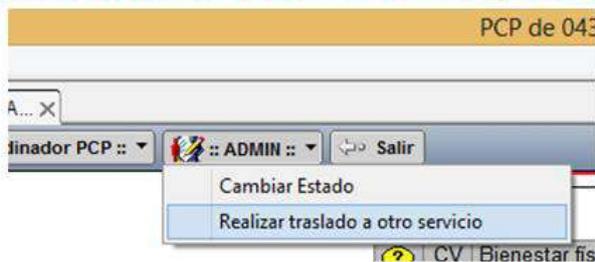
- Dentro de la pestaña de **PCP** hay un botón que pone **Crear PCP** y que pueden activar las personas autorizadas en ese servicio.



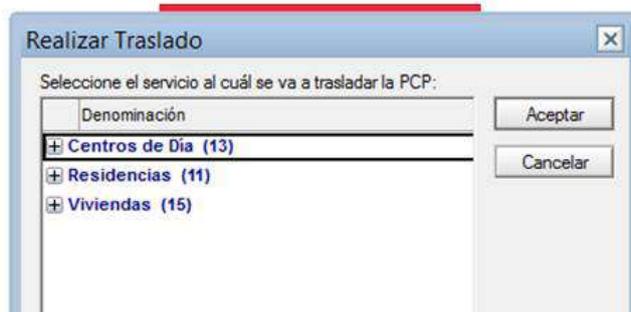
GorabideBAT

PCP

2.1. Enviar la PCP a otro centro por traslado de persona usuaria



- Tras pinchar en el menú el botón **Editar**
- Ir al botón desplegable de **::ADMIN::** y seleccionar el campo **Realizar traslado a otro servicio**.

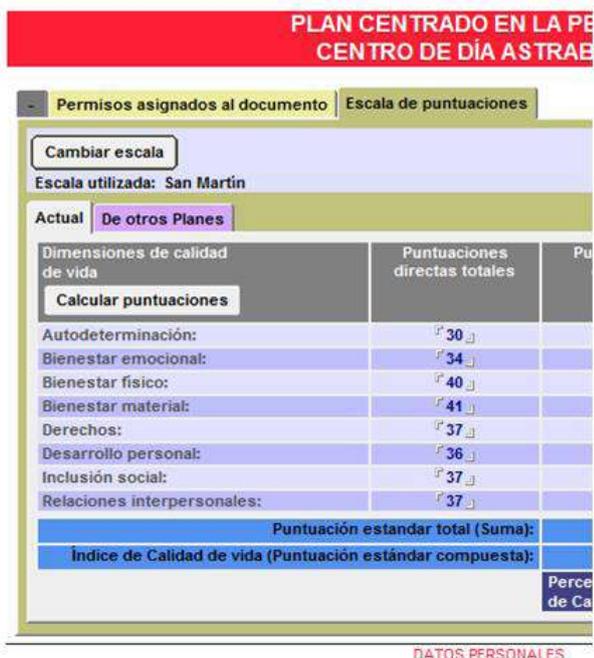


- En la ventana emergente seleccionar servicio y dar a **Aceptar**

Anexo 3.6. Extracto de Tutorial sobre PCP.

