



TEMPORA



INICIATIVA COMUNITARIA
EQUAL 2004

RECOMENDACIONES
PARA SERVICIOS DE APOYO
PARA EL CUIDADO DE LAS
PERSONAS DEPENDIENTES

Tempora: tots els temps en un temps

INICIATIVA COMUNITARIA EQUAL 2004

Proyecto *Tempora: tots els temps en un temps*

EDICIÓN:

Fundació Maria Aurèlia Capmany (Barcelona, 2004)

ENTIDADES PARTICIPANTES:

UNIO GENERAL DE TREBALLADORS (UGT) DE CATALUNYA

FUNDACIÓ MARIA AURÈLIA CAPMANY

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA (DISTRITO DE SANT MARTÍ)

AYUNTAMIENTO DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

AYUNTAMIENTO DE LA SEU D'URGELL

AYUNTAMIENTO DE MOLINS DE REI

AYUNTAMIENTO DE MOLLERUSSA

AYUNTAMIENTO DE VILAFRANCA DEL PENEDÈS

CONSEJO COMARCAL DEL MONTSIÀ

CONSEJO COMARCAL DE OSONA

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	4
---------------------	---

INTRODUCCIÓN	6
---------------------	---

RECOMENDACIONES PARA LA CREACIÓN DE UN MODELO DE SERVICIOS DE APOYO PARA EL CUIDADO DE LAS PERSONAS DEPENDIENTES	13
---	----

CENTRO DE RECURSOS, ASESORAMIENTO Y MEDIACIÓN PARA LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y LA VIDA COTIDIANA	45
--	----

ANEXO 1. ACCIÓN FORMATIVA DESTINADA A PERFILES PROFESIONALES PARA SERVICIOS LOCALES DE APOYO A LA CONCILIACIÓN	57
---	----

ANEXO 2. ACCIÓN FORMATIVA DESTINADA A UN PLAN DE MEJORA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS DEPENDIENTES	63
---	----

ANEXO 3. ACCIÓN FORMATIVA DESTINADA AL PERFIL GESTOR/A DE PROYECTOS DE ATENCIÓN A LA FAMILIA Y A LAS PERSONAS MAYORES	67
--	----



PRESENTACIÓN

El proyecto *Tempora: tots els temps en un temps*, enmarcado en la Iniciativa Comunitaria EQUAL (2002-2004) y concretamente en el eje 4 de Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres, ha sido promovido y liderado por la **Unió General de Treballadors (UGT) de Catalunya**, con la coordinación técnica de la **Fundació Maria Aurèlia Capmany**.

Junto con estas dos instituciones, las entidades socias de la Agrupación de Desarrollo son las que enumeramos a continuación:

- Ayuntamiento de Barcelona (Barcelona Activa, Distrito de Sant Martí, Instituto Municipal de Educación)
- Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat
- Ayuntamiento de la Seu d'Urgell
- Ayuntamiento de Molins de Rei
- Ayuntamiento de Mollerussa
- Ayuntamiento de Vilafranca del Penedès
- Consejo Comarcal del Montsià
- Consejo Comarcal de Osona
- IESE (Universidad de Navarra)
- UOC-Universitat Oberta de Catalunya
- Foment del Treball Nacional
- Associació Catalana d'Empresàries i Executives
- Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad
- Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)

Tempora, cuyo objetivo final es diseñar e implantar un modelo de asesoramiento integral y personalizado para la atención y mediación de los conflictos en la conciliación del trabajo, la vida personal y la vida familiar, ha sido seleccionado por la Unidad Administradora del Fondo Social Europeo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales) para participar en el Grupo Temático Nacional de Igualdad de Oportunidades, en

el ámbito de la conciliación de la vida familiar y laboral, como práctica ejemplar susceptible de ser transferida a las políticas locales, regionales y nacionales en materia de empleo y de recursos humanos.

Así mismo, ha sido invitado por la Comisión Europea para formar parte del Grupo Temático Europeo sobre Igualdad de Oportunidades, en el sector *Conciliación*. Dicho grupo tiene como objetivo crear un modelo europeo de enfoque global sobre la igualdad de oportunidades.

Respecto a la cooperación transnacional, la actividad se orienta al intercambio de las experiencias y del impacto de las distintas estrategias de gestión del tiempo en la conciliación de la vida profesional y la vida familiar; junto con el proyecto francés *Tempora*, liderado por el **Centre National d'Information et de Documentation des Femmes et des Familles (CNIDFF)** y el italiano *Con-Tempo: Le città in rete per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro*, promovido por el **Ayuntamiento de Pavia**.

Para más información sobre el proyecto *Tempora: tots els temps en un temps*

<http://tempora.fmac.org>



INTRODUCCIÓN

El proyecto EQUAL *Tempora: tots els temps en un temps* plantea un trabajo de estudio y análisis con el objetivo de proponer y definir políticas positivas que permitan mejorar las condiciones de vida y de trabajo de las personas y faciliten el compartir y conciliar la vida laboral con la vida personal y familiar tanto a los hombres como a las mujeres.

La realización del proyecto ha tenido en cuenta las experiencias acumuladas de los diferentes socios que han participado en el mismo (organizaciones sindicales y empresariales, universidades, escuelas de negocios, ayuntamientos y organizaciones sociales en políticas ocupacionales y de igualdad de oportunidades) y tiene como base de reflexión las problemáticas generadas por la creciente entrada de las mujeres en el mercado de trabajo remunerado y los cambios que esta situación está produciendo en las estructuras de producción y en las relaciones laborales y sociales.

El contraste de experiencias entre los participantes en el proyecto nos ha indicado la necesidad de afrontar un cambio estructural en profundidad y de manera paralela en cada una de las estructuras intervinientes, empresariales, sindicales, sociales y políticas, tanto en el marco local como en el autonómico, nacional y europeo. Esta situación de partida, a través de la cooperación y adaptabilidad entre los socios, nos ha facilitado la identificación de necesidades comunes en los distintos ámbitos y territorios, y ha permitido rentabilizar estructuras de equipos de trabajo ya existentes.

Las actuaciones que han centrado las acciones base del proyecto se han desarrollado en el entorno de **las empresas, los sindicatos y el territorio**.

OBJETIVOS

El proyecto tiene como objetivos generales:

1. Definir una propuesta global a partir de los modelos definidos en cada ámbito de actuación que de respuesta a la problemática de la conciliación de la vida laboral y la vida familiar; mediante la articulación del tiempo laboral, personal y familiar como elemento imprescindible para la mejora y consolidación de la ocupación de las personas con responsabilidades familiares, especialmente mujeres.
2. Crear un **Centro de Recursos** de asesoramiento integral y mediación de conflictos en la conciliación del trabajo, la vida personal y la vida familiar.

Los objetivos específicos han sido desarrollados a partir de los tres ámbitos de actuación:

EMPRESA

- Elaborar un modelo óptimo de organización de las empresas que facilite la conciliación de la vida laboral y familiar; a partir del análisis de las necesidades reales de las empresas y de sus recursos humanos y de la implementación de experiencias piloto que lo validen. El diseño de la maqueta ha sido elaborado por los socios participantes en el proyecto: UGT de Catalunya, Fundació Maria Aurèlia Capmany, Foment del Treball Nacional, IESE, Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad, Associació Catalana d'Empresàries i Executives.
- Diseñar formación *on-line*, dirigida a responsables de recursos humanos y a agentes sindicales, para implementar políticas que faciliten la conciliación, teniendo en cuenta las necesidades personales y sociales de las personas trabajadoras y la eficacia y rentabilidad de los entornos empresariales.



- Desarrollar mecanismos tecnológicos y pedagógicos que permitan el desarrollo de competencias de los nuevos perfiles profesionales demandados en el mercado de trabajo y aplicables al nuevo contexto sociolaboral, y en concreto el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Han sido elaborados por los socios participantes en el proyecto: Barcelona Activa, UOC, UGT de Catalunya y Fundació Maria Aurèlia Capmany.

SINDICATO

- Elaborar criterios y recomendaciones para la negociación colectiva teniendo en cuenta los **nuevos derechos** y las **nuevas demandas** de las personas que trabajan, relativas a políticas de flexibilidad, movilidad personal y profesional, políticas de maternidad/paternidad y cuidado de las personas, y políticas de promoción profesional y de servicios.
- Diseñar formación presencial, dirigida a agentes sindicales, para concienciar sobre la importancia de la negociación colectiva en la implementación de acciones de conciliación.

TERRITORIO

- Diseñar e implantar servicios de apoyo y atención a las personas dependientes que faciliten la conciliación, de acuerdo con las posibilidades y las políticas ya existentes en el contexto de ocho territorios, socios del proyecto: el barrio del Poblenou en el Distrito de Sant Martí de Barcelona, los municipios de Vilafranca del Penedès y Molins de Rei y la comarca de Osona (Barcelona), los municipios de Mollerussa y la Seu d'Urgell (Lleida), y la comarca del Montsià (Tarragona).

Este objetivo se complementa con la elaboración de análisis y el desarrollo de diversas experiencias de nuevos servicios, de participación de la comunidad, de formación, talleres y jornadas, así como con la realización de recomendaciones para la creación de **un modelo de servicios de apoyo para el cuidado de las personas dependientes**.

- Promocionar nuevos comportamientos en el reparto de las tareas domésticas, mediante nuevas propuestas educativas en los diseños curriculares de centros de enseñanza primaria y secundaria, elaborados por los socios participantes en el proyecto: Instituto Municipal de Educación de Barcelona, UGT de Catalunya y Fundació Maria Aurèlia Capmany.
- Diseñar y experimentar propuestas técnicas para un nuevo modelo de transporte urbano e interurbano que permita la interconexión de los centros urbanos y los nudos centrales de comunicación con los entornos industriales en los municipios de l'Hospitalet de Llobregat (polígono Pedrosa y Gran Via Sud), Molins de Rei (polígonos El Pla y Riera del Molí) y Vilafranca del Penedès (polígonos Sant Pere Molanta, Les Fonts-Mercaderies y Domenys II) y faciliten la movilidad de las personas optimizando la relación del espacio y el tiempo.

El proyecto va dirigido a personas trabajadoras con responsabilidades familiares, personas demandantes de empleo, personas con cargas familiares que quieren reincorporarse al mercado laboral y personas en edad laboral no demandantes de empleo debido a sus responsabilidades familiares, especialmente mujeres.

