Estándares de Calidad para el Trabajo con Personas en Situación de Calle 2010-11

Moviliza

junio 2010

Presentación

Los estándares son modelos o guías que se siguen para realizar un proceso sin desviarse del objetivo que se desea lograr. Según la International Organization for Standarization (ISO), 2006, la estandarización es la redacción y aprobación de ***normas*** que se establecen para ***garantizar*** la ***calidad*** de los servicios producidos y la seguridad de su funcionamiento. Implica definir claramente criterios o reglas de medida de su cumplimiento. En este marco, los programas sociales contemporáneos cada vez más se ven exigidos a establecer procedimientos claros para orientar el adecuado diseño, implementación y evaluación de las intervenciones, de modo de tener un mayor nivel de certeza de que se alcanzarán los propósitos establecidos originalmente.

En este sentido, el contar con estándares para el desarrollo de un trabajo integral dirigido a personas en situación de calle facilita el trabajo de los equipos y permite orientar de manera específica los distintos procesos y etapas claves de la intervención, estableciendo parámetros para evaluar el funcionamiento de ésta y lograr el mejoramiento continuo de los servicios entregados.

El propósito de este documento es constituirse en un instrumento metodológico de orientación al apoyo integral y de guía para el proceso de monitoreo y evaluación.

Estándares para un acompañamiento psicosocial

Dentro del trabajo desarrollado por Moviliza, en sus distintas líneas, es posible distinguir cinco etapas, que si bien no son lineales, si configuran estadios por los que se transitan para llegar a una situación deseada (o un resultado esperado).

Al inicio de la intervención

El proceso de inicio hace referencia a la vinculación inicial con la persona y el establecimiento de un acuerdo de trabajo conjunto para el logro de determinados fines, aunque estos no se expresen explícitamente.Dentro de este proceso se reconocen cinco procedimientos mínimos que determinan su calidad el marco del acompañamiento integral. Algunos de los estándares se presentan a continuación.

La convocatoria para ser de calidad debe asegurar:

- La entrega de una invitación personalizada a las actividades para PSC.
- La entrega de un mensaje claro de la invitación, actividad, lugar y hora.
- La entrega de un mensaje claro de los objetivos y alcances de las actividades.

La derivación interna para ser de calidad debe asegurar:

- Que se ofrezca una actividad y/o programa a fin a los intereses y necesidades.
- La disposición y compromiso a participar de la actividad y/o programa

La orientación al usuario para ser de calidad debe asegurar:

- Que las personas estén informadas sobre la oferta de actividades para PSC.
- Que las personas satisfechas con la información recibida.
- Que las personas se interesen en la invitación e información recibida.
- Que las personas estén satisfechas con las actividades y/o programas en que participarán

La vinculación para ser de calidad debe asegurar:

- El establecimiento de una relación de reconocimiento entre usuario y gestor.
- La existencia de información personal de la persona y sus intereses y expectativas. La existencia de un lugar físico de encuentro.
- El reconocimiento un interés común de vinculación.
- La disposición mutua de realizar un trabajo conjunto

La gestión para ser de calidad debe asegurar:

- La existencia de un registro de la información del usuario.
- La existencia de un espacio de encuentro.
- La movilización a los puntos de encuentro. Los recursos para la convocatoria

Durante el proceso de instalación

El proceso de instalación hace referencia a las acciones conducentes al inicio de un trabajo planificado, explícito y consensuado con cada persona. Ello implica contar con un relación humana de base entre el gestor y la persona, con la información mínima para plantearse metas, y la objetivación del desarrollo personal. Dentro de este proceso se reconocen cinco procedimientos mínimos que determinan su calidad el marco del trabajo psicosocial. Algunos de los estándares son los siguientes.

El diagnóstico inicial para ser de calidad debe asegurar:

- Un mínimo tres sesiones de trabajo con el usuario. Información sobre las siete dimensiones de trabajo.
- La existencia de un motivo de consulta.
- Una priorización de dimensiones por interés de usuario y necesidad diagnosticada.

La participación de los usuarios para ser de calidad debe asegurar:

- Usuarios informados sobre su diagnóstico.
- Objetivos y metas de trabajo co-construidos con el usuario.
- Usuarios informados sobre sus objetivos, metas, y actividades acordadas.
- Planes de trabajo que promueven la pro actividad de los usuarios en la ejecución de su plan.
- Usuarios que sepan con claridad cuáles son sus compromisos y responsabilidades en relación al plan inicial.
- Usuarios involucrados en la ejecución de su plan inicial.