GORABIDE **GorabideBAT** **PCP**

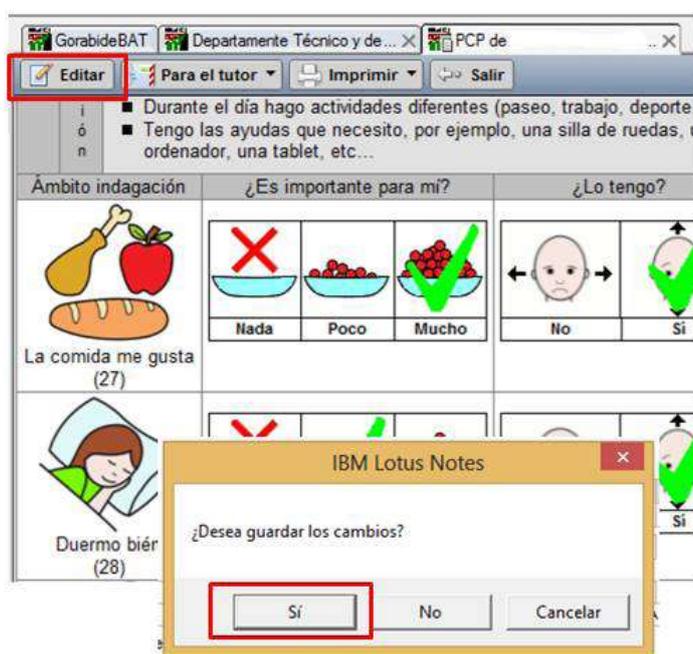
4.1. Antes de empezar: la evaluación de calidad de vida



- El o la psicóloga es quien se encarga de cumplimentar lo relativo a la escala de calidad de vida. Para ello ha de entrar en modo **Editar** y seleccionar la pestaña **Escala de puntuación**.
- Bajo esa pestaña aparece el botón de **Cambiar escala**. Eso da la opción de seleccionar la Inico Feaps o la San Martín.
- Se introducen las puntuaciones y se da al botón **Calcular puntuaciones**.
- En la pestaña **De otros Planes** se puede acceder a las evaluaciones de calidad de vida que la persona usuaria haya tenido previamente.

GORABIDE **GorabideBAT** **PCP**

4.5. Modificar los contenidos de las secciones

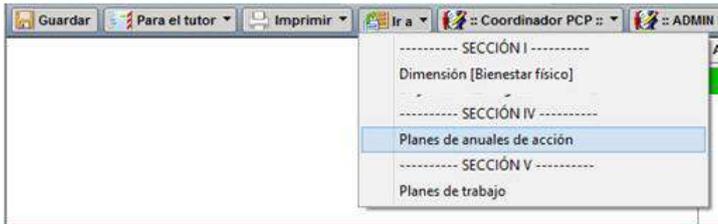


- La persona autorizada para editar puede modificar los contenidos de cualquier sección cuando así lo considere. Para ello basta con pinchar en el botón de **Editar** y realizar los cambios oportunos en los apartados correspondientes.
- Finalizada la introducción de modificaciones se pincha en el botón salir y se clicla la opción **Sí** en la ventana emergente ante la pregunta **¿Desea guardar los cambios?**

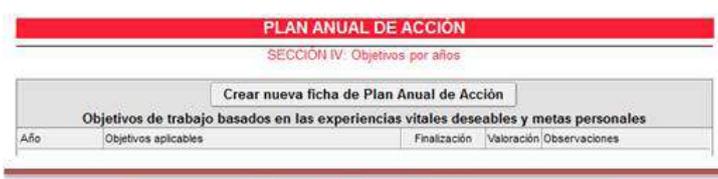
Anexo 3.6. Extracto de Tutorial sobre PCP.

GORABIDE
GorabideBAT
PCP

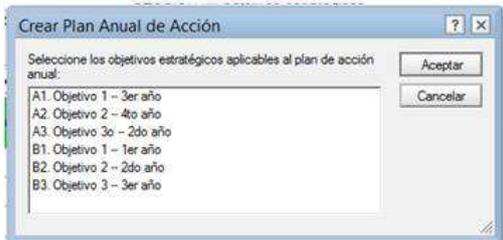
5.1. Abrir un plan anual de acción (1 de 3)



- Desplazarse en el documento de PCP hasta el apartado de Planes anuales de acción



- Pinchar con el ratón en el botón de Crear nueva ficha de Plan Anual de Acción



- Seleccionar los objetivos con los que se va a trabajar durante ese año.