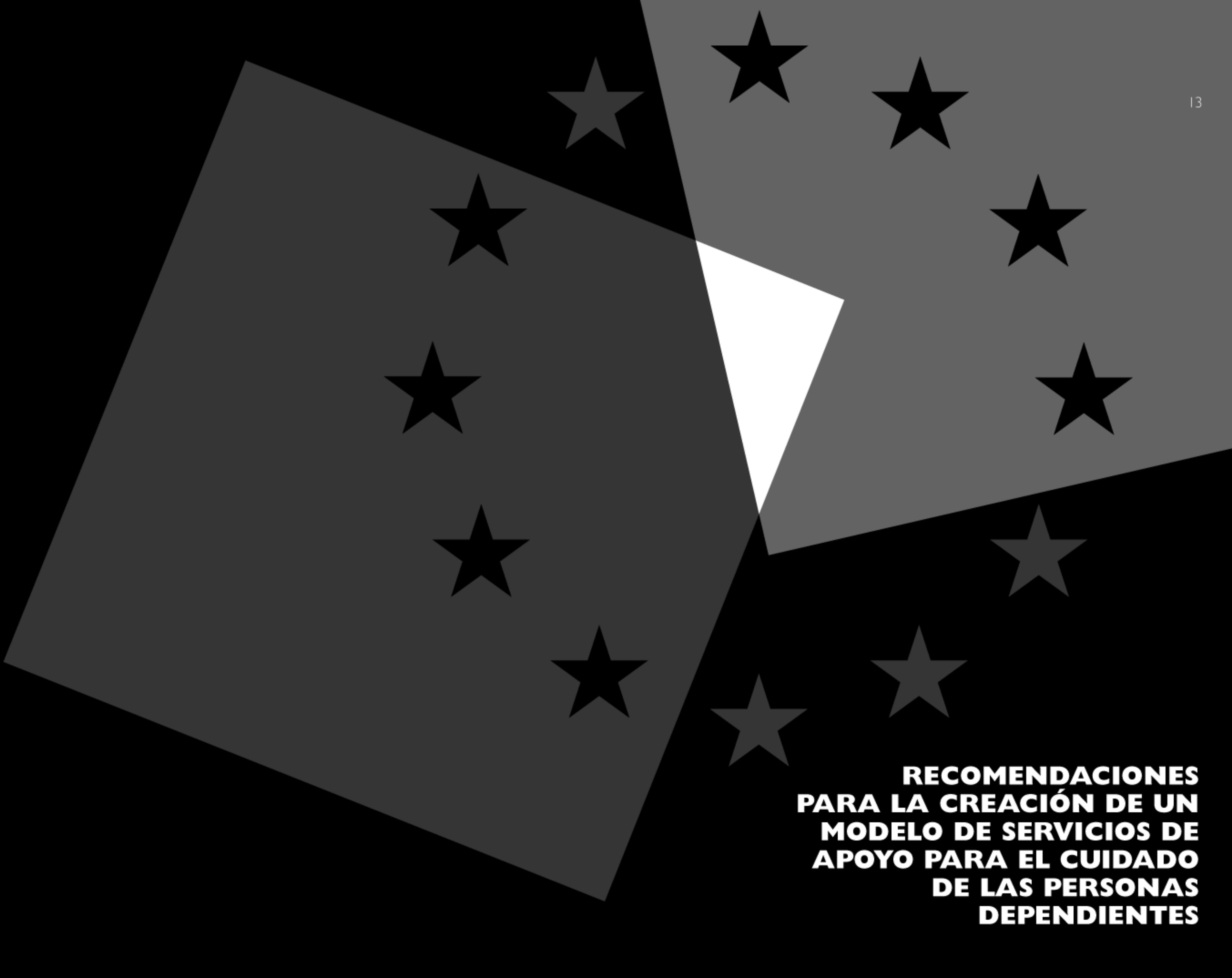


RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos en la realización del conjunto de acciones del proyecto permiten confirmar:

- La necesidad de implicación de todos los agentes sociales, institucionales y organizaciones de la sociedad civil para conseguir una "nueva cultura" que considere las tensiones provocadas por el desequilibrio entre trabajo, familia y vida personal como uno de los ejes básicos de las políticas de igualdad entre hombres y mujeres.
- La importancia de la implicación en el desarrollo de propuestas y políticas para la conciliación trabajo/familia de todos los agentes (instituciones, empresas y sindicatos, organizaciones de la sociedad civil) para conseguir una aplicación corresponsable y coordinada de medidas favorables a la conciliación.
- Los ámbitos del trabajo y de la vida personal y familiar no pueden ser considerados como dos mundos separados, sino que son elementos esenciales para garantizar la reproducción, el mantenimiento y la transformación de la sociedad.
- La necesidad de replantear los servicios de atención a las personas por parte de la administración pública y los organismos privados, teniendo en cuenta: que den respuesta a las demandas reales de la ciudadanía, que no potencien la precariedad laboral y que determinen indicadores de calidad en su prestación.
- La posibilidad de desarrollar y potenciar nuevos modelos de comportamiento en el reparto de los trabajos de la vida cotidiana y las tareas domésticas entre hombres y mujeres, a través de iniciativas y programas educativos en los centros escolares.
- La necesidad y la posibilidad de formular análisis y propuestas técnicas de nuevos modelos de transporte urbano/interurbano que faciliten la movilidad de las personas optimizando la relación espacio/tiempo.
- La necesidad de una nueva concepción en la organización del tiempo social que permita conciliar los tiempos de trabajo con los tiempos personales y los tiempos de los servicios.





**RECOMENDACIONES
PARA LA CREACIÓN DE UN
MODELO DE SERVICIOS DE
APOYO PARA EL CUIDADO
DE LAS PERSONAS
DEPENDIENTES**

Las recomendaciones para la creación de **un modelo** de servicios de apoyo para el cuidado de las personas dependientes y la calidad de vida es el resultado del trabajo conjunto de los distintos territorios que, desde la perspectiva local, se han implicado en el proyecto *Tempora: tots els temps en un temps*, en el marco de la Iniciativa Comunitaria EQUAL.

El proyecto *Tempora* pretende *definir, diseñar y elaborar un modelo de conciliación de la vida laboral, la vida personal y la vida familiar, mediante la articulación del tiempo y del espacio laboral, personal y familiar como elemento imprescindible para la creación, mejora y consolidación de la ocupación de las personas con responsabilidades familiares, especialmente las mujeres.*

INTRODUCCIÓN

Cuidar a las personas es una acción necesaria que la organización patriarcal que conoce nuestro sistema social ha venido asignando a las mujeres como condición natural, lo que ha conllevado un sistema de desigualdad en términos de género.

Este es un sistema que se ha sostenido socialmente atribuyendo a las mujeres el rol de cuidadoras. Políticamente se ha minusvalorado la importancia del cuidado de las personas y se ha desatendido su valor y su coste. Socialmente esta necesidad sigue asociándose a las mujeres, asignándoles preferentemente las tareas relacionadas con el cuidado de las personas.

El cuidado está, pues, en el centro de las contradicciones de género entre mujeres y hombres y en la organización antagónica de los espacios sociales. El cuidado de los *otros* aparece como uno de los mayores obstáculos en el camino de la conciliación de nuestras vidas (mujeres y hombres) en un marco de igualdad y equidad.

Si, por una parte, todos los países europeos registran una tendencia general al aumento del empleo de las mujeres, es obligado subrayar que existen diferencias importantes y particulares en los modos de participación femenina, tanto dentro del mismo género como en contraposición a la componente masculina. En el contexto de las diferentes culturas, las tradiciones del estado de bienestar y de los modelos familiares, la participación de las mujeres en el mercado de trabajo tiene variaciones significativas según la clase social, la franja de edad, la zona a la que pertenecen y, particularmente, las condiciones familiares específicas: estar o no estar casada, tener o no tener hijos, sobre todo si son pequeños. Todo ello conlleva grandes diferencias.

Según un estudio de Eurostat (1995), si se toman en consideración las mujeres de la franja de edad central (de 20 a 39 años), resulta que la tasa de participación de las mujeres está, precisamente, influenciada por las condiciones familiares particulares:



TASA DE ACTIVIDAD FEMENINA (29-39 AÑOS) EN LA UNIÓN EUROPEA SEGÚN LA PRESENCIA DE HIJOS EN LOS AÑOS 90

País	Sin hijos	1 hijo	3 hijos	1 hijo < 5 años
Bélgica	89,1	80,1	50,5	69,4
Dinamarca	85,1	85,9	80,8	85,2
Alemania	87,1	71,3	48,3	54,0
Grecia	64,3	53,9	43,1	47,2
España	78,7	56,2	38,1	45,3
Francia	83,8	81,8	45,9	66,3
Irlanda	84,2	60,6	30,3	42,5
Italia	70,9	57,3	35,7	48,6
Luxemburgo	85,7	57,8	33,0	40,8
Países Bajos	87,7	55,7	42,8	46,5
Portugal	85,2	80,5	56,6	74,6
Reino Unido	90,1	64,3	46,2	50,1
<i>Eu 12</i>	84,8	68,3	44,8	54,9

Fuente: Eurostat [1995, 181]

De este modo, se puede observar que, en España, la tasa de participación de las mujeres sin hijos es de un 78,7%; baja a un 56,2% con la presencia de un hijo y llega al 38,1% con tres hijos.

Hay transformaciones que están modificando la estructura de la familia y contribuyen, en un sentido muy amplio, a diseñar un escenario de riesgos de durabilidad financiera de nuestra sociedad en el futuro, como son el fenómeno de la baja fecundidad y el envejecimiento de la población.

En el conjunto de la Unión Europea se observa una tendencia al descenso de la tasa de fecundidad entre 1960 (2,59) y 2001 (1,47). En España los datos son aún más graves, con una tasa de fecundidad de

1,25 en el 2001. Paralelamente, asistimos a un fenómeno generalizado de envejecimiento de la población europea: los menores de 15 años representan el 17% de la población, mientras que los que tienen más de 65 llegan hasta el 21% (1998). En España los porcentajes en el año 2001 de las personas jóvenes menores de 20 años son el 20,56% y los de personas mayores de 60 años el 21,58%.

Nos encontramos ante la evidencia de desmontar el rol de cuidadoras atribuido socialmente a las mujeres, la doble jornada y la doble vida resultante. Y ello significa realizar cambios profundos en la organización socioeconómica, en la organización del trabajo, en la división del espacio social; en definitiva, en la organización de la sociedad, de la administración pública y de las relaciones privadas.

Para este trabajo se ha partido de la consideración del cuidado como una realidad sujeta a cambio. Y dentro de la amplitud de los distintos cuidados se ha centrado en el relacionado con el cuidado de las personas dependientes.

El primer objetivo de la reflexión sobre el contexto ha estado orientado a la forma en que se están cubriendo las demandas de cuidados, generadas desde algunas necesidades y sectores de población (niños y niñas, personas mayores, personas enfermas, etc.). Hemos constatado como hoy gran parte de los cuidados demandados recaen directamente en las unidades familiares, y dentro de ellas en las mujeres.

En la *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo* se pone en evidencia que las mujeres trabajadoras continúan asumiendo mayoritariamente el cuidado de las personas con dependencia.