La planificación inicial para ser de calidad debe asegurar:

- Una propuesta de objetivos y metas para conversar con el usuario.
- Objetivos y metas de trabajo para iniciar la intervención en al menos una de las dimensiones vitales de la persona.
- Actividades concretas a realizar, para alcanzar los objetivos y metas propuestos.
- La definición de un plazo para realizar las actividades acordadas no mayor a un mes.

La gestión para ser de calidad debe asegurar:

- El uso de instrumentos para la realización del diagnóstico.
- La realización de diagnósticos estandarizados. Una línea de base de los usuarios
- El uso de instrumentos de planificación Uso de planificaciones actualizadas y registradas Recursos para el desarrollo de diagnósticos, planes y actividades. Un espacio y tiempo de encuentro.

La orientación al usuario para ser de calidad debe asegurar:

- Usuarios informados y satisfechos con el diagnóstico y plan inicial
- El acceso a los usuarios para asistir y participar de las actividades y sesiones acordadas.
- Usuarios comprometidos e involucrados con la realización de su propio plan inicial.

Durante la consolidación

El proceso de consolidación se define como el desarrolla de distintos ámbitos de trabajo de forma progresiva y no lineal, a través del cual la persona inicia un proceso de mejoramiento de su calidad de vida. Dentro de este proceso se reconocen cinco procedimientos mínimos que determinan su calidad el marco del trabajo psicosocial. Algunos de los estándares son los siguientes.

El desarrollo de ámbitos de trabajo para ser de calidad debe asegurar:

- Cinco sesiones de trabajo orientados al cumplimiento de los objetivos del plan inicial.
- El desarrollo de todas las actividades acordadas para alcanzar los objetivos del plan inicial.
- Evaluación conjunta del avance hacia los objetivos propuestos, reconociendo fortalezas y debilidades del proceso.
- Reformulación conjunta del plan de trabajo incorporando nuevos elementos.

La participación para ser de calidad debe asegurar:

- La asistencia de los usuarios a las actividades acordadas Usuarios activos y constructivos ante la evaluación y reformulación de sus planes de trabajo
- Que usuarios construyan y sugieran soluciones o mejoras para hacer la intervención más efectiva.

La orientación al usuario para ser de calidad debe asegurar:

- Usuarios satisfechos con los avances hacia el logro de los objetivos formulados.
- Espacios de pro actividad y validación de la participación del usuario en su proceso de trabajo.

El desarrollo de etapas de trabajo para ser de calidad debe asegurar: - Objetivos cumplidos en al menos una de las dimensiones vitales de la persona - Elaboración de un nuevo plan de trabajo en una dimensión vital diferente a la trabajada en el plan inicial - Desarrollo de actividades destinadas a alcanzar los objetivos del nuevo plan de trabajo

La gestión para ser de calidad debe asegurar:

- Espacio y tiempo para desarrollar las sesiones de trabajo y acompañamientos
- Posibilidades de movilización a los puntos de encuentro. Uso de instrumentos para registrar la información y realizar las coordinaciones institucionales pertinentes.
- Uso de planificaciones actualizadas y registradas
- Recursos para el desarrollo de diagnósticos, planes y actividades.
- Un espacio y tiempo de encuentro.

Durante el proceso de derivación y egreso

El proceso de desvinculación y egreso se define como el fin del trabajo psicosocial y la consolidación de su integración social a otros espacios. Dentro de este proceso se reconocen seis procedimientos mínimos que determinan su calidad el marco del trabajo psicosocial. Algunos de los estándares observados son los siguientes.

La desvinculación para ser de calidad debe asegurar: - Dos encuentros informativos con el usuario para significar el egreso - Evaluación de manera conjunta el acompañamiento y el cumplimiento de objetivos. - Desarrollo de actividades orientadas a la preparación del usuario para su egreso

La sistematización para ser de calidad debe asegurar:

- Realización de registro de fortalezas, y dificultades del proceso y análisis de los resultados de la intervención

La orientación al usuario para ser de calidad debe asegurar:

- Usuarios satisfechos con sus resultados de proceso.
- Usuarios satisfechos con el acompañamiento recibido.
- Usuarios satisfechos con las actividades desarrolladas.

