

La acogida de la persona por la AMAPAD

1. IDENTIFICACIÓN Y FINALIDAD DE LA BUENA PRÁCTICA

*La acogida como pilar para el establecimiento de vínculo
entre la AMAPAD y la persona.*

Durante la **acogida**, se establecen los primeros contactos entre la AMAPAD y la persona para la que se han establecido medidas de apoyo, a fin de proporcionar información suficiente acerca de:

» El proceso en el que la persona está inmersa, contribuyendo a su comprensión, aceptación y a la mitigación de la incertidumbre asociada a tales circunstancias

» La función de la AMAPAD y del/la profesional de referencia asignado/a, rebajando la posible desconfianza y miedo que puede suscitar en la persona la adopción de medidas de apoyo.

Constituye el punto de partida de la relación que se mantendrá entre la AMAPAD y las personas con necesidad de apoyos, y, en consecuencia, establece las bases sobre las que se asentará el establecimiento de un vínculo positivo y favorable.

Es necesario que las buenas prácticas en la acogida afecten tanto a la organización de la Agencia como a la preparación y desarrollo de la entrevista inicial.

2. BUENAS PRÁCTICAS DE ORGANIZACIÓN DE LA AMAPAD

2.1. PROTOCOLO DE ACOGIDA

La vinculación generada con la persona durante el proceso de acogida influye de manera decisiva en el desarrollo posterior de las medidas de apoyo. Por este motivo, resulta crucial homogeneizar las **FASES** del procedimiento y sistematizar las **PAUTAS DE ACTUACIÓN** unificadas que garanticen la unificación de criterios y modos de acción.



BUENAS PRÁCTICAS EN LA PREPARACIÓN DE LA ACOGIDA

De forma previa a la entrevista inicial, será necesario adaptar el protocolo estándar de acogida a la persona con discapacidad que vamos a acompañar. Para ello, habrá que realizar una preparación adecuada que persigue conocer en profundidad la trayectoria vital, circunstancias actuales y posible tipificación de necesidades específicas de cada persona.

ACTUACIONES PARA LA PREPARACIÓN DE LA ACOGIDA

0 DISEÑO Y ESTRUCTURACIÓN DE ENTREVISTA INICIAL

- Definición e identificación de **ASPECTOS CLAVE** adicionales sobre los que se precisa obtener información para el establecimiento de medidas de apoyo: expectativas de la persona, temores, grado de comprensión de las circunstancias...
- Establecimiento de **ENFOQUE GENERAL** de la entrevista.
- Adecuación de **SOPORTE DOCUMENTAL** empleado en la entrevista a las necesidades particulares para garantizar que la información es comprendida por la persona en función de características presentadas.

Dependiendo del ámbito de la medida de apoyo, se debe desarrollar un protocolo específico para la entrevista inicial y determinar qué información es necesaria para gestionar la medida de apoyo de manera efectiva, en función de cuál sea el ámbito de la curatela (médico, social, patrimonial u otro)

- #### 1
- Previsión de **ENTORNO DE ACOGIDA** para la realización de la primera entrevista que sea accesible, acogedor y libre de barreras, con disponibilidad para la activación y/o empleo de recursos adaptativos si hubiera necesidad (intérpretes de lenguaje de signos, documentos en braille, etc.)

! En caso de valorarse la idoneidad de realizar la entrevista en el **LUGAR DE RESIDENCIA** de la persona que precisa apoyos, se habrá de consensuar con ella fecha y lugar y bajo ningún supuesto acudir al domicilio sin su consentimiento.

VERIFICACIÓN DE LA INEXISTENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS entre la institución, los/as profesionales del equipo de acogida y la persona a la que se presta apoyo

ENTREVISTA INICIAL

De forma previa a la entrevista inicial, será necesario adaptar el protocolo estándar de acogida a la persona con discapacidad que vamos a acompañar. Para ello, habrá que realizar una preparación adecuada que persigue conocer en profundidad la trayectoria vital, circunstancias actuales y posible tipificación de necesidades específicas de cada persona.

ENCUENTRO Y VINCULACIÓN

La entrevista inicial es un encuentro con la persona que discurrirá de manera diferente en cada ocasión. Trasciende la mera recogida y entrega de información, propiciando que comience a forjarse el vínculo sobre el que se articulará la planificación personalizada de las medidas de apoyo.