La definición de *dependencia* emitida por el Comité de Ministros del Consejo de Europa en septiembre de 1998 es la siguiente: *Estado en el que se encuentran las personas que, por razones ligadas a la falta o la pérdida de autonomía física, psíquica o intelectual, tienen necesidad de asistencia y/o ayuda importante para realizar las actividades de la vida cotidiana.*



DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS OCUPADAS QUE ASUMEN LOS CUIDADOS DE PERSONAS CON DEPENDENCIA

	Hombre	Mujer
Cuidado de menores de 12 años	3,1	39,9
Cuidado de personas mayores del entorno familiar	14,4	41,7

Encuesta de la Calidad de Vida en el Trabajo
(<http://www.mtas.es/estadisticas/ECVT/ecvt2003/>)

Analizando con mayor detalle quien cuida a las personas mayores dependientes, en su mayoría mujeres, vemos los siguientes porcentajes:

Perfil de la persona que cuida Mujeres dependientes

Hijas	36,7
Otras u otros parientes	19,7
Marido	14,9
Hijos	6,3

Perfil de la persona que cuida Hombres dependientes

Esposa	44,6
Hijas	21,3
Otras u otros parientes	12,0

Informe 2002 del
Observatorio de Personas Mayores IMSERSO

Hemos analizado diferentes buenas prácticas sobre las que hemos podido ver la relación entre las demandas, las personas cuidadoras formales y cuidadoras informales, el tiempo y el espacio en su entorno social. Ello nos ha aportado elementos y estrategias sobre las intervenciones de apoyo a plantear.

Hemos constatado a lo largo de nuestro trabajo que la responsabilidad de cuidadora de la mujer condiciona su acceso y participación en el mercado laboral, perpetua las relaciones de desigualdad de género y genera importantes costes personales para esta.

Sin resolver las necesidades de cuidado, superando el rol tradicional de las mujeres, no es posible hablar seriamente de conciliación entre vida laboral, vida personal y vida familiar.

La palabra *conciliación* indica la dimensión del problema, es decir, la interferencia que aparece en los compromisos familiares y los compromisos profesionales y personales, y la exigencia de hacer coexistir los tres tiempos; *conciliación* también indica las soluciones y las estrategias individuales, familiares y sociales en la búsqueda de un equilibrio. Se trata, pues, de una palabra que caracteriza un proceso por el cual los actores implicados intentan encontrar un equilibrio entre su vida privada, su vida profesional y su vida personal, reduciendo en la medida de lo posible las interferencias y las incongruencias entre el tiempo de la vida familiar y el tiempo de la vida profesional y la vida personal.

Un elemento que hemos pretendido añadir al contexto es la constatación de que la participación laboral de las mujeres y su necesidad de conciliar su vida laboral y su vida personal aumenta los costes del cuidado, siendo una necesidad urgente replantear la organización social no solo del trabajo y el mercado laboral o la puesta en marcha de más y mejores servicios sino que también hay que replantear la organización familiar y redefinir las responsabilidades dentro de esta.

Se ha trabajado sobre las nuevas demandas de cuidado, orientando las propuestas a la transferencia de tareas del cuidado del ámbito doméstico y los vínculos familiares a compartirlos con fórmulas diversas a partir de instituciones externas a la propia unidad familiar.



OBJETIVOS PROPUESTOS

- Elaborar un conjunto de recomendaciones para definir un modelo de servicios de apoyo para el cuidado y atención de las personas dependientes facilitando la conciliación de trabajo y vida cotidiana.
- Definir las nuevas competencias y nuevas fórmulas organizativas de los servicios de apoyo que respondan a estándares de calidad adecuados a las nuevas demandas.

PROCESO DE TRABAJO

- Elaboración de análisis en los distintos territorios.
- Desarrollo de diversas experiencias en los territorios: formación (cursos, jornadas, talleres), nuevos servicios, participación de la comunidad.
- Intercambio y transferencia en el ámbito del propio proyecto y en el proyecto transnacional.

Se han trabajado las recomendaciones a partir de un esquema sobre tres bloques temáticos:

Primer bloque

Los cambios socioeconómicos y culturales

Los tipos de familia y los estilos de vida

Colectivos y dependencias: cuidado de niños y niñas y adolescentes, de personas con especiales dificultades, con dependencias permanentes y/o temporales

Segundo bloque

Tipologías de prestaciones y servicios

Servicios formales y servicios flexibles y adaptables

Nuevas formas de apoyo a las personas desde la comunidad

Necesidades: nuevos servicios y nuevas formas de organización

Nuevas formas de acción desde la comunidad

Tercer bloque

Nuevos servicios, nuevos empleos y nuevos perfiles profesionales

La calidad de los servicios

Los cuidados desde la comunidad y la profesionalización

Las competencias

Intervención pública y privada. Concertación



LAS EXPERIENCIAS EN LOS TERRITORIOS

La acción de **nuevos servicios de apoyo** se ha desarrollado en el contexto de ocho territorios: el barrio del Poblenou en el Distrito de Sant Martí de la ciudad de Barcelona, los municipios de Vilafranca del Penedès y Molins de Rei, y la comarca de Osona (Barcelona); los municipios de Mollerussa y la Seu d'Urgell (Lleida); la comarca del Montsià (Tarragona).

La acción se desarrolla en cuatro fases:

a. Identificación de las cuestiones centrales de la conciliación de la vida laboral y familiar en cada ámbito territorial concreto. El conjunto de los territorios donde ello se ha llevado a cabo tienen importantes diferencias y especificidades y representan diferentes realidades presentes en Cataluña, aunque también se dan elementos comunes (cultura dominante, organización del trabajo, estructura familiar...).

Ciudades/municipios

Grandes ciudades *	Municipios grandes **	Municipios medianos ***
L'Hospitalet de Llobregat	Molins de Rei	Roda de Ter (Osona)
Dto. Sant Martí (Barcelona)	Mollerussa	
Comarcas ****	Zonas industriales	
Montsià	Sant Pere	
Lluçanès	Molantà (Vilafranca del Penedès)	

* más de 100.000 habitantes

** entre 10.000 y 50.000 habitantes

*** entre 2.000 y 10.000 habitantes

**** comarcas o subcomarcas

Como metodología se ha empleado la técnica de "a pie de territorio" con la participación de dos grupos de discusión por cada territorio, grupos formados a partir de tres criterios: conocimiento específico del territorio, conocimiento específico de la temática a tratar y criterio de disponibilidad de la persona. Los grupos han contado con la intervención y colaboración de personal técnico municipal, representantes sindicales, personas trabajadoras con responsabilidades familiares, representantes de asociaciones y personas que ejercen una ocupación en el marco del cuidado a las personas dependientes, adaptándose en todo momento a las realidades y posibilidades de los territorios concretos. Así mismo, en los casos de Mollerussa y Molins de Rei se optó por completar la información con la realización de entrevistas. La selección de las personas a entrevistar se hizo bajo los criterios de complementariedad y representatividad.

En el barrio del Poblenou del Distrito de Sant Martí de Barcelona se ha desarrollado y generado un proceso de participación comunitaria para identificar y definir la propuesta de un nuevo servicio y su forma de gestión.

Este proceso proporcionó varios resultados en el conjunto de los territorios constatando que, independientemente de la ubicación física de los territorios analizados, las personas que viven en ellos comparten problemáticas que se identifican con cinco bloques temáticos:

- Conciliación y género: distribución de las tareas de reproducción social en función del género, perpetuación del rol de mujer cuidadora, cambios en la estructura de las familias, expectativas profesionales y posibilidades económicas ante el dilema de cuidado de dependientes: personas enfermas, mayores, infancia.
- Conciliación y tiempo: la doble jornada, incompatibilidad de los horarios escolares y los horarios laborales, dificultades para el tiempo personal y para el tiempo de convivencia.
- Las redes informales: necesidad de terceras personas, falta de servicios públicos y rol del entorno familiar, mayor dificultad en las familias monomarentales, sobredependencia de las redes de cuidado informal.



- Acceso y uso de servicios de cuidado y guarda de dependientes: servicios insuficientes para todo tipo de colectivos y necesidades. Acceso difícil a los recursos existentes (económicos y de otros tipos).
- Identificación de carencias y necesidades específicas en cada territorio.

b. Desarrollo de distintas estrategias y experiencias, de acuerdo con las posibilidades y las políticas ya existentes en cada territorio.

- Proceso de participación comunitaria en el distrito de Sant Martí de Barcelona y propuesta de creación de un punto de información para la atención a las personas.
- Creación del perfil profesional de *gestor de proyectos de atención a la familia y a las personas mayores*, curso de formación y creación de actividad en empresas de servicios de l'Hospitalet **(Anexo 3)**.
- Diseño de políticas de igualdad, introducción de mejoras en el servicio de educación infantil en el municipio y propuesta, plan de viabilidad y promoción de un instrumento legal para la creación de un servicio de apoyo a las familias en Mollerussa **(Anexo 1)**.
- Creación de aulas taller de apoyo a la familia para jóvenes de 8 a 12 años en Molins de Rei **(Anexo 2)**.
- Creación de aulas taller con presencia intergeneracional en Montsià **(Anexo 1)**.
- Creación de servicios de atención domiciliaria de apoyo a las familias en la Seu d'Urgell.
- Propuesta estratégica de creación de servicios en polígonos industriales en Vilafranca del Penedès.

Estos procesos nos proporcionaron resultados específicos en cada territorio y un conjunto de elementos comunes como base para elaborar las recomendaciones.

1. Las experiencias eran complementarias a los servicios ya existentes. Estos servicios, en la mayor parte de los casos, estaban orientados a la atención de las necesidades generadas desde colectivos de población (infancia, personas mayores, personas enfermas, etc.), pero solo tenían en cuenta a la persona destinataria final ignorando a las personas intermediarias del entorno familiar, especialmente las mujeres, que actúan como demandantes de los servicios.
2. Las diferentes experiencias han diferenciado entre cuidados formales y cuidados informales y su entorno social. Ello obliga a considerar no solo la organización social del trabajo o la organización en el territorio de los diferentes servicios sino que también hay que replantear la organización familiar y redefinir las responsabilidades dentro de esta.
3. La relación entre necesidades de conciliación y servicios de apoyo a las personas dependientes pide introducir modificaciones en la prestación de los servicios existentes, implicando en su definición y gestión al conjunto de actores políticos y sociales competentes en el ámbito territorial implicado.
4. La necesidad de que el conjunto de políticas y servicios sociales, sociosanitarios, educativos, comerciales, informativos, culturales, etc. en un ámbito territorial concreto se implique de manera transversal en todo aquello que afecta a la problemática plantea conseguir conciliar y compartir la vida laboral, la vida personal y la vida familiar de los hombres y las mujeres.

c. Desarrollo de modelos formativos en varios territorios con los objetivos de añadir conocimientos y habilidades específicas que adecuen el perfil profesional a la realidad que demanda la problemática de la conciliación, introducir nuevos roles profesionales en el mercado laboral, facilitar la detección de nuevos yacimientos de empleo y dar al conocimiento de las necesidades que genera la conciliación un valor curricular y un reconocimiento profesional.



- En Mollerussa y Montsià: Curso dirigido a personas con perfiles profesionales en el sector de los servicios de atención a las personas, con el objetivo de capacitarlas para atender los nuevos servicios locales para la conciliación compartida.
- En Molins de Rei: Talleres experimentales dirigidos a grupos de personas heterogéneas provenientes del campo de la empresa, las asociaciones, la administración y la ciudadanía en general, con el objetivo de analizar la percepción de los servicios de atención a las personas que se ofrecen en las entidades locales, identificando oportunidades y amenazas ante la conciliación y qué orientaciones de mejora se proponen.
- En l'Hospitalet de Llobregat: Curso de *Gestor de proyectos de atención a la familia y a las personas mayores*, dirigido a personas con perfiles profesionales del sector de servicios de atención a las personas, con el objetivo de detectar yacimientos e implementar servicios de apoyo y atención a las personas dependientes y a las necesidades de conciliar la vida laboral y familiar.