La inserción para ser de calidad debe asegurar:

- Realizar acciones de coordinación interinstitucional por usuario Realizar visitas familiares en caso de que exista algún miembro fami8liar o persona significativa que pueda constituirse en un apoyo para la persona
- Realizar acompañamientos a otra institución afín que pueda brindarle apoyo especializado en caso de que sea pertinente.

La gestión para ser de calidad debe asegurar:

- Instancias para medir la satisfacción del usuario con su acompañamiento y resultados de proceso.
- Uso de instrumentos y registros de sistematización. Información de oferta programática para el usuario.
- Manejo de procedimientos de derivación.

Resultados mínimos esperados durante el acompañamiento

Identificación

Resultados Mínimos Generales

1. El usuario fue informado acerca de los derechos cívicos a que posee y la utilidad de aplicarse la FPS
2. Se acompaña o deriva al menos una vez al usuario para obtener CI
3. El usuario fue incentivado a memorizar su Rut
4. Se trabajo en al menos 3 sesiones de trabajo sobre el valor y significado de poseer sus documentos de identificación.

Resultados Mínimos Específicos

1. El usuario con antecedentes penales, inicia proceso de limpieza de antecedentes
2. Usuario tramita certificado de residencia – en los casos necesario con la dirección de la entidad ejecutora

Salud

Resultados Mínimos Generales 1. El usuario ha participado en al menos 2 sesiones de trabajo-sean individuales o grupales- en las cuales se abordo el tema del autocuidado y la salud 2. El usuario fue informado específicamente sobre el alto riesgo de contagio de enfermedades respiratorias, enfermedades de la piel y enfermedades de transmisión sexual. 3. El usuario fue acompañado al menos dos veces al centro de salud correspondiente para realizar alguna acción en pro de su salud personal 4. El usuario recibe algún material informativo acerca de prácticas de autocuidado 5. El usuario ha participado en actividades de promoción de la salud 6. Se trabajo en al menos 4 sesiones sobre los riesgos existentes por malas conductas de alimentación.

Resultados Mínimos Específicos

1. El usuario con trastornos a nivel mental, fue acompañado en al menos 3 ocasiones al centro de salud para garantizar atención especializada
2. Usuario adulto mayor es acompañado para inscribirse en el programa para adulto mayor de la municipalidad correspondiente

Educación

Resultados Mínimos Generales

1. El usuario conoce al menos dos centros o instituciones que promueven actividades recreativas y culturales gratuitas y sabe como acceder a las que le interesan

Resultados Mínimos Específicos

1. El usuario fue acompañado al menos dos veces a algún centro de capacitación y/o formación para realizar averiguaciones, inscripciones u otro similar.

Familia

Resultados Mínimos Generales

1. Se realiza un diagnostico de la situación familiar –familia nuclear y extensa- del usuario identificando cuales vínculos al interior de la familia son saludables y positivos.
2. Se realiza al menos una visita familiar cuando la persona vive dentro de la ciudad – o cercano, y las condiciones lo permiten con el objetivo de tener aliados en el apoyo al usuario, complementar datos del usuario, e involucrar a la familia.

Resultados Mínimos Específicos

1. Se indaga en los motivos por los cuales la persona esta desvinculada de su familia y se evalúa con la persona, en al menos 2 sesiones, si esta situación es modificable o no.
2. Para problemas legales y familiares, se acompaña en al menos dos ocasiones y se deriva a apoyo por parte de abogados entendidos en el tema (sean de la CAJ o particulares)

Techo

Resultados Mínimos Específicos

1. En caso de situaciones inconclusas de posesión efectiva, arriendos, compras o traspasos de propiedades, el usuario cuenta con una asesoría y apoyo legal.

Trabajo

Resultados Mínimos Generales

1. El usuario cuenta con una carta de recomendación por parte de la entidad ejecutora
2. El usuario construye su CV con gestor de calle y se encuentra permanentemente una copia disponible.
3. El usuario fue orientado acerca de cómo abordad una entrevista de trabajo

Resultados Mínimos Específicos

1. Según sus habilidades, situación de salud, experiencia previa y preferencias, el usuario es orientado en la búsqueda de trabajos en al menos dos bolsas de trabajo diferentes que no sean la OMIL
2. El usuario con antecedentes penales es orientado sobre cómo hacer uso de la bolsa de inserción laboral del patronato de reos