GORABIDE
GorabideBAT
PCP

5.1. Abrir un plan anual de acción (2 de 3)

PLAN ANUAL DE ACCIÓN
VIVIENDA AUTONOMIA

En curso

DATOS PERSONALES

Nº Asistido:	04938	
Nombre:	000889051C2C263C	
Primer apellido:	00401992	
Segundo apellido:	00401992	
Alias:		
F. nacimiento:	05/07/1977 (41 años)	

Fecha del PCP	Plan Anual	Fecha prevista de finalización	
04/12/2018	Primer año	05/12/2019	Ir al PCP

Planificación	Año para logro	Valoración de su consecución	Evaluación
Objetivos			Observaciones
A3. Objetivo 3o	2do año	😊 😐 😞	
B1. Objetivo 1	1er año	😊 😐 😞	
B2. Objetivo 2	2do año	😊 😐 😞	

PLANES DE TRABAJO

[Crear Plan de trabajo](#)

Fecha fin	Plan	Responsable	Seguimiento	Observaciones

- Llegaremos a esta pantalla y, antes de pinchar en **Crear Plan de trabajo** deberemos guardar el documento. De no hacerlo el propio sistema nos indicará que lo hagamos.
- Al pinchar con el ratón en el botón **Crear Plan de trabajo** se abre una nueva pantalla que se muestra en la página siguiente de este tutorial.

Anexo 3.6. Extracto de Tutorial sobre PCP.

5.4. Cerrar un plan anual de acción (1 de 2)

PLAN ANUAL DE ACCIÓN
VIVIENDA AUTONOMIA En curso

DATOS PERSONALES

Nº Asistido: 04938
 Nombre: 000BB9051C2C263C
 Primer apellido: 00401992
 Segundo apellido: 00401992
 Alias:
 F. nacimiento: 05/07/1977 (41 años)

Fecha del PCP: 04/12/2018 | Plan Anual: Primer año | Fecha prevista de finalización: 05/12/2019 16 Ir al PCP

Planificación	Año para lograrlo	Valoración de su consecución	Evaluación
Objetivos			Observaciones
A3. Objetivo 3o	2do año	☹️☹️☹️☹️	El trabajo realizado, por el momento no ha generado cambios significativos en mi vida...
B1. Objetivo 1	1er año	😊😊😊😊	Muy contento, he logrado una cuadrilla...
B2. Objetivo 2	2do año	😊😊☹️☹️	No me parece que hayamos hecho nada...

PLANES DE TRABAJO

Fecha fin	Plan	Responsable	Seguimiento	Observacione
18/04/2019	Plan de trabdsadsaj 1	Mirko Gerolin Pelucchi	En curso	Previsiblement

- Junto con la PCDD y/o su familia, seleccionamos las caritas que representan su satisfacción con los resultados obtenidos y en observaciones anotamos lo que nos dicen al respecto.
- Hecho esto podemos pinchar en el botón de **Dar por finalizado este Plan Anual de Acción** pinchando posteriormente en **Sí** ante la pregunta confirmatoria que aparecerá en la ventana emergente.
- Esto nos permitirá crear un nuevo plan anual para el año siguiente.

7

6.1. Evaluar la PCP

PLAN INDIVIDUAL

SECCIÓN III. Objetivos estratégicos

SECCIÓN III-a Objetivos estratégicos basados en las experiencias vitales deseables y metas personales. Los objetivos personales más relevantes serán aquellos vinculados a ámbitos de indagación importantes para la persona, que no tiene en el momento presente y que desea tener para el futuro

Planificación	Año para lograrlo	Valoración de su consecución	Evaluación
Objetivos			Observaciones
A1. Objetivo 1	3er año	😊😊😊😊	Estoy contento, he trabajado para lograrlo y me habéis ayudado. A por otro...
A2. Objetivo 2	4to año	😊😊☹️☹️	He trabajado para lograrlo y me habéis ayudado. Pero me gustaría conseguir hacerlo mejor. Igual hay que seguir en ello...
A3. Objetivo 3o	2do año	😊😊😊😊	Estoy contento, he trabajado para lograrlo y me habéis ayudado. A por otro...