EL MODELO

I. NECESIDADES SOCIALES Y VOLUNTAD POLÍTICA

Los cuidados a terceras personas implican tareas de gran importancia social, considerable valor económico e importantes implicaciones políticas.

La responsabilidad social del cuidado debe cambiar y traspasar del ámbito de género de las mujeres al ámbito compartido del pacto social entre hombres y mujeres.

A pesar de su centralidad social, la familia hoy no es una institución sin tensiones, sino que está en un proceso de profundas transformaciones tanto en su estructura organizativa como en las relaciones entre sus miembros. La responsabilidad social debe cambiar y el cuidado de las personas con dependencias debe traspasar del ámbito de responsabilidad exclusiva doméstico-familiar al ámbito compartido y abierto de la responsabilidad de la organización social de la comunidad.

Debe hacerse una revisión política de la red asistencial y de las responsabilidades sociales y políticas en torno a ella y plantearse la prioridad del reparto de responsabilidades.

2. LOS DERECHOS SOCIALES, DERECHOS UNIVERSALES

La implicación política tiene hoy una gran importancia. Solo el reconocimiento y el ejercicio pleno de los derechos sociales pueden asegurar el avance en términos de igualdad y libertad de todas las personas que conforman la sociedad. La libertad se complementa necesariamente con los valores que aseguran la equidad.

No es posible pensar en un modelo de conciliación si paralelamente no avanzamos en reconocer los derechos de todas las personas a disponer de los cuidados necesarios para su desarrollo personal. Sea cual sea su condición, las personas deben tener las mismas oportunidades de escoger sus opciones de vida. **La norma política debe condu-**



cir a la ausencia de condiciones que nieguen la igualdad de oportunidades, ni en la persona dependiente ni en la persona cuidadora.

La universalidad de las prestaciones sociales debe ser una aspiración de nuestra sociedad y definir un buen modelo de servicios de atención y apoyo a las personas dependientes como parte imprescindible para la conciliación.

3. IMPLICACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN TODOS LOS NIVELES

Hay que legislar, reglamentar, sensibilizar, organizar y dotar de recursos una red asistencial que asegure la igualdad de oportunidades en los cuidados y en las personas cuidadoras.

La importancia de los cuidados convierte su reconocimiento social y político en reconocimiento de un derecho universal que debe implicar a todos los niveles de la administración, desde la local a la europea.

A cada nivel de la administración y en función de sus competencias le corresponderá una parte fundamental que deberá obligar, compartir o subsidiar con el resto de las administraciones. Ningún nivel político administrativo puede ignorar u obviar su parte de responsabilidad.

4. UN MODELO DE SERVICIOS DE REGLAMENTACIÓN PÚBLICA ACORDADO CON LOS ACTORES SOCIALES

En una democracia, ¿de quién dependen las personas cuando requieren cuidados? ¿De la unidad familiar; y en consecuencia de las mujeres? ¿De disponer de recursos económicos? ¿O de la cobertura social?

Con un reconocimiento de derecho universal al hecho de la necesidad de cuidados especiales, ¿de quién dependen esos cuidados? ¿De la propia ciudadanía que debe cargar privada y exclusivamente con el coste del cuidado? ¿De la unidad familiar que debe cargar con la dependencia económica, psicológica, emocional y material? ¿De las mujeres? ¿O de la dimensión social y política?

Si pensamos en la igualdad de oportunidades, el derecho al estatuto de ciudadano y ciudadana, sea cual sea la edad o la situación física de cada individuo y la equidad de las personas cuidadoras, evidenciamos la necesidad de que cada administración cuente con un marco competencial adecuado.

Este marco debería reconocer no sólo el derecho, sino **también normatizar la existencia de los servicios sociales de atención y apoyo a las personas con dependencias especiales:**

- Definiendo las funciones de estos servicios, sus cualidades y sus especialidades.
- Organizando su suficiencia y su carácter universal con independencia de su modelo de financiación y de titularidad.

En una sociedad democrática este modelo normativo no puede existir sin **implicar en su definición y en su gestión a los actores sociales.**

Más allá de los organismos políticos encargados de legislar, redactar y aprobar las normativas correspondientes, hoy una red asistencial que debe implicar recursos públicos y recursos privados, pero que debe garantizar un nivel de calidad y competencia, requiere **dotarse de mecanismos de control y supervisión social** (administración local, sindicatos, organizaciones profesionales, usuarios y usuarias, etc.).

Las nuevas directivas deben redefinir nuevos términos para la redistribución de responsabilidades entre la familia, el Estado, el mercado y la sociedad.

Se debe garantizar una integración de la acción pública y la privada en una red de servicios de calidad y competencia profesional.

El modelo podrá ser diverso en su gestión, pero estandarizado en sus niveles de calidad y competencia.

El modelo diverso debe garantizar la universalidad de la atención en su sistema de acceso y la igualdad en el nivel de calidad y competencia.



5. UN MODELO DINÁMICO Y FLEXIBLE

El desarrollo de los nuevos modelos de cuidado tiene relación con los cambios sociales y con una permanente adecuación a estos de las responsabilidades y sus consecuencias.

Todo ello nos induce a divisar un horizonte cambiante que reclama **un modelo flexible y adaptable en el tiempo y en el espacio a las distintas realidades** que se van a ir conformando en los distintos territorios de la Unión Europea.

Nuevos fenómenos como las migraciones, las convivencias entre distintas culturas e identidades, la diversidad de situaciones generacionales y las nuevas dinámicas junto a los vaivenes tecnológicos y económicos piden ponderación y prudencia al mismo tiempo que firmeza y rigor en la definición de modelos de redes asistenciales.

El modelo debe distinguir con precisión los servicios formales y su reglamentación y los servicios informales y/o complementarios y su nivel de calidad y competencia en ambos casos.

- Serían servicios formales aquellos que sean considerados de derecho universal.
- Serían servicios informales y/o complementarios aquellos que no tengan la consideración de atender a un derecho universalmente reconocido y que se configuran en una red social relacional.

6. UN MODELO QUE COMPORTA LA FORMULACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD

Existen diferencias entre la atención a las personas y la realización de otras actividades profesionales y económicas. Entre estas diferencias, la más significativa es por tratarse de una relación entre personas. Este aspecto limita a menudo la identificación de baremos indicativos de la productividad, la calificación de los puestos de trabajo e incluso los indicadores de calidad. Pero a pesar de esta limitación, hoy estos indicado-

res tienen extraordinaria importancia porque la atención y el cuidado de las personas, en la mayoría de las economías desarrolladas, se ha convertido en una actividad principal que mueve muchos recursos técnicos y personales (sanidad, educación, cultura y ocio, servicios sociales y sociosanitarios, etc.).

Las dificultades que presenta aumentar la eficiencia en la atención y el cuidado de las personas implican que una mayor proporción de recursos pertenecientes a una economía han de ser destinados a ello, más aun si a ello se añade un incremento de las necesidades y de la demanda. La oferta privada sola tiene escasas probabilidades de poder afrontar los costes de un nivel de calidad óptimo y deseable y que al mismo tiempo responda al nivel de necesidades demandadas, ya que la capacidad de pagar estos servicios guarda una relación desigual y a menudo inversa: *Quién más lo necesita tiene menor posibilidad de acceder a su pago.*

Ello significa que para satisfacer las necesidades de atención las administraciones deberán hacer un doble papel:

- a. **Dedicar una parte mayor del PIB a ofrecer servicios de atención y cuidado.**
- b. **Establecer medidas legislativas y estándares de calidad que garanticen el nivel de servicio en la oferta pública y también en aquella que sea de titularidad privada, facilitando sistemas de concertación y copago para su utilización** (en el caso de Cataluña ello se podrá llevar a cabo a través de la Llei de Serveis Socials actualmente en proyecto de elaboración por el Parlament de Catalunya).

En lo referente a la implicación de más recursos para el cuidado de las personas, si mejoramos los niveles de atención y de productividad, mejoraremos sus costes absolutos.

La repercusión en el incremento de empleo y la incorporación de muchas más mujeres a los trabajos productivos en el ámbito del servicio a las personas supondrá un aumento del PIB y ello debe poder repercutir en mejorar el gasto dedicado a estos servicios de cuidado y atención.



Respecto a los estándares de calidad, estos deben tener en cuenta no sólo las necesidades de las personas que han de ser atendidas sino los niveles de calidad, calificación y reconocimiento social en los puestos de trabajo que sean provistos para estos servicios.

Hay que hacer un esfuerzo por demandar unos niveles de calidad que se ejemplaricen en la oferta pública.

7. UN MODELO CON CONTROL DE LOS INDICADORES DE CALIDAD POR PARTE DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y LOS ACTORES SOCIALES

El sector público es donde los servicios deben fundamentar la ejemplaridad de la calidad de la atención y la calidad del empleo, también en los aspectos sociales de sostenibilidad y calidad medioambiental. Estos aspectos cualitativos deberán compartir protagonismo **con las necesarias medidas de participación y control democrático,** figurando también dentro del conjunto de los parámetros establecidos con obligatoriedad de medida de calidad y como elementos necesarios para el reconocimiento y la autorización del carácter legal de los servicios.

Un servicio de atención y cuidados que implica recursos públicos y/o recursos privados debe **garantizar un nivel de calidad y competencia para su integración en una red.** Una red asistencial que requiere dotarse de mecanismos de control y supervisión social (administración local, sindicatos, organizaciones profesionales, usuarios y usuarias, etc.) debe incluir, además, entre sus parámetros **facilitar la conciliación de las mujeres y los hombres de los cuales dependen las personas que usan los servicios.**

8. UN MODELO INSCRITO EN LA RED DE SERVICIOS LOCALES

El modelo al que nos estamos refiriendo debe formar parte de una red de servicios locales. Pero más allá de este principio que reconoce la necesidad de proximidad de los servicios a los propios ciudadanos y ciudadanas a quienes van destinados, también significa una optimización de recursos y un ahorro de burocracia. **Aquello que debe usarse bajo el parámetro de mejorar la calidad de la vida cotidiana debe prestarse lo más cerca posible de los ciudadanos y de las ciudadanas a quienes se ofrece.**

La puesta en marcha de este modelo debe llevarse a cabo teniendo presentes diferentes **elementos básicos:**

- **La comunicación y la información** a todas las ciudadanas y ciudadanos de la existencia de los servicios y recursos disponibles y cómo acceder a ellos.
- La sensibilización y la educación para crear una **cultura** común que nos acerque a una mayor igualdad y conciliación y al reconocimiento social de la atención y acompañamiento de las personas dependientes.
- La prestación de servicios adecuados a las necesidades de la vida personal, familiar y laboral tales como: la alimentación, la higiene personal, la limpieza del hogar, los acompañamientos, los "canguros", las urgencias, los apoyos y seguimientos socio y psicoeducativos a las familias.