FINALIDAD

PARA LA PERSONA QUE RECIBE APOYOS:

- Conocer de primera mano en qué consiste la medida y comprender la dimensión del apoyo
- Sentirse escuchada y protagonista del proceso

PARA AMAPAD:

- Conocer a la persona a la que van a prestar apoyo y realizar una valoración preliminar de su situación, circunstancias, necesidades, estilo de vida y preferencias, así como las dificultades que afronta en su día a día y para el ejercicio de su capacidad jurídica. Identificar necesidades urgentes y situaciones de riesgo en las que pueda encontrarse
- Informar a la persona sobre la medida de apoyo asignada y explicar el sentido de su adopción
- Planificar las derivaciones oportunas, según el caso, y tomar medidas urgentes para proteger sus intereses y salvaguardar el ejercicio de sus derechos
- Establecer las bases para brindar el acompañamiento necesario.
- Fomentar el establecimiento del vínculo

CUÁNDO

La acogida deberá realizarse en el plazo más corto posible desde la toma de posesión del cargo por parte de AMAPAD.

En algunos casos podrá cumplirse el objetivo de la acogida en una sola entrevista y en otros se hará en varios momentos. Si la entrevista inicial se realiza en más de un momento, será importante que participen siempre los mismos profesionales para dar continuidad al intercambio con la persona.

La entrevista inicial puede no dar resultados si la persona rechaza la medida y rehúye el encuentro o si la situación de la persona impide toda comunicación.

! En tales circunstancias, se deberá recurrir al entorno de la persona para conocer el contexto en el que se desarrolla su vida y otras informaciones necesarias para el buen ejercicio del apoyo, debiendo los/as profesionales de la **AMAPAD** solicitar **AUTORIZACIÓN** a la persona para intercambiar con sus familiares datos personales, médicos y patrimoniales.

DÓNDE

La entrevista se puede llevar a cabo donde la persona se sienta cómoda, y tranquila, en un entorno que le ofrezca confianza y seguridad

! Puede ser el domicilio siempre que invite al/la profesional y el equipo de acogida valore que es la mejor opción

COMITÉ DE BIENVENIDA

Hay casos en los que la persona rechaza la medida, dificultando la realización de la entrevista inicial, lo que produce una situación de bloqueo. En estos casos puede activarse un “Comité de bienvenida”, integrado por personas que también reciben apoyos de la Agencia y que participan en la Comisión de Participación, para que participen junto a los profesionales en la entrevista inicial.

PAUTAS RECOMENDADAS PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRIMERA ENTREVISTA

- Mostrar en todo momento empatía hacia la persona, escucha activa e interés por su vida, dificultades y preocupaciones
- Propiciar un clima de confianza y evitar presionar o insistir a la persona con aspectos que no desee abordar en ese momento.
- Promover que personas se sientan acompañadas y atendidas
- Transmitir tranquilidad, seguridad y capacidad de control de las circunstancias.
- Emplear un lenguaje sencillo, accesible y comprensible.

! Utilización de **MEDIOS ACCESIBLES Y/O RECURSOS APROPIADOS** para asegurar el correcto desarrollo de la comunicación sin que se produzcan interferencias en la comprensión ni expresión

ACTUACIONES DURANTE LA PRIMERA ENTREVISTA

1 BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN

Comenzar con una acogida cálida y la presentación de los miembros del equipo presentes, especificando sus roles dentro del proceso de apoyo.

Explicar las funciones de la AMAPAD y cómo se le brindará el acompañamiento necesario

2 PROTECCIÓN DE DATOS

Exponer el alcance del consentimiento prestado en la cesión de sus datos personales e informar sobre el procedimiento seguido para garantizar su protección, incidiendo en la obligación de profesionales de mantener confidencialidad y las responsabilidades derivadas de su incumplimiento.

3 INFORMACIÓN SOBRE LA MEDIDA DE APOYO

- **Explicación de las Medidas de Apoyo**

Informar correctamente a la persona en qué consiste el proceso que se va a iniciar y su propósito, detallando cada una de las medidas de apoyo implementadas.

❗ Es muy importante adaptar la comunicación a las capacidades de la persona y a sus potenciales dificultades, utilizando apoyos visuales o tecnológicos si es necesario.

❗ Se puede contar con un tercero que acompañe durante la entrevista a petición de la persona para que colabore en la interpretación de la información que se está facilitando a la persona.

- **Entrega de Copia de la resolución judicial** en formato accesible

- **Entrega de Documentación Informativa**

Facilitar folleto o soporte documental explicativo sobre el sistema de apoyo a personas con necesidades especiales y la finalidad de las medidas, de forma que les ayude a comprender la situación y el proceso que van a iniciar y puedan consultar siempre que lo consideren oportuno

❗ La información debe ser completa, suficiente y personalizada. El formato debe estar dirigido a su nombre y adaptado a sus circunstancias y peculiaridades para facilitar su comprensión

❗ Se deberán incluir el nombre de un/a profesional designada, así como los datos de contacto de **AMAPAD** para garantizar la continuidad en asuntos urgentes.