SECCIÓN III-b Objetivos estratégicos basados en las necesidades de apoyo evaluadas. Los objetivos más relevantes serán aquellos vinculados a dimensiones consideradas como importantes para la persona en la sección I

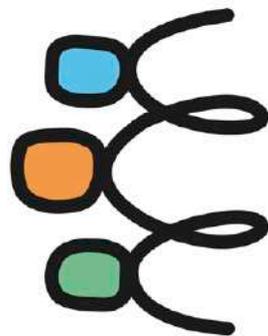
Planificación	Año para lograrlo	Valoración de su consecución	Evaluación
Objetivos			Observaciones
B1. Objetivo 1	1er año	😊😊😊😊	Esto ha sido un fracaso, pero bueno, lo hemos intentado...
B2. Objetivo 2	2do año	😊😊☹️☹️	He trabajado para lograrlo y me habéis ayudado. Pero me gustaría conseguir hacerlo mejor. Igual hay que seguir en ello...
B3. Objetivo 3	3er año	😊😊😊😊	me habéis ayudado. A por otro...

Finalizado y evaluado el cuarto plan Anual, se evalúa la PCP y eso se hace valorando los resultados obtenidos respecto a los objetivos planteados en la Sección III junto con la PCDD y/o su familia.

Anexo 4.1. Otras funcionalidades de GorabideBAT.

Denominación	Teléfono	Profesionales de referencia
Actividad terminada (63)		
2019 (12)		
ASAMBLEA SOCIAS Y SOCIOS 2019		
ENCUENTRO CON PARTIDOS POLÍTICOS 2019		Diana Cabezas Gomez
ENCUENTRO DE FAMILIAS DÍA GORABIDE 2019		Diana Cabezas Gomez
ENCUENTRO DE FAMILIAS NAVIDAD BUSTURIALDEA DIC 2019		Diana Cabezas Gomez
ENCUENTRO NAVIDEÑO DE FAMILIAS DURANGANDEA 2019		Diana Cabezas Gomez
ENCUENTROS FAMILIAS BUSTURIALDEA 10/04-14/6 2019		Diana Cabezas Gomez
PLAN DE FAMILIAS LA ARBOLEDA 2019		Diana Cabezas Gomez
PRIMER ENCUENTRO DE HERMANAS/OS, CUÑADAS/S/O 2019		Diana Cabezas Gomez
SESIÓN SOBRE REDES SOCIALES 2019		Diana Cabezas Gomez
TALLER DE JUEGOS EN FAMILIA 2019		Diana Cabezas Gomez
TALLER DE MAGIA 2019		Diana Cabezas Gomez
TALLER REFLEXIÓN DEMANDAS 17 DE MAYO 2019		Diana Cabezas Gomez
2018 (15)		
2017 (14)		
2016 (8)		
2015 (7)		
2014 (5)		
2013 (2)		

Anexo 4.2. Extracto del Programa de Apoyo a la Calidad de Vida Familiar. Manual del Profesional



PROGRAMA DE APOYO A LA
CALIDAD DE VIDA FAMILIAR
 MANUAL PARA PROFESIONAL

Introducción

Este manual, resultado de un proceso de investigación colaborativa, presenta las referencias, objetivos, metodología y herramientas del Programa de Apoyo a la Calidad de Vida Familiar dirigido a familias con hijos o hijas jóvenes y adultos con Discapacidad Intelectual.

Este programa, producto de la colaboración entre Gorabide y la Universidad de Deusto con la participación de la Universidad del País Vasco, en el marco de la iniciativa Bzkaleb de la Diputación Foral de Bizkaia, se ha elaborado a partir de las aportaciones de la literatura en contraste con la práctica profesional. La primera versión se aplicó a un grupo piloto de 5 familias.