Para ello deberán desplegarse mapas territoriales de redes de servicios disponibles en cada ámbito local que, junto a sus normas de calidad y competencia, permitan cubrir las necesidades, con el doble objetivo de atender a las personas necesitadas de cuidados y permitir la calidad de vida cotidiana que la conciliación debe aportar a mujeres y hombres en un marco de igualdad de oportunidades.



ELEMENTOS BÁSICOS DEL MODELO

- *Delimitación de responsabilidades políticas y sociales en la creación y el mantenimiento de la red asistencial de apoyo a las personas dependientes.*
- *Regulación como derecho universal y derecho efectivo, mediante una ley de servicios sociales, de los derechos de todas las personas a disponer de cuidados para su desarrollo personal.*
- *Universalidad de los servicios con sistemas públicos de cofinanciación.*
- *Definición de un modelo flexible de servicios de atención y apoyo a las personas dependientes, como parte imprescindible para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.*
- *Legislación y reglamentación de los estándares y los indicadores de calidad que garanticen un nivel de igualdad en la prestación del servicio.*
- *Reconocimiento social y legal de todos los niveles profesionales implicados en los servicios.*
- *Mecanismos de control y supervisión social.*
- *Sistemas de evaluación continuada: satisfacción de la persona usuaria y sistemas de participación.*
- *Trabajo en red de las diferentes administraciones de acuerdo con su respectivo nivel competencial.*

LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

Los servicios reconocidos como derecho universalizado, que en su oferta pública deben servir de base ejemplarizante, deben además tener una norma de aplicación general y de obligado cumplimiento tanto en la oferta pública como en la privada.

LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

La calidad se basa en la mejora continua adaptando los servicios a las necesidades y expectativas de las personas demandantes y las personas usuarias finales, así como de las partes implicadas en el proceso de producción y gestión.

No existe un concepto único y uniforme de calidad en los servicios de atención a las personas dependientes.

Por tanto, la concreción de un sistema de gestión de la calidad ha de ir parejo a la creación y diseño del modelo y de la oferta de servicios de apoyo para el cuidado de las personas dependientes adaptada a cada realidad.

En primer lugar, la gestión de la calidad en el servicio implica una clara orientación a la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias. Ello comporta determinar con precisión qué entendemos por persona usuaria y definir claramente las diferentes personas interesadas que participan en la prestación de los servicios, desde la persona usuaria principal o destinataria final del servicio a las personas interesadas intermediarias.

Los servicios de atención a personas dependientes tienen por usuario o usuaria principal o final a la persona dependiente, bien sea niños y niñas, personas discapacitadas, personas mayores o cualquier persona que necesite de la ayuda de una tercera para satisfacer sus necesidades básicas.



La familia, cuando existe, es generalmente la institución que actúa de cuidadora de este tipo de personas dependientes, a menudo como demandante del servicio, y por lo tanto como personas intermediarias de carácter finalista a las que hay que tener muy en cuenta.

Una gran parte de los servicios de atención a personas dependientes son de responsabilidad pública, aunque estén prestados por proveedores privados.

Así pues, la *prescripción* del servicio viene apoyada por los servicios sociales públicos a través de su red de atención social. Hemos de considerar también a estas estructuras como una parte fundamental en la cadena del servicio.

El acceso a los servicios puede ser de forma directa por la persona usuaria final, con una compra privada de servicios, o bien el servicio puede ser utilizado en un entorno institucional, como por ejemplo la escuela (en el caso de servicios de infancia), centros de tiempo libre, centros deportivos, centros de atención a personas mayores, centros de salud, etc.

Finalmente, los servicios se prestan desde un proveedor privado concertado por los servicios sociales públicos o bien puede tratarse de un operador público. Cada vez se tiende a una mayor externalización en la prestación directa de los servicios de atención a personas dependientes, reservándose la administración la capacidad de otorgar el derecho de acceso al servicio así como funciones de control de calidad, inspección y evaluación.

Se dice que **la calidad es el resultado entre las expectativas y el resultado del servicio**. En el sector de los servicios de atención a las personas este principio es fundamental.

Para ello resulta imprescindible disponer de un modelo de gestión que asegure una evaluación completa de las necesidades de la persona usuaria y de su entorno (familia) o personas intermediarias e instrumentos de revisión permanente para ajustar en cada momento los servicios a las necesidades.

Sabemos que los recursos disponibles para la atención de personas dependientes son limitados y siempre están por debajo de las necesidades y demandas sociales.

Por ello, en la prestación de este tipo de servicios son básicos los requisitos para determinar el orden y la prioridad en el acceso a los mismos, así como las condiciones finales de la prestación.

En el caso de los servicios de atención a personas dependientes en el marco de servicios de apoyo, teniendo en cuenta las necesidades de conciliación de la vida familiar y profesional, es conveniente **definir una cartera de servicios que concrete el tipo de respuestas a las diferentes necesidades** tales como: la alimentación, la higiene personal, la limpieza del hogar, los acompañamientos, los "canguros", las urgencias, los apoyos y seguimientos socio y psicoeducativos a las familias.

Los recursos humanos en los servicios de atención a las personas dependientes son una pieza clave. Los y las profesionales que intervienen de forma directa o indirecta en la prestación del servicio determinan en gran medida la calidad final del servicio y de aquí su importancia.

Los servicios de atención a personas dependientes son generadores de nuevas ocupaciones con nuevos perfiles profesionales que requieren una formación y unas competencias precisas y cada vez más especializadas.

Este sector está llamado a ser una alternativa de nueva ocupación en sociedades donde cada vez se hace más difícil conciliar las tareas domésticas y de atención a las personas con la vida profesional.

Pero también es cierto que estas nuevas profesiones hoy por hoy están escasamente reguladas y son fácilmente desempeñadas por personas con bajos niveles profesionales y escasas competencias. La existencia de un mercado negro de profesionales que realizan en gran medida tareas de atención a personas dependientes es una amenaza a la regulación futura del sector y por tanto a la calidad de los servicios.



Sin un papel decidido de cada una de las administraciones competentes, que regulen el mercado y que dicten exenciones fiscales (jurídico-personales) u otras figuras a fin de incentivar o potenciar los servicios, no será posible superar esta amenaza.

El modelo de atención a las personas dependientes ha de estar basado en un sistema de gestión de la calidad.

Un sistema de gestión de la calidad ofrecerá a **todas las partes implicadas (personas usuarias, familia, administración, profesionales y proveedores)** un marco de referencia para la gestión de los servicios y un compromiso respecto a una política de calidad.

El reto de asegurar la calidad del servicio es hoy por hoy ineludible y debemos aspirar a unos servicios adecuados a las necesidades y demandas sociales en términos de eficacia y eficiencia, que responda a las nuevas necesidades sociales de conciliación de la vida personal y laboral. No es suficiente con disponer de un derecho universal de acceso a los servicios, sino que se requiere también que estos se ajusten en términos de calidad basada en la satisfacción tanto de la persona usuaria final como de las personas intermediarias.

En los niveles locales se recomienda partir de un estudio de las necesidades y las demandas sociales para la atención a las personas dependientes que nos ayude a establecer los tipos de servicios que nuestra comunidad precisa, su volumen y las condiciones en que se podrá dar respuesta. Podría dar lugar a un **plan local de servicios para la atención de las personas dependientes y el establecimiento de protocolos y circuitos, así como estrategias y proyectos comunitarios.**

El sistema de calidad deberá incorporar la definición de misión, la política de calidad, los valores en los que se basa, los objetivos a alcanzar, los indicadores y los criterios de resultado e impacto social.

Los componentes de la **política de calidad** de los servicios de atención a las personas dependientes deberán contemplar como mínimo:

1. respeto a la integridad, autonomía y dignidad de las personas dependientes;

2. servicios integrados y coordinados a nivel local;
3. profesionales con la debida formación y preparación;
4. condiciones laborales de acuerdo con los convenios colectivos;
5. servicios flexibles y adaptados a las necesidades de las personas;
6. atención dentro del propio domicilio o entorno social de la persona;
7. servicios suficientes para atender a la demanda;
8. atención a las necesidades especiales;
9. apoyo y reconocimiento a las familias cuidadoras;
10. confidencialidad de la información;
11. evaluación continuada y multidisciplinar de la oferta y las necesidades.

El sistema de gestión de la calidad deberá establecer su **oferta específica de servicios** y definir para cada servicio las prestaciones, las condiciones y requisitos de acceso, las personas destinatarias, la financiación y duración de la prestación, así como la organización para atender a la demanda y la provisión de los servicios previstos.

Cada servicio podrá disponer de su **carta de servicio** específica en la que se incorporen los procesos y los estándares de calidad que se comprometen atendiendo a las especificidades de cada prestación así como los criterios de responsabilidad de la persona usuaria que recibe la prestación del servicio y/o de quien lo demanda.

Se necesitará identificar, normalizar, documentar, controlar y gestionar los procesos de cada servicio que se haya previsto en la oferta específica. Este proceso incluye la elaboración de los procedimientos de quejas, sugerencias, registro de fallos, registro de documentación y otros.

El sistema de calidad deberá recoger la **carta de derechos y obligaciones** de las personas usuarias y prever un sistema facilitador de atención, ágil y próximo, que permita recoger y gestionar sus quejas y sugerencias.

Conocer el **grado de satisfacción** de las personas usuarias será imprescindible y para ello el titular del servicio impulsará las encuestas de satisfacción precisas para garantizar el nivel de calidad.



El sistema de calidad ha de tener un alto componente **participativo** y para ello deberá recoger las opiniones de las personas usuarias, así como las de profesionales, mediante encuestas específicas, las de los directivos y las de la comunidad, a través de las familias y los centros que se vean implicados en la red asistencial (escuelas, centros de salud, etc.). El enfoque participativo ha de ser una señal de identidad y por lo tanto un valor añadido en el modelo de atención a las personas dependientes.

Un sistema completo de gestión de la calidad ha de tener muy presente el valor de la prestación **profesional** de los servicios. De acuerdo con la oferta de servicios establecida deberán fijarse los perfiles profesionales más adecuados, establecer funciones y tareas, fijar los niveles de formación profesional y de competencias personales así como establecer las medidas de formación continuada de los y las profesionales.

Asegurar la calidad del servicio implica disponer de los **recursos humanos adecuados y suficientes**, cumplir la normativa existente en materia laboral y de prevención de riesgos laborales, y facilitar las condiciones materiales adecuadas para el desempeño de la labor profesional.

Los y las profesionales deberán implicarse en la consecución de los objetivos de calidad propuestos. Para ello se establecerán mecanismos de participación así como de medición del nivel de satisfacción de las personas trabajadoras.

El gran desgaste profesional que comporta este tipo de servicios recomienda no solo un sistema de **formación continuada** sino un sistema de **supervisión y apoyo** para prevenir el desgaste profesional.

La comunidad también juega un papel importante en la atención a las personas dependientes. El sistema de calidad deberá tener en cuenta un enfoque comunitario para coordinar y optimizar las redes formales e informales existentes e integrarlas en la oferta de servicios (la red social relacional).