4 Información sobre existencia de **SISTEMA** para interponer **QUEJAS y RECLAMACIONES** y notificar **SUGERENCIAS** que garantiza el anonimato

5 CONFIRMACIÓN DE COMPRENSIÓN

Verificar que la persona ha recibido una información adecuada y completa por canales y formatos adecuados y que la ha comprendido, clarificando cualquier duda acerca del proceso vivido y asegurando que se sienta cómoda con las decisiones tomadas

! Es importante obtener confirmación de que la persona ha comprendido el mensaje, por lo que resulta concluyente que reproduzca lo que ha entendido

6 EXPLORACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

Durante la entrevista es imprescindible escuchar activamente a la persona para entender sus necesidades, expectativas y cualquier preocupación que tenga sobre el proceso de apoyo.

Debe buscarse respuesta a preguntas

- ¿qué conoce la persona de la medida de apoyo?
- ¿qué necesita la persona?
- ¿qué espera la persona?
- ¿a qué dificultades se enfrenta la persona?
- ¿cuál es el entorno próximo de la persona?
- ¿tiene red de apoyo informal o familiar?
- ¿Hábitos habituales y destacados?
- ¿Motivaciones en su desenvolvimiento diario?

Las preguntas deben **adaptarse a los ámbitos para los que ha sido designada** la curatela. Si se trata de una curatela de ámbito social o médico social no tendrá la misma amplitud que si se trata de una curatela de ámbito general o que incluya los aspectos patrimoniales.

! Si la curatela incluye el ámbito económico será importante conocer las entidades bancarias en las que la persona tiene cuentas para, si procede, enviar una comunicación a las mismas. Se debe anticipar los posibles efectos adversos de un eventual bloqueo de cuentas. Si la curatela no incluye este ámbito estos aspectos no deben ser abordados

! Si la persona tiene algún familiar o persona próxima de confianza con quien el profesional se pueda comunicar en caso de necesidad o si, por el contrario, hay alguien de su entorno a quien no quiere que se recurra en ninguna circunstancia. Se debe recabar los posibles documentos de voluntades anticipadas que la persona haya otorgado.

Aunque es útil tener una lista de los aspectos prioritarios a recabar, se trata de entablar una conversación a través de la que se vayan abordando los diferentes temas. No insistir si se percibe que la persona es reacia a abordar determinadas cuestiones en los primeros encuentros.

➡ Se deberá dejar constancia en registro habilitado todas las actuaciones realizadas con cada una de las personas atendidas. De igual modo, cualquier preferencia expresada por la persona con relación a la implementación de las medidas de apoyo, así como opiniones sobre la acogida y resto de asuntos

7 ESTABLECIMIENTO DE PLAN DE SEGUIMIENTO

Explicar generalidades sobre el proceso de acompañamiento (periodicidad de contactos, horarios) y acordar fecha y lugar para la próxima entrevista

EVALUACIÓN

Se deberá finalizar este proceso con una reflexión, tanto individual como en equipo, para asegurar que el proceso se está desarrollando conforme a los estándares de este Código de Buenas Prácticas. Esta reflexión tendrá una doble vertiente:

- **Ética.** Medición de estándares en la relación mantenida con la persona, tanto durante la preparación (¿se ha garantizado su dignidad desde la organización de la entrevista? ¿Se ha procurado atención adaptada a sus particularidades?) como la forma de actuar en el transcurso de la entrevista (¿han tratado con respeto y consideración? ¿las preguntas se han ceñido al contenido estrictamente necesario?)
- **Técnica o profesional,** relativa a la planificación del proceso en cuanto a tiempo y lugar de la entrevista inicial, enfoque y cualquier aspecto que creamos necesario destacar de la misma.

Los profesionales que participen tendrán que poner de manifiesto las dificultades que surjan al aplicar el protocolo de acogida a fin de ofrecer la mejor atención posible a cada persona a la que la AMAPAD deba prestar apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.

2.2. CAPACITACIÓN TÉCNICA

AMAPAD debe garantizar la mejora de las competencias técnicas y profesionales de los/as profesionales que desarrollan los servicios, proporcionando formación continua en aspectos relacionados con

- Comunicación emocional
- Gestión del conflicto

Así como implementar procesos de mentorización y supervisión de realización de entrevistas.