Reconociendo esa experiencia y también la perspectiva de las familias, de los profesionales e investigadores, se construyó una segunda versión que fue utilizada en el trabajo con 14 familias. La evaluación de esta experiencia (Martínez, Orcasitas, Fernández, Montero, Villaescusa & otros, 2015) ha permitido incluir mejoras que se han incorporado en la versión definitiva.



Anexo 4.2. Extracto del Programa de Apoyo a la Calidad de Vida Familiar. Manual del Profesional

PROGRAMA DE APOYO A LA CALIDAD DE VIDA FAMILIAR



En síntesis, el proceso de intervención consta de las siguientes fases:

A. FASE PRIMERA:	Información y Compromiso de Participación. Informar a la familia y establecer un compromiso inicial de participación.
B. FASE SEGUNDA:	Visión Familiar. Compartir información relacionada con las diferentes visiones e inquietudes de los miembros de la familia facilitando la emergencia de una narración aceptable para todos y que permita la acción deseable.
C. FASE TERCERA:	Plan de Mejora Familiar. Consensuar con la familia los objetivos y acciones a realizar.
D. FASE CUARTA:	Seguimiento y apoyo. Acompañar y apoyar a la familia en el plan de mejora familiar planificado.
E. FASE QUINTA:	Evaluación y Cierre. Valorar la experiencia y analizar los avances realizados.

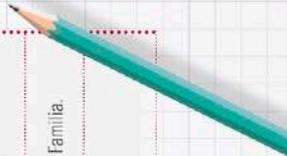
Por último, el programa incorpora un instrumento destinado a evaluar la CdvF y el impacto del programa en la calidad de vida de la familia: Las Escalas de Calidad de Vida Familiar (CdvF-E) (Gine et al., 2013) para familias con hijos con DI menores y mayores de 18 años. Las Escalas se utilizarán al comienzo del proceso de apoyo, más en concreto en la fase segunda "Visión familiar", y en la fase quinta de "evaluación y cierre". También incluye una escala adaptada para la persona con DI.

PROGRAMA DE APOYO A LA CALIDAD DE VIDA FAMILIAR



Herramientas

HERRAMIENTA 1	Folleto Informativo
HERRAMIENTA 2	Compromiso de participación
HERRAMIENTA 3	Escalas de CdvF 3a. Escala CdvF-E+18 3b. Escala Adaptada de CdvF-E+18 para personas con DID
HERRAMIENTA 4	CARPETA FAMILIAR 4a. Visión familiar. Hoja de identificación 4b. Econmapa 4c. Plan de Mejora Familiar 4d. Seguimiento del Plan de Mejora Familiar
HERRAMIENTA 5	Cuestionario de Percepción del Impacto en la Familia.
HERRAMIENTA 6	Ficha Síntesis y Registro de Aprendizaje



Anexo 4.3. Carpeta de acogida del Servicio BSG.



Anexo 4.4. Díptico Servicio BSG.

PRÓXIMAS CITAS | HURRENGO HITZORDUAK

FECHA DATA	HORA ORDUA	LUGAR TOKIA

BBK SAIOA GORABIDE

Servicio de acogida, información, orientación y apoyo Harrera, informazio, orientazio eta laguntza zerbitzua



BBK SAIOA GORABIDE

Servicio de acogida, información, orientación y apoyo Harrera, informazio, orientazio eta laguntza zerbitzua

centro oia bbk
ola bbk zentroa



Goietxa Bidea 18 - 48150 Sondika
administracionsaioa@gorabide.com
gorabide.com/saioa
Tel. 94 453 90 86

Persona de referencia
Erreferentzia-pertsona

ZER DA BBK SAIOA GORABIDE ZERBITZUA?

Harrera, informazio, orientazio eta laguntza eskaintza integrala da, Bizkaiko adimen desgaitasuna duten pertsonentzat eta euren famili edo pertsona eta entitate tutoreentzat, bizitza guztirako. Gorabidek garatzen du BBK'rekin dugun lankidetzaren hitzarmenari eta Bizkaiko Foru Aldundiaren laguntzari esker.