RECOMENDACIONES SOBRE ESTÁNDARES DE CALIDAD

En una relación indicativa, que no exhaustiva, hemos fijado unos puntos mínimos que recomendamos como referencias para los estándares de calidad en los servicios de cuidado y apoyo a las personas con dependencias.

ESTÁNDARES DE CALIDAD EN EL EMPLEO Y EL RECONOCIMIENTO PROFESIONAL

- *Calificación profesional adecuada y especificada para los distintos niveles y perfiles de tipologías en los que se debe organizar la atención a las personas dependientes. Identificación y categorización de perfiles profesionales. Valoración de los puestos de trabajo.*
- *Definición de competencias específicas para el cuidado de las personas.*
- *Definición de competencias específicas relacionadas con la necesidad de interacción socioafectiva.*
- *Formación inicial y continua, con actividades de apoyo socioafectivo para los profesionales cuidadores y cuidadoras.*
- *Reglamentación de medidas contractuales y de apoyo que tengan en cuenta el alto desgaste y los límites de comportamiento al que se ven sometidos las y los profesionales que deben atender a personas con especiales demandas de cuidados.*

ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS DISPONIBLES

- *Contribuir al desarrollo de un empleo de alta calidad en los servicios de cuidados a las personas.*
- *Cuidar los límites de los recursos económicos y no fusionarlos con los que ya están destinados a la educación, la sanidad o la cultura cuando hablamos de personas que necesitan cuidados por su situación de especial dependencia.*

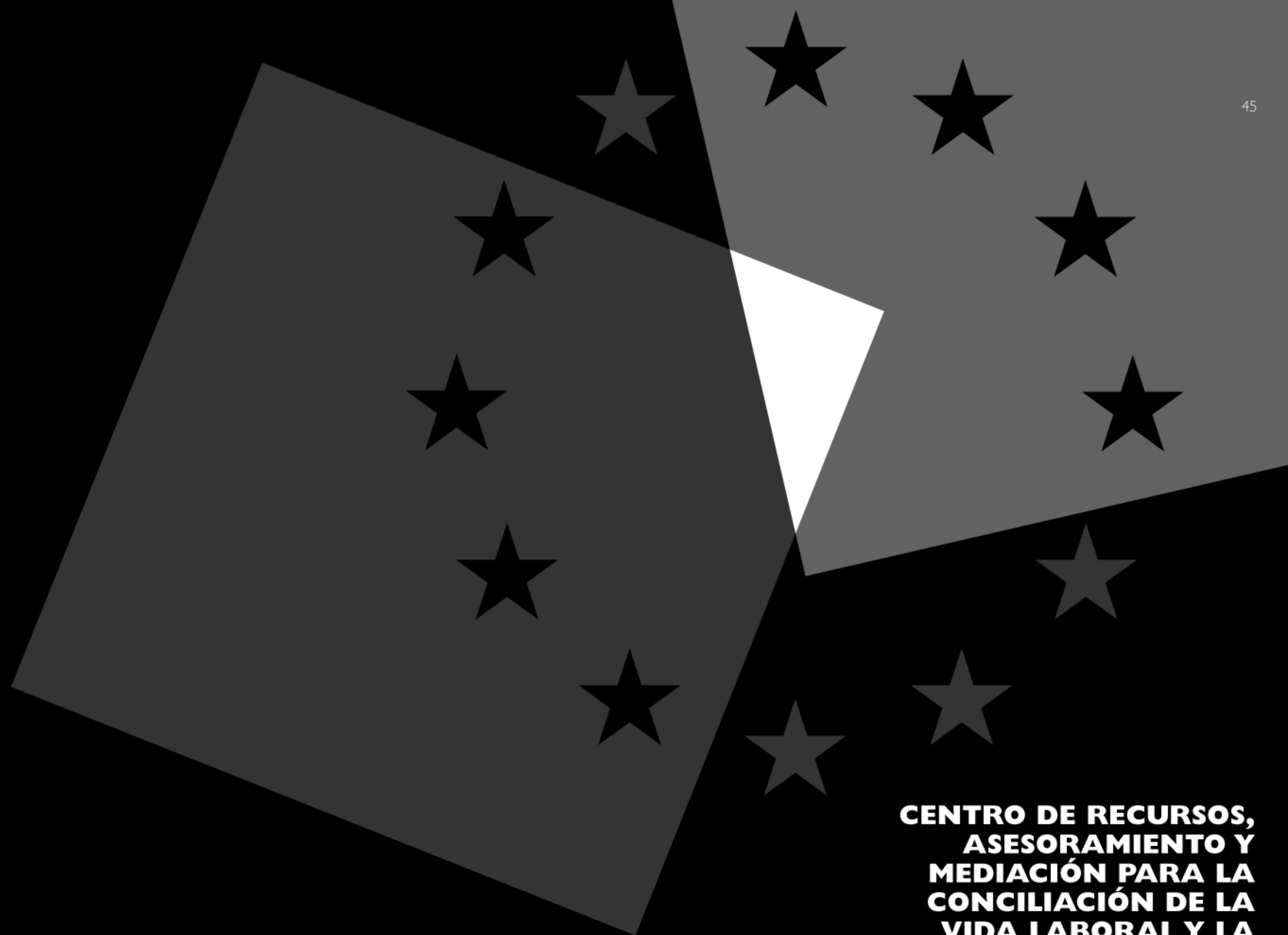


- *Movilizar los recursos y su transparencia social para los servicios de cuidado y apoyo a las personas.*
- *Definir las competencias de los diferentes agentes y servicios implicados.*

ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SUPERVISIÓN SOCIAL

- *Interacción entre agentes sociales.*
- *Interacción entre cuidados formales y cuidados informales.*
- *Implicaciones comunitarias en procesos participativos.*
- *Deberá organizarse y reglamentarse la fórmula de responder al control y la participación social democrática.*
- *Diferentes agentes deberán capacitarse para entrar concertadamente en la solución de las demandas de estos servicios (las distintas administraciones, agentes sociales, profesionales, comunidad, familia).*
- *Trabajo en red de las diferentes administraciones y entidades y potenciación del trabajo en común en función de las especificidades.*
- *Transversalidad entre los diferentes departamentos de la administración pública y los diferentes agentes de la comunidad para garantizar la atención integral de la persona dependiente y de sus cuidadores y/o cuidadoras.*
- *Garantizar la universalidad de los servicios mediante mecanismos públicos de financiación.*
- *Garantizar la correlación entre precio y cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios mediante mecanismos regulados de supervisión pública.*
- *Evaluación continua de la calidad y competencia de los servicios.*





**CENTRO DE RECURSOS,
ASESORAMIENTO Y
MEDIACIÓN PARA LA
CONCILIACIÓN DE LA
VIDA LABORAL Y LA
VIDA COTIDIANA**

INTRODUCCIÓN

La evolución del comportamiento social que desde diferentes ámbitos y de manera constante se está produciendo en las sociedades occidentales determina la necesidad de que se produzcan cambios en los ritmos de vida de las personas y en las relaciones de estas con sus entornos más próximos: el entorno familiar, el entorno laboral / profesional, y el entorno personal y social.

De estos cambios es especialmente importante el relacionado con la transformación de los valores culturales que partían de un modelo de *contrato social* según el cual las mujeres eran responsables de los trabajos no remunerados, relacionados con el cuidado, y los hombres de los trabajos remunerados, relacionados con la producción, transformación que viene dada por la creciente generalización de la actividad laboral femenina en las últimas décadas del pasado siglo. En Cataluña la tasa de actividad femenina ha crecido del 28,9% en 1977 al 48,7% en 2003.

La participación creciente de las mujeres en el trabajo remunerado y los profundos cambios que se están produciendo en las estructuras de producción y en las relaciones laborales, exige en estos momentos nuevas propuestas para conseguir un **nuevo contrato social** que nos permita determinar, con la participación de agentes diversos (instituciones públicas, sindicatos, empresas e iniciativas de carácter social), las propuestas de actuación positiva necesarias, presentes y futuras, que faciliten el compartir y conciliar la vida laboral con la vida personal y familiar y una mejora en las condiciones de vida tanto para los hombres como para las mujeres.

El Centro de Recursos, Asesoramiento y Mediación para la Conciliación de la Vida Laboral y la Vida Cotidiana es un instrumento técnico y de gestión para dar respuesta de manera eficaz a las problemáticas que comportan los diferentes cambios sociales, culturales y económicos que afectan de manera especial a la conciliación entre la vida privada y la vida laboral de las personas. Nuestra propuesta ha seguido los modelos y las metodologías de diferentes expe-

riencias europeas, especialmente en Suecia, Italia y Francia a través del programa Comunitario RECITE II, y centra su intervención de manera directa en las nuevas metodologías a aplicar en la organización del trabajo, en la organización del territorio, en la oferta de servicios a las personas, y en la organización de los tiempos y los horarios públicos y privados.

Para conseguir avanzar de manera positiva en la definición de nuevas pautas y nuevas metodologías será necesario intervenir de manera transversal en la puesta en práctica de políticas, tanto en el ámbito local como en el autonómico y nacional, que favorezcan nuevos sistemas de ayudas sociales y de servicios territoriales generadas tanto desde el sector público como desde el privado.

La definición y aplicación de estas políticas solo será posible a partir de un compromiso conjunto y la implicación global de todos los agentes sensibles respecto al tema. La puesta en práctica de nuevas propuestas que faciliten el compartir y conciliar los diferentes tiempos de la vida de las personas ha de permitir atenuar y dirigir positivamente los efectos de la evolución social y conseguir adaptar las estructuras existentes a las nuevas realidades y a las nuevas necesidades, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas, el funcionamiento de los territorios y la eficacia de las empresas. Las políticas positivas que se planteen desde los diversos ámbitos de actuación con relación a la conciliación de la vida personal y familiar con la vida laboral deben repercutir en:

- La mejora de la calidad de vida de las personas.
- Una mayor armonización de los tiempos de vida familiar y vida laboral.
- La mejora de la competitividad, de las relaciones laborales, del aumento de la productividad y de la fidelización de los trabajadores en las empresas.
- El aumento de la calidad de vida y de atracción de las poblaciones.
- El favorecimiento la convivencia en los territorios.
- La preservación del entorno.
- La potenciación de la corresponsabilidad con relación a las políticas públicas.



OBJETIVOS

El **Centro de Recursos** se define como una estructura polivalente que tiene en cuenta:

- Promover, recopilar, reelaborar y difundir materiales específicos.
- Informar y sensibilizar en aspectos relacionados con las políticas de conciliación.
- Ejercer una acción intermediaria y dinamizadora entre los diferentes agentes en favor de las políticas de conciliación.
- Alimentar un diálogo permanente entre las demandas de la sociedad civil y los agentes políticos y sociales.
- Experimentar y desarrollar metodologías e instrumentos innovadores que den respuesta a las necesidades para la conciliación.