Ingreso

Resultados Mínimos Generales

1. El usuario es orientado sobre como generar y manejar ingresos.

Resultados Mínimos Específicos

1. Usuario es acompañado en todo el proceso de solicitud y obtención de pensión solidaria.

Resultados mínimos esperados durante el acompañamiento

Identificación

Resultados Mínimos Generales

1. Persona inscrita en el Registro Civil
2. Persona con cédula de identidad vigente y en buen estado
3. Persona con Ficha de Protección Social aplicada
4. Persona tiene claridad sobre su situación prontuarial e inicia
5. Persona perteneciente a un pueblo originario interesada en acreditar su calidad ante la CONADI
6. Persona que quiera regularizar su estado civil

Educación

Resultados Mínimos Generales

1. El usuario conoce las alternativas que posee para aprender algún oficio a través de la OMIL, u otra institución, y esta en conocimiento del apoyo económico-limitado- que la entidad ejecutora puede darle.
2. El adulto sabe leer y escribir.
3. El usuario esta en conocimiento de las becas ofrecidas por CONADI para estudiar
4. Persona con interés en nivelar estudios cuenta con información y orientación para hacerlo.
5. Joven con interés en continuar estudios superiores cuenta con información y orientación necesaria para realizarlo.

Salud

Resultados Mínimos Generales

1. El usuario conoce como se accede a los centros de salud, a través de atención primaria y de atención en urgencia.
2. Persona Inscrita en el Servicio de Atención Primaria de Salud.
3. Persona está informada sobre materias de salud y auto cuidado.
4. Persona realiza su examen médico preventivo anual, en el centro de salud que le corresponda.
5. El usuario con enfermedad crónica, grave o con discapacidad conoce al menos una agrupación social especializada de apoyo para las personas con su enfermedad o discapacidad.
6. Embarazada tiene sus controles de la gestación al día (Según normativa del Ministerio de Salud)
7. Mujer de 35 años y más, tiene el examen de prevención de cáncer cérvico uterino (papanicolau) al día.
8. Mujer que utiliza algún método anticonceptivo está bajo control médico.
9. Adulto Mayor está bajo control médico en el centro de salud que le corresponda.
10. Persona con enfermedad crónica se encuentra bajo control médico en el centro de salud que corresponda.
11. Persona con discapacidad, que puede recuperar funcionalidad o rehabilitarse, está participando en algún programa de tratamiento y rehabilitación
12. Persona con discapacidad tiene sus controles al día.
13. Hombre de 40 años o más, tiene el examen prostático anual realizado.
14. Persona con consumo problemático de alcohol y drogas ingresa a programas de tratamiento o rehabilitación.
15. Adulto de 60 años o más accede a las prestaciones dentales garantizadas por Auge.
16. Persona con discapacidad, accede a la(s) ayuda(s) técnica(s) que requiere.
17. Adulto mayor accede al Programa de Alimentación Complementaria.
18. Mujer de 40 años o más tienen control preventivo de Cáncer Mamario al día.

Familia

Resultados Mínimos Específicos

1. Persona con problema de VIF se incorpora a algún sistema de apoyo.
2. Persona con hijo o hija que se encuentre en algún sistema de protección, lo visita regularmente.
3. Persona con niños/as y/o adolescentes a su cargo, brinda los cuidados necesarios en materias de salud y educación

Techo

Resultados Mínimos Generales

1. El usuario esta informado acerca de cómo se inicia el proceso de postulación a la vivienda, y se le deriva a las instituciones correspondientes.
2. El usuario sabe cuánto vale arrendar mensual una pieza y un departamento, y las condiciones requeridas para hacerlo
3. Persona tiene acceso a instalaciones o recursos adecuados donde sea posible realizar actividades de higiene, alimentación, descanso y custodia de pertenencias.
4. Persona cuenta con información y orientaciones sobre gestión de riesgos en el espacio en que habitan o pernoctan.
5. Persona conoce alternativas residenciales de calidad y a su alcance.

Trabajo

Resultados Mínimos Generales

1. Persona cuenta con información que le permite ampliar y/o mejorar sus alternativas o estrategias de generación y mejoramiento de ingresos
2. Persona desocupada está inscrita en la Oficina Municipal de Información Laboral.
3. Persona en proceso de inserción laboral, recibe formación en competencias laborales para aumentar su empleabilidad.
4. Niño o niña que trabaje, lo hace en actividades que no corresponden a peores formas de trabajo infantil.

Ingreso

Resultados Mínimos Específicos

1. Las personas que tienen derecho a pensiones las obtienen