ZEIN ZERBITZUAK ESKAINTZEN DU?

- Hasierako harrera eta laguntza pertsona bakoitzak behar dituen laguntzak zehazteko.
- Etengabeko informazioa: ballabideak, zerbitzuak, laguntzak, sari ekonomikoak...
- Orientazio pertsonalizatua pertsona bakoitzarentzat: soluzio egokiena aurkitzeko.
- Laguntza eta jarraipena kudeaketa administratiboetan eta premiazko beharretan.
- Gazte-haurrentzako orientazio erreferentea 16 urtetik beherako familientzat.

NORTZUK DIRA KIDEAK?

Gizarte langileak: Amala Sáenz de Ugarte, Arrate Urizarbarrena, Cristina Mendieta, Esther Plaza eta Marga Arias. **Psikologoak:** Enrique Aja, M^a Antonia Regué y Tania Pereda. **Mediku-psikiatra:** José Pérez-Agote. **Administratza:** Naroa Otaolea. **Zerbitzuko zuzendaria:** Manuel Martínez.

ORDUTEGIA

Astelehenetik ostegunera, 8:00-17:30 | Ostiralak, 8:00-15:00.

¿QUÉ ES EL SERVICIO BBK SAIOA GORABIDE?

Es una oferta integral de acogida, información, orientación y apoyo durante toda la vida de las personas con discapacidad intelectual de Bizkaia (actuales o potenciales) y sus familias o personas y entidades tutoras. La desarrolla Gorabide gracias a un convenio de colaboración con BBK y al apoyo de la Diputación Foral de Bizkaia.

¿QUÉ SERVICIOS OFRECE?

- Acogida y apoyo inicial para determinar qué apoyos puede precisar cada persona.
- Información permanente: recursos, servicios, ayudas, prestaciones económicas...
- Orientación personalizada sobre las soluciones más adecuadas a cada persona.
- Apoyo y seguimiento en gestiones administrativas y necesidades vitales.
- Orientación infanto-juvenil de referencia para familias de menores de 16 años.

¿QUIÉN LO FORMA?

Trabajadoras sociales: Amala Sáenz de Ugarte, Arrate Urizarbarrena, Cristina Mendieta, Esther Plaza y Marga Arias. **Psicólogos:** M^a Antonia Regué y Tania Pereda. **Psicólogo:** Enrique Aja. **Médico-psiquiatra:** José Pérez-Agote. **Administrativa:** Naroa Otaolea. **Director del servicio:** Manuel Martínez.

HORARIO

De lunes a jueves, de 8:00 a 17:30 | Viernes, de 8:00 a 15:00.



MARZO DE 2020 | N° 288 Zk | 2020ko MARTXOA

información **bbk SAIOA GORABIDE** informazioa

Servicio Gizatek

Gizatek es un servicio público foral que orienta y subvenciona a personas reconocidas con discapacidad o dependencia en la compra de productos de apoyo tales como órtesis y prótesis, mobiliario y adaptaciones para viviendas y otros inmuebles, productos de apoyo para la comunicación y la información, productos de apoyo para la movilidad personal, de manera que aumenten, en la medida de lo posible, su autonomía personal y en su caso faciliten la atención que presta el cuidador. En el Decreto foral 211/2019, de 30 de diciembre, se publica el catálogo de productos de apoyo subvencionables, así como la regulación para el acceso a subvenciones.

Tras la etapa escolar

Cuando una persona con discapacidad intelectual finaliza su etapa escolar, se plantean diferentes alternativas de recursos de día:

- Programas formativos específicos.
- Empleo protegido y centros ocupacionales.
- Centros de día.
- Recursos de ocio.
- Empleo ordinario.

La elección de uno u otro recurso dependerá de las competencias de la persona con discapacidad, así como de sus intereses y situación personal y social.