QUÉ ES EL CENTRO DE RECURSOS

TIPOLOGÍA

El **Centro de Recursos, Asesoramiento y Mediación para la Conciliación de la Vida Laboral y la Vida Cotidiana** es de iniciativa privada, promovido por la Fundació Maria Aurèlia Capmany dentro del proyecto EQUAL *Tempora: tots els temps en un temps*, y con la participación de:

- agentes sociales
- agentes institucionales
- otros organismos privados o asociativos

ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Su ámbito de actuación es:

- nacional
- autonómico
- local

BENEFICIARIOS

Los beneficiarios directos son:

- empresas
- sindicatos
- comités de empresa, secciones sindicales, delegados sindicales o representantes de las personas trabajadoras
- entidades empresariales
- instituciones públicas: locales, autonómicas, nacionales
- entidades de desarrollo local y servicios de empleo
- entidades para la igualdad de oportunidades
- entidades privadas y asociaciones
- entidades de ámbito universitario



OBJETIVOS CONCRETOS

A través de una metodología basada en el *empowerment* y el *mainstreaming* el **Centro de Recursos** contribuye al refuerzo y desarrollo de políticas que faciliten el compartir y conciliar la vida laboral con la vida personal y familiar y el desarrollo de la igualdad de oportunidades.

•**Innovación:** Ofrecer un servicio integral de recursos, asesoramiento y mediación potenciando acciones positivas y propuestas innovadoras.

•**Nuevas políticas:** Profundizar en el análisis de la problemática social con relación a la vida laboral, personal y familiar, para una nueva organización del tiempo de las personas, e impulsar medidas legales al respecto.

•**Sensibilización:** Crear un clima favorable a las políticas de conciliación.

•**Implicación:** Implicar en una voluntad conjunta a todos los agentes sociales para conseguir nuevos modelos de organización del trabajo, organización de las ciudades y organización de los tiempos.

•**Sostenibilidad:** Activar un proceso de prácticas positivas que aseguren un cambio duradero y estable.

•**Transferibilidad:** Transferir las buenas prácticas y las experiencias acumuladas en el ámbito trabajo / familia a los agentes sociales directamente implicados: instituciones, sindicatos y empresas.

OFERTA DE SERVICIOS

SERVICIOS DE ÁMBITO GENERAL

- Información, asesoramiento y orientación en todas las temáticas que afectan a las condiciones del trabajo y de la vida cotidiana.
- Diseño de proyectos globales para implementar nuevas políticas en la organización de la ciudad, la organización de los tiempos y la organización de las empresas que faciliten el compartir y conciliar el trabajo y los tiempos.
- Mediación de conflictos entre la vida laboral, la vida familiar y la vida cotidiana entre los diferentes colectivos intervinientes: empresa y personas trabajadoras, ciudadanía e instituciones, sindicatos y empresariado.
- Estudios e investigaciones sobre temáticas relativas a la organización del trabajo, la organización de la vida cotidiana y la organización del tiempo social.
- Planificación de acciones y campañas de sensibilización a través de seminarios, publicaciones periódicas, medios de comunicación, grupos de trabajo...
- Estudios específicos sobre necesidades y demandas de servicios de apoyo a las personas, para la definición de nuevos modelos teniendo en cuenta la eficacia y la calidad y la animación a la creación de redes locales de apoyo.
- Diseño e implementación de formación específica en políticas de conciliación, para responsables de recursos humanos, representantes sindicales, personal técnico de administraciones públicas, profesionales...
- Evaluación de los resultados de los diferentes programas y acciones sobre políticas de conciliación que se establezcan en cada organización para medir su eficacia.
- Propuestas para la implementación de pautas de comportamiento a través de ordenanzas locales y medidas legislativas que ayuden a crear un marco legal para el desarrollo de políticas que faciliten la conciliación.



SERVICIOS DE ÁMBITO ESPECÍFICO

ÁMBITO EMPRESARIAL

Implementación de un nuevo modelo de organización empresarial favorable a la conciliación:

- Información, consulta y asesoramiento en todos los ámbitos.
- Estudios de la realidad empresarial para la implementación de políticas favorables a la conciliación.
- Políticas de flexibilidad: organización de los tiempos y los horarios.
- Apoyo a la creación de servicios de apoyo trabajo/familia.
- Formación y desarrollo personal de personas directivas, trabajadoras y técnicas.
- Dinamización de nuevas formas de trabajo.
- Análisis de las necesidades de movilidad casa / trabajo.
- Mediación de conflictos trabajo/familia.
- Evaluación de calidad de las políticas aplicadas.

ÁMBITO INSTITUCIONAL

Propuestas de actuación para facilitar el compartir y conciliar trabajo y vida cotidiana y el impulso de medidas legales que lo faciliten:

- Información, consulta y asesoramiento en todos los ámbitos.
- Desarrollo de programas de sensibilización.
- Estudios, diagnosis de necesidades y propuestas de actuación con relación a la:
 - La planificación urbanística
 - La organización y oferta de servicios a las personas
 - La organización y oferta de servicios para el trabajo de la vida cotidiana
 - La movilidad
 - La seguridad

- Nuevas políticas para la reorganización de los tiempos y los horarios.
- Mediación de conflictos entre la ciudadanía y las instituciones.
- Propuestas de participación ciudadana.
- Formación para personal técnico de la administración.
- Evaluación de la calidad de las políticas.

ÁMBITO LABORAL/ PROFESIONAL

Implementación de nuevas propuesta favorables a la conciliación en el ámbito laboral y profesional:

- Información, consulta y asesoramiento en todos los ámbitos.
- Estudios desde la perspectiva laboral / profesional con relación al trabajo/vida cotidiana.
- Diseño de cláusulas base en el marco de la negociación colectiva.
- Desarrollo de políticas de sensibilización.
- Apoyo al diseño de modelos de pactos o acuerdos entre agentes sociales.
- Formación para negociadores sindicales o profesionales.
- Mediación de conflictos trabajo / familia.
- Evaluación de calidad en las políticas.



OFERTA DE INFORMACIÓN

MEDIOS

- Sitio Internet
- Dossier informativo
- Encuentros periódicos
- Consulta personalizada
- Jornadas

TIPOLOGÍA

- Documentos: estudios, artículos, libros, estadísticas...
- Legislación: comunitaria, nacional, autonómica
- Directivas de organismos: ONU, OIT...
- Seminarios, actos, encuentros
- Mediación de conflictos
- Formación específica
- Ayudas y organismos

OFERTA DE FORMACIÓN

- Cursos para empresas:** Implementación de programas y políticas para la conciliación laboral y familiar para directivos y responsables de RR.HH.
- Cursos para organizaciones sindicales y profesionales:** La conciliación laboral y familiar en la negociación colectiva para delegados de personal y representantes de los trabajadores.
- Cursos para administraciones públicas:** Intervención en calidad y competencia de los servicios públicos de apoyo a las personas, planificación, movilidad... para personal técnico de administraciones públicas.
- Cursos para empresas, organismos públicos, sindicatos, organizaciones profesionales, organizaciones sociales:** Mediación en conflictos de conciliación laboral, personal y familiar.



An abstract graphic design featuring overlapping triangles in various shades of gray and black. Scattered across these shapes are several five-pointed stars, some in black and others in a lighter gray. A small white triangle is also visible, pointing towards the center of the composition.

ANEXO I
ACCIÓN FORMATIVA
DESTINADA A PERFILES
PROFESIONALES PARA
SERVICIOS LOCALES DE
APOYO A LA CONCILIACIÓN

OBJETIVOS

Capacitar a las personas participantes de los territorios implicados de instrumentos y recursos para el cuidado de personas dependientes en los nuevos servicios locales para la conciliación compartida.

CONTENIDO (60 HORAS)

MÓDULO GENÉRICO

Tema 1. Conciliación laboral y vida cotidiana

Concepto de género
Origen de los roles de género
Conciliación de la vida laboral y vida cotidiana
Casos prácticos

Tema 2. Legislación y conciliación

Ley 5/99 de conciliación de la vida familiar y laboral
Casos prácticos

Tema 3. Estructuras sociofamiliares

Morfología de los hogares y las familias
Emancipación familiar: vivir en pareja y tener hijos
Distribución de roles entre hombres y mujeres

Tema 4. Dependencia: personas cuidadoras y cuidados

Dependencia y atención a terceras personas
La población dependiente
Comunicación: instrumentos necesarios para ser eficaz
Perfil de la persona cuidadora: ¿en qué consiste cuidar?
Diversidad de las situaciones de cuidado de una persona dependiente
Cuidar a la persona cuidadora
Consecuencias del cuidado: persona cuidadora y familia

Tema 5. Nuevos yacimientos de empleo

Marco conceptual
Nuevas necesidades
Ámbito de actuación
Perfiles profesionales

MÓDULO ESPECÍFICO

Tema 1. Servicios locales para la conciliación

Servicios locales para la conciliación compartida
Calidad e intervención de los servicios locales
Consejo de Europa y protección de la dependencia
Políticas europeas para la conciliación compartida
Protección de la dependencia y ocupación. Igualdad de oportunidades
Tipología de servicios y recursos
Intervención de los servicios públicos
Bibliografía

Tema 2. Nuevos perfiles profesionales

Envejecimiento demográfico
Nuevos yacimientos y nuevas profesiones
Personas mayores dependientes
Sobre el cuidado. Autonomía y autoestima
Situaciones difíciles del cuidado
Comportamientos problemáticos: orientaciones específicas
Cambiando comportamientos difíciles: plan de acción
Recomendaciones generales de actuación
Enfado y agresividad
Resistencia al cuidado: dificultades
Aislamiento, soledad y tristeza



La educación en el marco de la educación no formal
 Psicopedagogía: conocimientos básicos
 Métodos de enseñanza
 El juego. Técnicas de animación y expresión
 Crecimiento y desarrollo físico del niño de 0 a 6 años
 Cuentos vivenciados: imaginación y movimiento
 Desarrollo psicológico del niño y del adolescente

METODOLOGÍA

El curso se basa en una metodología activa y participativa, donde se desarrollan grupos dinámicos y en la cual el alumnado se implica desde el principio en la situación de aprendizaje. Se combina la teoría y la práctica a partir del análisis de situaciones, de casos prácticos y de la simulación de roles basados en casos reales.

La dinámica de las sesiones es un seguimiento continuo de la evolución de cada persona y del grupo en concreto. Se basa en un modelo de aprendizaje-evaluación continua.

Los recursos didácticos y el contenido de cada uno de los temas se han adaptado a las necesidades formativas del alumnado y del propio proyecto *Tempora*.

El enfoque metodológico se concreta en:

- Exposición magistral como introducción y consigna del tema principal.
- Inducción de la información y globalidad de las conclusiones.
- Técnicas de participación activa: estudio de casos, dinámica de grupos...

El contenido de esta metodología, por tanto, se centra en el grupo y en los resultados a alcanzar, mediante la utilización de una dinámica grupal, donde la persona participante adquiere el aprendizaje mediante el descubrimiento personal e interactivo con la persona experta y el resto de sus compañeros y compañeras.

CURSOS

Servicios de apoyo a la familia. Ayuntamiento de Mollerussa.

Intervención, calidad y competencia en los servicios de apoyo a la conciliación. Consejo Comarcal del Montsià.

PERFILES PARTICIPANTES

Trabajadoras y trabajadores sociales

Educadoras y educadores sociales

Auxiliares de geriatría

Profesionales de atención domiciliaria

Monitoras y monitores de actividades extraescolares

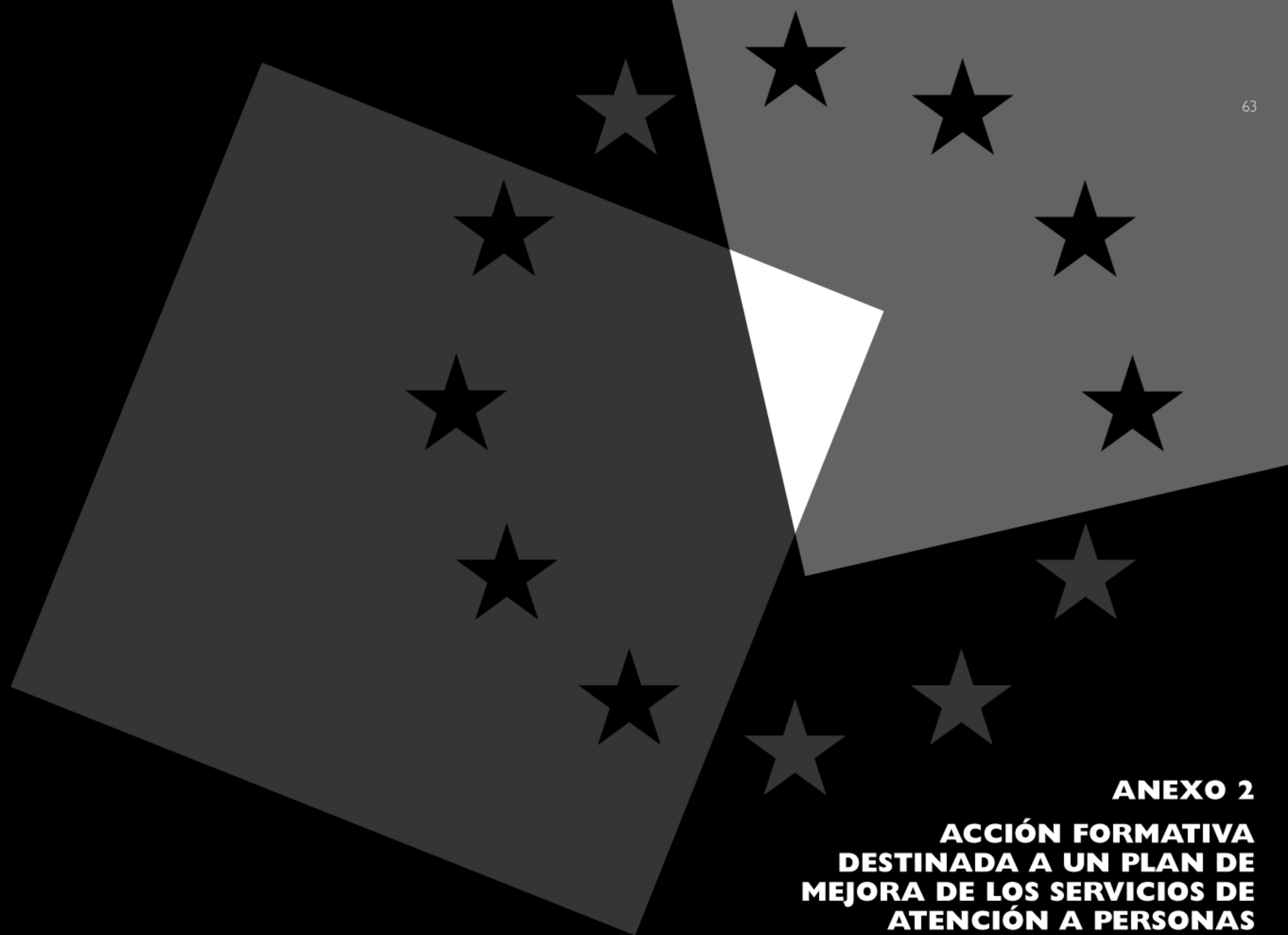
Canguros

Puericultoras y puericultores

Amas de casa con experiencia personal en el cuidado de dependientes

Educadoras y educadores de guarderías





ANEXO 2
ACCIÓN FORMATIVA
DESTINADA A UN PLAN DE
MEJORA DE LOS SERVICIOS DE
ATENCIÓN A PERSONAS
DEPENDIENTES

TALLER EXPERIMENTAL PLAN DE MEJORA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS DEPENDIENTES

OBJETIVOS

1. Analizar desde una perspectiva diversa cómo se perciben los servicios de atención que ofrece el Ayuntamiento de Molins de Rei en el propio territorio.
2. Identificar las oportunidades y las amenazas de estos servicios para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.
3. Relacionar la noción de oferta y demanda de estos servicios desde la perspectiva de impacto comunicativo de los mismos.
4. Proponer orientaciones de mejora desde la perspectiva de la persona usuaria final del servicio, en relación con las necesidades y el conocimiento de la misma.

CONTENIDO (18 HORAS)

- Eje 1. Calidad del servicio. Indicadores
- Eje 2. ¿Cómo es nuestro entorno? ¿Cómo es nuestro grupo?
- Eje 3. Los servicios: ¿Cómo se comunican?
- Eje 4. Perfil de la persona usuaria
- Eje 5. Gestión y accesibilidad de los servicios
- Eje 6. Planes de mejora de servicios de atención

METODOLOGÍA

La metodología de los talleres ha sido totalmente activa y participativa. La dinámica partió de la determinación de la situación actual de los servicios de atención del Ayuntamiento.

La organización y dinámica de trabajo se divide en una parte presencial y en otra de trabajo personal. Concretamente, tres sesiones presenciales y dos acciones virtuales (en equipo sin presencia del equipo docente). La primera sesión tiene como objetivo sensibilizar sobre el tema y enfocar el trabajo a realizar, así como la presentación de los ejes sobre los que trabajar (problemáticas, edades y perfiles, servicio...). El resto de sesiones se perfilan como elementos de aportación y puesta en común de la recogida de datos en atención a los perfiles seleccionados por cada uno de los grupos de trabajo.

La metodología se basa en el trabajo en pequeños grupos sobre cuestiones concretas del territorio respecto a problemáticas, perfiles existentes, servicios... Y posteriormente la puesta en común de los resultados obtenidos.

PERFILES PARTICIPANTES

Personal de asociaciones y entidades del territorio

Personas trabajadoras o en desempleo con cargas familiares

Personal de servicios sociales

Responsables de empresas y mujeres ejecutivas

Agentes sindicales del territorio

Educadoras y educadores y especialistas en atención al menor

Personal sociosanitario y de atención a la familia



The background of the entire spread is a dark gray. Overlaid on this are several large, overlapping triangles in lighter shades of gray. Scattered across these triangles are numerous five-pointed stars. Some stars are solid black, while others are a lighter gray, matching the triangles they are on. The stars are arranged in a somewhat circular pattern around the center of the spread, with some appearing to be in the foreground and others in the background.

ANEXO 3

**ACCIÓN FORMATIVA
DESTINADA AL PERFIL
GESTOR/A DE PROYECTOS DE
ATENCIÓN A LA FAMILIA Y A
LAS PERSONAS MAYORES**

PRESENTACIÓN

Con el objetivo de implementar servicios de apoyo y atención a la familia, para que las personas trabajadoras con cargas familiares de un territorio puedan conciliar trabajo y vida familiar y personal, el Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat propone crear la figura de *gestor o gestora de proyectos de atención a la familia y a las personas mayores*.

A partir de un estudio de detección de necesidades, se manifiesta que son muchas las empresas que se dedican al cuidado de personas mayores o de la infancia, pero no todas disponen de unos servicios de calidad adecuados a la demanda de apoyo, atención y acogida para este tipo de personas. El objetivo es detectar yacimientos de ocupación e implementar servicios de apoyo y atención a las personas dependientes y las necesidades de conciliar la vida laboral, personal y familiar.

OBJETIVOS

1. Crear la figura del gestor o gestora de proyectos de atención a la familia y a las personas mayores.
2. Implementar servicios de apoyo y de atención a la infancia y a las personas dependientes, para que las personas trabajadoras con responsabilidades familiares puedan conciliar la vida laboral y la vida familiar.
3. Ampliar conocimientos específicos en el ámbito de la gestión de proyectos a personas familiarizadas con el sector de los servicios de atención a las personas.

CONTENIDO (250 HORAS)

Módulo 1. Conciliación laboral y vida cotidiana

Marco introductorio
Estructuras sociofamiliares
Dependencias: personas cuidadoras y cuidados
Nuevos yacimientos de ocupación. Nuevos perfiles
Legislación y conciliación

Módulo 2. Monográficos de atención a las personas

Las personas mayores
Infancia y juventud
Las personas con disminución

Módulo 3. Intervención de servicios sociales

Rol de la persona gestora de proyectos con colectivos específicos
Situación general en la población de l'Hospitalet de Llobregat

Módulo 4. La gestión

Introducción a la gestión de proyectos
Técnicas y enfoques para la gestión de proyectos
Implementación de proyectos
Control y seguimiento: los indicadores
Evaluación de proyectos

Módulo 5. Plan de empresa

Taller de habilidades directivas
Elaboración de un plan de empresa

Módulo 6. Prácticas en empresas



METODOLOGÍA

El curso se basa en una metodología activa y participativa, donde se desarrollan grupos dinámicos y en la cual el alumnado se implica desde el principio en la situación de aprendizaje. Se combina la teoría y la práctica a partir del análisis de situaciones, de casos prácticos y de la simulación de roles basados en casos reales.

En concreto, la metodología utilizada es la de monográficos específicos de personas dependientes. Así, existe uno destinado a las personas mayores, otro a la infancia y a la juventud, y un último a personas con discapacidad, cada uno de ellos accesible según el interés del alumnado. Además, se complementa con unas tutorías individualizadas con cada una de las personas participantes donde se concreta el plan de empresa a desarrollar y su seguimiento.

De las 250 horas, 100 se destinan a prácticas en empresas de atención a personas dependientes del territorio, donde el alumnado pone en práctica el proyecto realizado durante todo el curso. También se realiza un taller de 20 horas sobre habilidades directivas con el objetivo de analizar y desarrollar habilidades básicas de comunicación y de liderazgo por parte de las personas participantes en el curso y cómo llevar a cabo el control y seguimiento de los proyectos realizados.

La dinámica de las sesiones es un seguimiento continuo de la evolución de cada persona y del grupo en concreto. Se basa en un modelo de aprendizaje-evaluación continua. Los recursos didácticos y el contenido de cada uno de los temas se han adaptado a las necesidades formativas del alumnado y del propio proyecto *Tempora*.

PERFILES PARTICIPANTES

Trabajadoras y trabajadores familiares
Educadoras y educadores sociales
Auxiliares de geriatría
Puericultoras y puericultores
Animadoras y animadores de tiempo libre
Animadoras y animadores socioculturales
Pedagogas y pedagogos
Psicólogas y psicólogos