En muchos casos, este camino ya está andado y hay una orientación muy clara hacia el servicio más adecuado por parte del centro escolar y el Berritzegune. Sin embargo, es un momento de transición importante, en el que muchas familias pueden tener dudas y necesitan ser orientadas por diferentes profesionales, conocer de primera mano los recursos, etc.

De cualquier forma, este paso va a requerir seguir un proceso administrativo, en cuanto a certificado de discapacidad, valoración de dependencia y solicitud del recurso de día, que hay que prever y realizar con tiempo.

Gizatek Zerbitzua

Gizatek foru zerbitzu publikoak desgaitasuna edo mendekotasuna aitortuta daukaten pertsonen orientazioa eta diru-laguntza ematen die laguntza-produktuak erosteko, hala nola ortesi eta protesiak, altzariak eta etxe edo bestelako higiezinak egokitzeko baliabideak, komunikazio eta informaziorako laguntza-tresnak, eta mugikortasun pertsonalean laguntzeko produktuak. Horrela, pertsona horien autonomia pertsonala handitu eta, hala badagokio, zaintzaileak egiten duen lana erraztea da helburua. Abenduaren 30eko 211/2019 Foru Dekretuan diruz lagundu daitezkeen laguntza-produktuen katalogoa eta diru-laguntzen in-guruko araudia argitaratu ziren.

Eskola-aldiaren ostean

Desgaitasuna duen pertsonak eskola-ibilbidea amaitzen duenean, hainbat aukera planteatzen dira, eguneko baliabide gisa:

- Prestakuntza programa espezifikoak.
- Enplegu babestua eta zentro okupazionalak.
- Eguneko zentroak.
- Astialdirako baliabideak.
- Enplegu arrunta.

Baliabide bat edo beste hautatzea desgaitasuna duen pertsonaren gaitasunen, interesen eta egoera pertsonal eta sozialaren arabera izan behar da.

Kasu askotan, bidea hori egina dago eta ikastetxe eta Berritzeguneak zerbitzurik egokiena hautatzeko orientazio lana egin du. Hala ere, trantsizio-une garrantzitsua da, eta zalantzak dituzten familiek aukera daukate profesionalen aholkua jaso eta baliabideak ezagutzeko.

Edonola ere, urrats hori emateak prozesu administratibo bat eskatzen du: desgaitasun ziurtagiria, mendekotasunari buruzko balorazioa eta eguneko baliabidea eskatzea. Hori dena aurreikusi eta denboraz egin beharra dago.

Servicio
BBK SAIOA GORABIDE
Zerbitzua

Tel. 94 453 90 86

NOTAS ACLARATORIAS

Nº	NOTA ACLARATORIA
1	Se utiliza el término “discapacidad intelectual y del desarrollo” de acuerdo con la Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo (AAIDD, en inglés).
2	Base estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad. Año 2017. Secretaría del Estado de Servicios Sociales e IMSERSO, Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Informe publicado con datos a 31/12/2019.
3	Según la clasificación diagnóstica Internacional DSM-5 (APA, 2013), las personas con funcionamiento intelectual límite obtienen una puntuación de Cociente Intelectual Total (CIT), medida a través de pruebas estándares actualizadas, en la franja entre 70 y 79, por lo que se encuentran por debajo de la puntuación de inteligencia considerada media o normativa (CIT 80-120).
4	Si bien durante los primeros planes estratégicos, la Diputación Foral de Bizkaia, Futubide, Lantegi Batuak y Fevas Plena Inclusión Euskadi tenían la consideración de clientes institucionales, a partir del Plan Estratégico 2012-2015, pasaron a ser aliadas, poniendo así en valor las vías estratégicas de colaboración entre dichas entidades.
5	PAP: Planes de Apoyo Personales del Departamento de Acción Social de la DFB, en colaboración directa con entidades del sector de la discapacidad y/o la dependencia.
6	Aemet: Agencia Estatal de Meteorología.
7	El círculo de apoyo es un grupo de personas que se reúnen para ayudar a alguien a lograr lo que le gustaría hacer en su vida. Puede tratarse, por ejemplo, de ampliar su círculo social, buscar un lugar donde vivir, hacer una actividad de ocio o unas vacaciones.
8	Gerolin, M. (2017) (Resp. obra). <i>miPlan. Apoyo metodológico para la introducción de la planificación centrada en la persona</i> . Plena Inclusión: Madrid.
9	Escala INICO-FEAPS: Evaluación Integral de la Calidad de Vida de personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo. Autores: Miguel A. Verdugo, Benito Arias, Mónica Santamaría, Daniel Clavero y Javier Tamarit, INICO, 2013.
10	Escala San Martín: Evaluación de la calidad de vida de personas con discapacidades significativas. Autores: Miguel A. Verdugo, Laura E. Gómez, Benito Arias, Mónica Santamaría, Ester Navallas, Sonia Fernández e Irene Hierro, Fundación Obra San Martín e INICO, 2014.
11	Aja, R.A., Arús, J.A., Gerolin, M., Illera, A., Martínez, S., Montes, C. y Pernía, G. (en prensa). Resultados personales: Una perspectiva longitudinal de la calidad de vida. <i>Siglo Cero</i> .
12	Si bien el 100% de las personas usuarias de centros y servicios de Gorabide tienen PCP, este indicador hace referencia al porcentaje de personas usuarias que tienen Plan Anual en vigor.
13	El dato aportado es la media obtenida a partir de los resultados de ambas escalas. Así, por ejemplo, en 2019, la media en la Escala INICIO FEAPS es de 44,7 y la media en la Escala San Martín es de 53,2.
14	SAIOA es el acrónimo de Servicio de Acogida, Información, Orientación y Apoyo.
15	Plan para la Participación y Calidad de Vida de las Personas con Discapacidad en Bizkaia 2016-2019. Departamento de Acción Social. Diputación Foral de Bizkaia.
16	Programa de Apoyo a la Calidad de Vida Familiar. Manual de Apoyo, publicado en 2016.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINOS	EXPLICACIÓN
PCDI	Persona con discapacidad intelectual.
PPA	Plan Personalizado de Apoyo.
PAAD	Perfil de Apoyos de Atención Directa.
PAI	Plan de Apoyo Individual.
PE3	Proceso de Innovación.
GorabideBAT	Aplicación informática desarrollada en Lotus Notes para la gestión de información de clientes, profesionales, personas socias y voluntarias.
UPGA	Unidad de Planificación y Gestión de Apoyos.
CADP	Coordinador/a de Atención Directa y Personas.
PAD	Personal de Atención Directa.
SSG	Sistema de Seguimiento de la Gestión.
ISG	Índice de Satisfacción General.
BSG	Servicio BBK Saioa Gorabide.
UAIF	Unidad de Apoyo e Intervención Familiar.
PECEF	Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar.
SS.SS	Servicios Sociales.
CAPV	Comunidad Autónoma del País Vasco.
UD	Universidad de Deusto.
UPV/EHU	Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibersitatea.
CdVF	Calidad de Vida Familiar.
DID	Discapacidad Intelectual y del Desarrollo.
AAPP	Administraciones Públicas.
SAIOA	Servicio de Acogida, Información, Orientación y Apoyo.
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible.
EFQM	European Foundation Quality Management.
PO1	Proceso de acogida, intervención y acompañamiento a familias.
PO2	Proceso de planificación y seguimiento de apoyos.
UAU	Unidad de Atención a la Persona Usuaría.
DFB	Diputación Foral de Bizkaia.
PCP	Planificación Centrada en la Persona (metodología). Planes Centrados en la persona (planes individuales).
GI	Grupos de Interés.
PAP	Plan de Apoyo Personal.
PE	Plan Estratégico.
ESO	Educación Secundaria Obligatoria.
BACH	Bachillerato.

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN DESGAITASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA