

TEMA 45. LA CALIDAD EN EL ÁMBITO DE LA PROTECCIÓN INFANTIL Y LA ADOLESCENCIA. LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y BUENA PRÁCTICA. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN PARA LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN RESIDENCIAL.

1 1. CONCEPTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD.

1 La función de los estándares de calidad en los servicios podríamos considerarla desde una doble perspectiva.

Los estándares presentan una serie de prácticas que se consideran como las más deseables en el desarrollo de servicios de bienestar infantil que la comunidad pone en marcha a través de distintas entidades, independientemente de su tipología o titularidad.” (CWLA, 2.008: standards of excellence for the management and governance of child welfare organizations). En otras palabras, estos documentos procuran construir modelos de prácticas operativas suficientemente generalizables como para poder ser utilizadas por una amplia gama de agentes. Son líneas de actuación enunciadas en términos muy concretos que permiten crear una acción profesional de calidad y basada en un consenso. En este sentido **son elaboraciones dirigidas a guiar el trabajo de los profesionales.**

Una segunda función de los estándares tiene que ver con el proceso que caracteriza la evaluación de programas. Para poder establecer el mérito o valor de un determinado programa social es necesario contar con una definición de lo que se considera un servicio de calidad, es decir, se debe realizar un estudio de lo que se considera valorable en un programa. Así lo creían algunos autores ya desde los inicios de la evaluación de programas sociales, allá por los años sesenta. Desde este punto de vista, difícilmente habrá una valoración de los programas si no existen unos estándares preestablecidos. Los estándares son la piedra de toque de las evaluaciones, la garantía de que es posible realizar juicios de valor sobre los programas, que vayan más allá de las opiniones e intereses de las personas concretas. Así es que los estándares podrían fundirse en una definición que incorporase tanto su papel como **instrumento de contraste en la evaluación de los programas**, como su aplicación

en cuanto guía de la práctica profesional.

1 2. CONCEPTO DE CALIDAD.

La construcción del concepto de calidad tiene lugar en el mundo laboral; artesanal e industrial. La calidad, pues, reconoce como objetivo la mejora de los procesos, la producción más adecuada y conforme con lo establecido para cada producto.

A lo largo de la última década, el interés por la calidad en los servicios sociales se ha ido manifestando en algunas experiencias prácticas de desarrollo de sistemas de gestión de calidad. Experiencias aisladas, aunque interesantes, insuficientes para dotar al sistema de servicios sociales de una tradición consolidada por hacer y medir la calidad de nuestros servicios.

Si compartimos que **la calidad se refiere a la mejora continua de los procesos**, inevitablemente se vincula tanto:

- 1 **A la organización / estructura.**
- 2 **A los profesionales de la intervención** (las buenas prácticas).

Las características de los Servicios Sociales, los diferencia de los bienes en su producción, consumo (uso) y producción. Debemos, pues, tener en cuenta para abordar la calidad de los Servicios Sociales:

- 1 Su intangibilidad: los servicios no se pueden apreciar con los sentidos antes de ser usados, suponiendo un mayor riesgo percibido por parte de los usuarios.
- 2 Su inseparabilidad: su producción es inseparable de su consumo (uso).
- 3 Su heterogeneidad: varía de un día a otro y de un usuario a otro, lo que dificulta su estandarización.
- 4 Su carácter perecedero: no pueden ser producidos antes de ser solicitados.

Una dificultad más que debemos añadir es la ausencia de un marco jurídico estatal que legitime y establezca el control de la calidad en los Servicios Sociales, ya que cada C. A. tiene el suyo.

A diferencia de otros sistemas de protección (Educación y Sanidad), los Servicios Sociales, plantean una seria dificultad para establecer marcos objetivos de evaluación de las necesidades cubiertas y de la satisfacción de las expectativas de los usuarios.

Otro aspecto importante que dificulta el establecimiento de sistemas de calidad es el que se refiere a la tradición que existe en Servicios Sociales por la planificación a corto plazo, olvidando en muchas ocasiones la previsión a medio y largo plazo.

También deberemos tener en cuenta a la hora de implantar sistemas de calidad que, aunque en ocasiones el nivel de exigencia de los usuarios de los Servicios Sociales es muy bajo, e incluso a veces inexistente, cada vez más, los usuarios, por su formación creciente, han aumentado el nivel de expectativas sobre los servicios y el conocimiento sobre los mismos.

Se construye, pues, un concepto dinámico y transversal que tendrá como principal objetivo la satisfacción de los clientes o usuarios de los Servicios Sociales. La calidad cuando se plantea en los servicios sociales es porque estos han alcanzado un cierto nivel de madurez. En las viejas instituciones de la beneficencia no se empleaba el término de calidad, al igual que en los servicios sociales en general. Aquellas ayudas de la beneficencia se prestaban en concepto de la exigencia de unos estándares de calidad, siendo una gracia que se concedía a ciudadanos necesitados, pero no como un derecho.

Esta es una de las ideas claves del actual sistema público de servicios sociales, de ahí lo reciente del uso del término de calidad en los servicios sociales. Hostigados por la urgencia de los problemas que se abordan y por la escasez de recursos

disponibles, los profesionales y responsables de los servicios han vivido las dos últimas décadas con la presión de conceptualizar adecuadamente el problema de familia e infancia y de estructurar unos servicios actualizados y coherentes. Sólo cuando esta reforma comienza a tener visos de estabilizarse, las diferentes partes interesadas comienzan a elaborar expectativas de calidad, como si se estuvieran tratando de cubrir las necesidades mediante un modelo jerárquico. La calidad, hablando de productos en la industria se suele definir como la ausencia de defectos.

3 CRITERIOS BÁSICOS PARA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD.

Una idea clave al hablar de calidad en servicios sociales, es su fundamento ético, en el más amplio sentido de la palabra. La calidad descansa en valores y son varios los niveles que se han de tomar en consideración.

A modo de síntesis de los criterios, principios y estándares que se han publicado en lengua inglesa y otros en nuestro país, expondremos diez principios básicos y sus correspondientes criterios, a través de los cuales se hacen realidad.

● 1º. INDIVIDUALIZACIÓN.

Los grandes cambios físicos y arquitectónicos, construyendo unidades más pequeñas y familiares, tenían la finalidad esencial de poder acercarse mejor a las necesidades individuales de cada niño. No deberíamos engañarnos: haber realizado estos cambios estructurales y no haber cambiado de una forma igualmente decidida y enérgica los patrones de la atención a los niños, con una **evaluación inicial pormenorizada de sus necesidades**, con la puesta en marcha de los correspondientes programas de atención individual en las residencias, con sistemas de evaluación de los progresos de estos objetivos, con los educadores realizando intervenciones y actividades muy individualizadas, nos sitúa en una transición a medias. Aunque existe

un consenso muy alto sobre la necesidad de los programas individuales, su puesta en práctica es muy irregular a lo largo de las distintas regiones de nuestro país.

Algunas de las prácticas que permiten reconocer este principio de individualización son las siguientes:

α El recibimiento.

Uno de los momentos más importantes del proceso de acogimiento residencial es la llegada del niño. Es una de las experiencias más inolvidables para los niños, a menudo por los sentimientos de temor, inseguridad, desconcierto, e incluso culpa, que generan (Fernández del Valle, Álvarez y Fernánz, 1999). **Las residencias deberían elaborar un protocolo de recibimiento** que estableciera un proceso de recibimiento para todo niño que llega, basado en la disposición especial de algún educador. Este proceso garantizará que el niño ingrese debidamente informado de su situación, conociendo las causas, la finalidad y las posibles alternativas de futuro. Si es posible, cada niño debe tener la oportunidad de visitar la residencia con anterioridad al día del ingreso y acompañado de su familia.

El primer día de convivencia se deberá dedicar especial atención por parte de su educador a mostrar la residencia, informar de las costumbres y normas, así como transmitir seguridad y confianza. Finalmente, es importante tratar de conocer la percepción del niño sobre su situación y sus necesidades particulares. Cualquiera que sea la situación de procedencia, el ingreso en la residencia supone un reto adaptativo muy importante. Cada niño debe ser tratado en este momento desde la posición más cercana y abierta posible, facilitando su sentimiento de seguridad y su adaptación.

α Normativa centrada en el niño.

Desde el planteamiento individualizador las reglas de organización y funcionamiento que se elaboran en las residencias deben tener **su justificación en la mejor atención a las necesidades de los niños** y no en el control del grupo. Cuestiones como los horarios que regulan la convivencia deberán permitir la suficiente

flexibilidad para amoldarse a diferentes casos y circunstancias, como sucede con las comidas, aseo, horas de acostarse, levantarse, o de volver de las salidas, etc. Un aspecto esencial cuando existe el trabajo a turnos es que el criterio para su planificación sea la mejor cobertura de la atención a los niños, por encima de cualquier otro interés.

- ***C) Espacio personal.***

- Es muy importante que el lugar donde los niños van a vivir pueda personalizarse, permitiendo que el niño haga suyo y viva como propio ese espacio. Los niños deberán disponer de habitaciones y espacios personales en los que tengan la posibilidad de introducir elementos y decoraciones de su gusto. Un aspecto muy relacionado con la personalización y la pertenencia de los espacios es la vivencia de la necesaria intimidad. Los aseos y las habitaciones deberán garantizar, para su uso, la necesaria intimidad. Los niños deberán disponer de intervalos de tiempo donde puedan decidir el lugar de estancia y donde sea posible estar a solas si lo desean.

- ***D) Respeto a la procedencia cultural y étnica.***

Un aspecto especialmente relevante, en los últimos años cada vez más preocupante, es el que se refiere a las necesidades específicas de los niños por razón de su origen cultural y/o étnico. Si bien hasta hace poco el problema en nuestro país únicamente se centraba en los niños gitanos, desde hace ya varios años ha aumentado la situación de menores de edad procedentes sobre todo de los países africanos que son acogidos en residencias.

Las costumbres y creencias que los niños han adquirido por su pertenencia a grupos culturales o étnicos diferentes deben ser respetadas por la residencia en todo lo posible. En la medida en que estos casos puedan resultar frecuentes, se deberá preparar al personal específicamente para trabajar con ellos. Igualmente se debe trabajar de manera específica **la tolerancia y el respeto a la diversidad** con los niños en las residencias.

α Planificación individual del trabajo.

El máximo exponente de un trabajo individualizado es la existencia de un plan o programa que guíe todo el proceso de intervención con cada niño. Tanto desde la perspectiva del caso, desde los servicios de protección, donde deberá existir un plan de caso explícito, como desde las residencias, donde deberá existir un proceso de evaluación y programación individual, cada niño deberá ser contemplado **en función de sus únicas circunstancias y necesidades.**

α Atención especial a los déficits, carencias y traumatismos sufridos.

Ya se ha expuesto en el capítulo sobre necesidades de los niños la importancia de **evaluar y detectar los efectos** que las **situaciones de desamparo** han podido provocar en los niños. Dada la frecuencia con que los motivos del acogimiento residencial se relacionan con malos tratos o situaciones traumáticas para los niños, es especialmente importante evaluar las secuelas que estas experiencias han dejado en ellos. El personal deberá conocer las típicas situaciones postraumáticas de cada tipo de maltrato o abuso y el modo más satisfactorio de ayudar al niño en cada caso.

● 2º. RESPETO DE LOS DERECHOS DEL NIÑO Y DE LA FAMILIA.

Una de las más importantes facetas del cambio en la atención residencial ha sido la de situar los derechos del niño como uno de los ejes esenciales a la hora de establecer criterios y pautas de intervención (Casas, 1993, 1998) y ha dado lugar a publicaciones muy específicas sobre la materia (De Boer y cols., 1996). Un guía fundamental del trabajo con los niños en cualquier entorno es el respeto a sus derechos. Se debe subrayar que **los derechos de los niños en las residencias son exactamente los mismos que los de aquellos que conviven con sus familias**, por lo que cabe suscribir la relación de derechos del niño que los organismos internacionales han elaborado y se encuentra en vigor en nuestro país para toda la infancia. No obstante, en este apartado se comentan aquellas circunstancias derivadas del

acogimiento residencial que, con cierta frecuencia, pueden entrar en conflicto con los derechos de los niños o de sus familias.

A Derecho a la comunicación.

Salvo las restricciones impuestas por las autoridades al contacto familiar, los niños no podrán ser privados del contacto y **la comunicación con sus familias. La correspondencia, las llamadas de teléfono y las visitas** deberán respetar la intimidad del niño, creando los espacios y procedimientos necesarios para garantizar que nadie, sin permiso del niño, accede a los contenidos de las comunicaciones. Igualmente, los niños no pueden tener limitado el contacto **con profesionales y responsables de sus casos** para informarse o comentar cualquier cuestión.

A Derecho a la participación.

En función de la edad y desarrollo de cada caso, los niños deben **participar en las decisiones que les afectan en cuanto a medidas y alternativas posibles**. Desde las residencias se trabajará manteniéndoles informados y consultándoles las posibles alternativas a su Plan de Intervención Individual y a su Plan de Caso, motivando y alentado el que los niños participen marcando objetivos y autoevaluando sus progresos. Por otra parte, los niños tendrán garantizada su participación en los órganos de gobierno de las residencias, así como se deberá establecer una dinámica de discusiones de grupo y decisiones sobre cuestiones cotidianas, como forma de moldear y favorecer una mayor participación.

- ***C) Derecho a la confidencialidad de sus datos.***

Los datos que obran en el **expediente** de cada caso deben ser **custodiados** permitiendo el acceso a ellos a las personas que de manera indispensable lo requieran. Los niños deberán tener acceso a estos datos cuando lo soliciten siempre que esto no les ocasione un grave perjuicio. Los profesionales de cada residencia deben asumir el **principio deontológico del secreto profesional** y hacerlo respetar a todos aquellos que accedan a información personal (voluntariado, objetores, etc.).

D) Derecho a un trato personal digno.

El trato personal en las residencias debe evitar el uso o el refuerzo de los motes que en muchos casos surgen de los propios niños. Las formas de dirigirse a los niños deben basarse en **el respeto y el afecto**.

E) Derecho a estar informado sobre sanciones.

Las sanciones, especialmente las que corresponden a las conductas más graves, deberán estar **previamente establecidas y ser conocidas por los niños**. Las sanciones no podrán aplicar castigos físicos, privaciones de alimentos o cuidados básicos, limitaciones de visitas o contactos familiares, incomunicación, ni trabajos de compensación desproporcionados a la conducta inadecuada o a la capacidad del niño. La sanción en dinero no podrá producir situaciones en las que los niños no disponen de ninguna cantidad para sus gastos. Las sanciones más recomendables serán las que privan de manera proporcional y ponderada al niño del disfrute de actividades o acceso a recursos que habitualmente están disponibles para el ocio y entretenimiento. No se debe sancionar con la ampliación de obligaciones en materia de estudio o actividades escolares puesto que esta práctica conseguiría que tales actividades fueran consideradas especialmente aversivas por los niños e imposibilitaría una educación centrada en convertir el estudio en una tarea positiva.

F) Derecho a disponer de canales de comunicación para quejas o reclamaciones.

Las residencias tendrán especial cuidado en disponer los procedimientos que permitan que cualquier niño que se sienta maltratado o presionado de cualquier forma por el personal o por cualquier otra persona, **pueda exponer con total confianza y confidencialidad su problema**. Estos procedimientos deben formar parte de la información que todo niño recibe en el ingreso y deberá contemplar la posibilidad de confiar el problema tanto a responsables de la residencia como a profesionales externos (responsable de caso, profesionales de protección a la infancia, etc.).

A G) Derechos de las familias.

Las familias que expresamente no estén limitadas en sus derechos sobre los niños **no** podrán **estar privadas del contacto con ellos**. Las **únicas limitaciones** a estas relaciones son las que provienen del necesario **respeto a los horarios y organización de las residencias**. El trabajo educativo comprende el alcance de objetivos destinados al grupo familiar para lo que se deberá promover el acercamiento de las familias, su motivación para la participación en el proceso, y su inclusión como sujeto de actuaciones educativas. **Entre sus derechos** está el de **estar presente en los órganos de participación** de las residencias. Se debe garantizar que las familias están informadas y son alentadas a participar en su Plan de Caso y el en Programa de Intervención Individual de sus hijos.

● 3º. ADECUADA COBERTURA DE LAS NECESIDADES MATERIALES BÁSICAS.

Uno de los mayores inconvenientes de las antiguas instituciones era la gran diferencia que se establecía entre el entorno residencial y el que en términos generales tenía un niño en su familia. El mismo hecho de vivir en una gran institución, las grandes habitaciones, los aseos en baterías, el entorno cerrado, etc., marcaba enormes diferencias con el hogar familiar. A esto se añadían importantes diferencias en la forma de alimentación, de vestuario, o de otras cuestiones igualmente básicas. Sobre la cobertura de necesidades tan elementales como estas trata este apartado.

A Localización, edificio y equipamiento.

Como lugar para vivir que son las residencias, recuérdese el célebre título del informe de inspección escocesa: “Otro tipo de hogar”, deben reunir una serie de requisitos elementales que permitan a los niños sentirse confortablemente y que faciliten los progresos de sus objetivos de intervención. **La localización debe facilitar los desplazamientos** tanto a sus hogares familiares como a los centros escolares, a los servicios de la comunidad y el disfrute de relaciones sociales. Se deben evitar las localizaciones con escasos recursos comunitarios y las zonas donde la vecindad es conflictiva o marginal y donde el niño puede incluirse con facilidad en grupos de

riesgo.

El edificio debe resultar un entorno familiar, **acogedor y confortable** como lugar de vivienda, evitando las estructuras de separación con el entorno (muros, rejas, etc.) que muestran unas connotaciones bien diferentes a las de una vivienda. Igualmente debe evitar los rótulos y denominaciones, los cuales destacan el carácter institucional. En el caso de las residencias con varios grupos de niños, cada grupo deberá estructurar un hogar independiente con todas las estancias características (sala de estar, cuartos de baño, etc.) que responden a los patrones culturales de las viviendas al uso. Es importante evitar las estancias de usos específicos como salas de estudio, o salas de ver la televisión, que reproducen patrones más tradicionales y menos normativos. Las habitaciones deben estar dispuestas para usos individuales o dobles como criterio normalizador que permita un uso personal y en cierta intimidad, al tiempo que hace posible que se realicen tareas de estudio o de otro tipo en la habitación. Todo ello, siempre en función de la edad y capacidades de los niños acogidos. **El equipamiento**, en cuanto a mobiliario, decoración, etc., deberá **guiarse por el confort y comodidad** más que por la solidez u otros criterios ajenos a los intereses de los propios niños. El colorido, decoración y mobiliario deberá ajustarse a la edad de los niños y sus necesidades. El mobiliario deberá garantizar el acceso del niño a sus propias pertenencias de forma fácil y personal, facilitando algún espacio reservado con llave para sus cosas más reservadas.

a Alimentación.

La alimentación en las residencias debe ser objeto de planificación **atendiendo a criterios de dietética**, adecuando los alimentos a las diferentes edades y sus correspondientes necesidades, así como a las diferentes necesidades según zonas geográficas y épocas del año. Las comidas deberán planificarse y llevarse a cabo **atendiendo a estas necesidades** y evitando, salvo lo indispensable el uso de platos ya preparados, o procesos que puedan resultar más cómodos pero menos recomendables para los niños. Los momentos de las comidas son un espacio educativo donde no sólo se cubre esta necesidad básica, sino que se aprenden otras cuestiones como normas, costumbres, actitudes ante nuevos alimentos, etc. Aprender a probar cosas diferentes,

asumir la necesidad de tomar ciertos alimentos básicos y disfrutar de una alimentación variada y en cantidad moderada, son algunas de las cuestiones más relevantes.

a) Ropa.

La residencia debe garantizar que los niños cuentan con el **vestuario adecuado para las diferentes situaciones y actividades**. La ropa deberá estar en armarios en las habitaciones **a disposición de los niños**, convirtiéndose el uso de la ropa y el orden de la misma en materia de trabajo educativo. La adquisición de la ropa se realizará con la mayor colaboración posible de los niños, según sus edades, y teniendo en cuenta que la elección de la ropa y el presupuesto de la misma es también un importante aspecto de trabajo educativo que implica la ayuda para decidir adecuadamente.

a) Dinero.

Como cualquier otro niño los que están acogidos en residencias deben disponer de un dinero semanal para sus gastos discrecionales en el fin de semana o en cualquier otro momento. **Se debe establecer la cantidad mínima a percibir semanalmente** en función de la edad, garantizando esta percepción permanentemente. A esa cantidad **se podrán añadir incentivos** por cumplimiento de objetivos o cumplimiento de especiales responsabilidades. **También es posible restar alguna cantidad como sanción para reparar algún daño ocasionado**, pero sin que pueda quedar el niño sin percepción alguna. Al igual que en los anteriores casos, el dinero además de ser una necesidad básica se convierte en materia de trabajo educativo, tanto por lo que respecta a su valoración, como al hábito del ahorro, elecciones de gastos, etc. Un aspecto fundamental a cuidar es la tenencia del dinero y su **custodia por parte de los niños**, facilitando los lugares apropiados para ello, **salvo cantidades más importantes** de ahorro que puedan ser depositadas en los educadores o responsables de la residencia, si bien en estos casos se debería meditar si no es preferible el ingreso en entidades de ahorro de modo que el niño conozca el funcionamiento de estos servicios.

e) Transporte.

Debido a las diferentes procedencias de los niños y la necesidad que, en general, existe de que mantengan un estrecho contacto con las familias, se debe **contemplar el transporte a sus domicilios** como una necesidad básica que no debe

estar sujeta a cuestiones de disponibilidad económica o de otro tipo.

● **4º. ESCOLARIZACIÓN Y ALTERNATIVAS EDUCATIVAS.**

La educación es uno de los aspectos más básicos de la atención a los niños y jóvenes. La educación plantea una integración normativa en el sistema de enseñanza que exige un estudio por parte de las residencias del lugar más adecuado para cada niño, así como las necesidades específicas de apoyo, clases especiales, etc. Pero, además, el estudio y la escolaridad demuestran ser uno de los terrenos en los que los niños acogidos en residencias muestran mayores problemas (fracaso escolar, desmotivación, problemas de integración social, etc.). No se debe asistir impasible a este continuo fracaso de algunos niños como si se tratara de una condición inevitable. Las estrategias de refuerzo, sean propiamente de las tareas escolares o de habilidades básicas como estrategias cognitivas, técnicas de mejora intelectual, etc., deberían ya estar ensayándose. Finalmente, para muchos jóvenes que alcanzan los últimos años de la escolaridad obligatoria, es necesario explorar alternativas de continuidad mediante un análisis de la oferta educativa alternativa (talleres de formación, etc.).

***A* Escolarización normalizada.**

La cuestión escolar deberá ser uno de los pilares básicos de la actuación educativa. La población atendida en residencias de protección presenta, por lo general, un importante historial de fracaso escolar que deberá ser objeto de intervención preferente. Esto no significa que las calificaciones escolares se vayan a convertir en un objetivo esencial que relegue a un papel secundario al resto de los aprendizajes que se producen en el contexto escolar, por el contrario, se deberá tener en cuenta que el éxito académico se relaciona estrechamente con conceptos clave del desarrollo personal, como es el caso de la autoestima, y que el rendimiento académico se debe promover desde el trabajo individual, con la utilización de actividades y estrategias variadas. Unas irán dirigidas claramente al apoyo en el estudio, pero habrá otras que se deberá dirigir hacia el aprendizaje de unas adecuadas expectativas de logro, la modificación del autoconcepto, el aprendizaje de habilidades básicas para el

estudio, o la utilización del juego como herramienta de aprendizaje. Todo ello con el fin de que el estudio escolar se perciba como trabajo gratificante y se elimine la fuerte aversión que los niños, en nuestro contexto, suelen presentar hacia este tipo de tareas. Todos los niños en edad de escolaridad obligatoria deberán estar escolarizados en centros de la comunidad, bajo los criterios de la mejor cobertura de sus necesidades particulares y facilidad para los desplazamientos. En los casos necesarios **se deberá buscar el apoyo o refuerzo escolar que sea preciso**, siendo este uno de los aspectos que exige la dedicación de los educadores en las residencias. No obstante, el apoyo en tareas escolares se deberá realizar del modo más individualizado posible, sin recurrir a formar grupos en aulas, que reproducen de nuevo el mismo contexto escolar en el que el niño ha pasado el día. El estudio deberá realizarse en las habitaciones o lugares donde sea posible el desarrollo individual de las tareas. En el caso de que los niños planteen problemas de adaptación debido a retraso en el desarrollo, discapacidad, etc., la residencia velará por encontrar la alternativa más adecuada para cada caso.

- ***B) Refuerzo y corrección del aprendizaje escolar.***

Teniendo en cuenta el elevado índice de fracaso escolar que presenta la población atendida en acogimiento residencial es necesario establecer un conjunto de estrategias y recursos para responder a esta necesidad. Aunque **el indicador** más evidente siempre es el nivel de **calificaciones académicas**, estas, a su vez, dependen de otros factores que han ido acumulándose a lo largo del desarrollo infantil. Es importante considerar e intervenir mediante programas específicos sobre ciertos factores que suelen estar presentes en este tipo de problemas. Algunos de estos factores tienen que ver con las expectativas de fracaso del niño, que han sido consolidándose a través de su experiencia. Existe también una importante relación con **la autoestima** del niño, aspecto que conviene trabajar en un buen número de casos. Igualmente existen programas de incremento de **las habilidades intelectuales** que deberían utilizarse.

●5º. PROMOCIÓN DE LA SALUD.

La salud es otro de los grandes aspectos básicos en el desarrollo infantil, no sólo porque el niño se debe ir enfrentando a una serie de enfermedades típicas de cada edad, sino porque en el caso de los niños en residencias, sus experiencias de privación o malos tratos provocan no pocas veces alteraciones, lesiones y secuelas importantes. La cuestión de la salud **debe comprender tanto la atención sanitaria**, en principio resuelta por la cobertura de la seguridad social, **como la educación para la salud**. Ésta última materia se convierte en un espacio educativo tradicionalmente descuidado, a pesar de que los niños acogidos en residencias se encuentran con cierta frecuencia dentro de los grupos de riesgo de importantes enfermedades. Igualmente, lo que tiene que ver con **la sexualidad** es un tema que, aunque indudablemente trasciende el tema de la salud, encuentra en este espacio un lugar de abordaje inmediato y sencillo.

A Atención sanitaria.

La cobertura sanitaria **deberá estar garantizada** completamente para todos los niños. Por otro lado, es necesario llevar a cabo evaluaciones iniciales de salud debido a la frecuencia con que aparecen problemas en la población acogida en las residencias, producto de experiencias extremas anteriores. Igualmente **indispensable es realizar reconocimientos periódicos y seguimientos médicos**. Cualquier niño que precise tratamientos complementarios, como los de salud buco-dental, u otros no totalmente cubiertos por la seguridad social, deberá tener inmediato acceso a ellos sin que puedan existir impedimentos presupuestarios.

B) Educación para la salud.

Las residencias deberán ajustarse a la normativa vigente sobre el uso del tabaco en determinados lugares. Además de la ejemplaridad en la ausencia del consumo de alcohol o tabaco en el contexto de la residencia, se debe planificar como una prioridad el trabajo educativo sobre estos temas, preferiblemente de modo individual, aunque existen actividades informativas que son más provechosas en discusión de grupo. Los temas de **higiene personal, alimentación, consumo de alcohol, tabaco, u otras sustancias**, así

como **prevención de enfermedades infecciosas se deberán trabajar específicamente**. Por último, **la sexualidad** en sus diversas vertientes **debe ser tema prioritario**, teniendo en cuenta la frecuencia con que esta materia es ignorada por los adolescentes y las graves consecuencias que ello puede acarrear.

● **6º NORMALIZACIÓN E INTEGRACIÓN,**

El principio de normalización se concreta en que los niños atendidos en residencias **deben llevar un estilo de vida similar al de cualquier otro niño**. Precisamente este es uno de los aspectos que mejor reflejan las diferencias entre el pasado de las macroinstituciones y los actuales servicios residenciales. En concreto, en las “instituciones de menores” se venían cubriendo muchas de las necesidades de los niños desde el interior de estos establecimientos, incorporando profesionales y servicios de modo que los niños no necesitaran salir de la residencia. Muchas de sus necesidades educativas, sanitarias, de ocio, etc., eran satisfechas a cambio de privarles de algo tan esencial como la experiencia social cotidiana y abierta que cualquier otro niño disfruta. Aunque la crítica a los procedimientos no normalizadores ha sido asumida unánimemente, no es difícil observar restos de este modelo de trabajo tradicional en ciertas prácticas, recursos o equipamientos. El concepto de normalización tiene una acepción general referida a **la necesidad del contacto con los servicios y las relaciones en la comunidad**, pero existe otra vertiente en su significado referida a la necesidad de que los niños lleven una vida lo más parecida a la del resto de chicos de su edad. En este último sentido cobran enorme importancia los temas relativos al tipo de vivienda en el que son alojados, el tipo de equipamiento, los horarios, las actividades, los modelos educativos (que a fin de cuentas vienen a cubrir la ausencia de una familia), la ropa que utilizan, las actividades de ocio y entretenimiento a las que tienen acceso y un largo etcétera.

- **A) Ocio y relaciones sociales en contexto comunitario.**

-

aLas residencias que en la actualidad están en funcionamiento, y que han heredado el edificio y la ubicación de anteriores grandes instituciones, suelen tener en sus alrededores espacios amplios de juego y deporte. Aunque estos espacios sean aprovechables, se debe realizar un extraordinario esfuerzo para que los niños disfruten del ocio, el deporte y las relaciones, en la comunidad de la que forman parte. Del mismo modo que cualquier niño va descubriendo los recursos de su entorno que satisfacen sus

deseos de juego y amistades, se debe animar a que cada niño en la residencia haga lo propio. Otra importante faceta de la cuestión es la de permitir que los niños mantengan relaciones sociales de manera que puedan ir a casa de amigos o recibir visitas en la residencia.

a B) Uso de la televisión y otros medios de comunicación.

Es muy importante el impacto que en la actualidad tienen los medios de comunicación sobre los niños y sobre su proceso educativo. De modo que al mismo tiempo disponemos de una poderosa herramienta educativa o de una influencia negativa, dependiendo del grado de ajuste entre las necesidades evolutivas de cada niño y los contenidos que se permitan ver. **La selección de estos materiales (programas, películas, vídeos, etc.) debe ser una tarea prioritaria para los educadores.** Es importante conciliar la disponibilidad cotidiana de su acceso, como sucede en cualquier hogar familiar, con la supervisión de los contenidos según las edades. Igualmente es importante que los niños, especialmente los mayores, **tengan acceso a la prensa y otras publicaciones periódicas**, trabajando su interés por ese tipo de contenidos.

a c) Uso de recursos y servicios comunitarios.

Habitualmente los niños, desde temprana edad, acompañan a sus padres a las tiendas y van paulatinamente aprendiendo las formas de interacción social y los diferentes tipos de recursos que la comunidad ofrece. Ya se mencionó anteriormente la importancia de realizar las compras de ropa con los niños en los establecimientos de la comunidad. La idea se puede extender a situaciones donde **el niño acompaña al educador a la farmacia, o a cualquier otro establecimiento** de modo que los vaya conociendo y pueda aprender la forma de relacionarse en esas situaciones. A medida que **la edad y el desarrollo lo permiten** debe ser el propio chico el que **debe acudir por sí solo a los establecimientos y hacer trámites o gestiones.** Otro tanto cabe decir de los servicios de transporte, preferibles al uso de vehículos de la propia residencia, salvo cuando existan grandes inconvenientes por la zona en que está ubicada.

• E) La coeducación y los modelos de educador.

aLa coeducación hace referencia a las ventajas que por lo general tiene la convivencia entre niños y niñas en el contexto educativo. En el ámbito residencial parece que existe un importante consenso sobre esta ventaja, al menos cuando se trata de edades que alcanzan hasta el comienzo de la adolescencia. A partir de ese momento

pueden existir problemas en la convivencia de chicos y chicas y esto ha llevado a que en muchas residencias la coeducación no alcance a estas últimas edades, sin embargo, existen múltiples experiencias de coeducación, incluso con adolescentes, que señalan su viabilidad cuando se dispone de los recursos adecuados en cuanto a estructura de los hogares y suficiente personal para prestar atención a las dinámicas que se establecen. Se deberá hacer un esfuerzo por valorar en cada residencia la solución que permita la convivencia entre niños de distinto sexo, incluso dentro de cada grupo u hogar de convivencia. Otro aspecto de aplicación de la normalización es la presencia de figuras educativas masculinas y femeninas. Pero no sólo se trata de reproducir el contexto educativo de unos padres, también es importante la disponibilidad de ambas figuras para favorecer los necesarios procesos de identificación y el aprendizaje de los roles masculino y femenino en condiciones de igualdad y autoridad. Se deberá realizar un esfuerzo para que cada grupo de niños pueda tener figuras masculinas y femeninas que faciliten las identificaciones y los aprendizajes de todos los niños.

A F) Flexibilidad y vida cotidiana.

Las familias tienen unas reglas, horarios y actividades más o menos organizados y explícitos. Sin embargo, los niños pueden disponer libremente de una buena parte del tiempo y, en cualquier caso, existe también un cierto grado de flexibilidad y situaciones diferentes y excepcionales. Aunque las residencias precisan de una programación más rigurosa, ya que se deben coordinar diferentes personas y recursos, se debería hacer un esfuerzo importante por **introducir la máxima flexibilidad en la vida cotidiana**. Que cada niño pueda variar dentro de un margen razonable su horario de aseo, estudio o incluso de cena (si por ejemplo debe entrenar en una asociación deportiva y llega más tarde), **introduce un componente de elección y responsabilidad** tan importante como en otras ocasiones lo es ajustarse exactamente a lo previsto. **El factor sorpresa** en la vida cotidiana es una herramienta indispensable para el educador de cara a lograr sus objetivos, así como para el mantenimiento de su necesario nivel de frescura en el trabajo.

•G) Fines de semana.

•

•Culturalmente el tiempo del fin de semana aparece para todos, pero especialmente para los niños, como un momento de ruptura con las actividades y ritmos semanales. Además, es un periodo donde los niños realizan sus propias elecciones

dependiendo de la edad y las preferencias personales, variando entre las salidas con los amigos para paseos, espectáculos, deportes, etc. Esta capacidad de elección de actividades y relaciones sociales, así como la ruptura con los horarios y ritmos semanales deberá estar garantizado en las residencias. Será indispensable que los fines de semana exista personal suficiente para asegurar que los más pequeños también tienen estas oportunidades de salidas y entretenimiento.

● **7º ENFOQUE DE DESARROLLO Y PREPARACIÓN PARA LA VIDA ADULTA.**

En este curso se ha dedicado una buena parte a la exposición de las necesidades de los niños y, dentro de ellas, a las que derivan de ciertos momentos evolutivos clave, con especial consideración hacia la etapa de la adolescencia, con su exigencia de una independencia y autonomía personal (ver apartado 4.4.). Desde este principio se trata de establecer la importancia de **considerar al niño como un sujeto en desarrollo** y, por tanto, con una especial necesidad de ser estimulado, guiado, y protegido hacia unos **objetivos de madurez y socialización** que, en muchos casos, tendrán que contemplar la transición a la vida adulta e independiente. Cualquier etapa es importante, aunque con requerimientos distintos. Se hace necesario realizar un trabajo educativo intenso y siempre guiado por objetivos de desarrollo, dentro de la finalidad principal que el caso tenga establecida.

A Intensidad de la intervención.

Existe un amplio consenso con respecto a la necesidad de que las residencias se constituyan en un instrumento temporal mientras se encuentra una solución estable. Las estancias se verán reducidas en la medida en que el sistema de protección vaya encontrando con fluidez estas soluciones. Si los niños que son acogidos llegan cada vez con mayores problemas sociales, de personalidad, etc., y si además las estancias son breves, la conclusión obligada es que **las intervenciones sólo alcanzarán unos mínimos objetivos si se trabaja de una forma intensa y centrada en las necesidades de cada caso**. La intensidad se manifiesta en la búsqueda de instrumentos de evaluación, en las técnicas del trabajo individual o grupal, en la experimentación de nuevas actividades, en la búsqueda de experiencias diferentes, en la oferta de diversas actividades, en la aplicación de programas de intervención novedosos, en el interés por la evaluación del alcance de los resultados, etc.

α Intervención sobre déficits y problemas.

Las experiencias de privación y malos tratos ocasionan retrasos, déficits y problemas muy variados, que también se han analizado en el correspondiente capítulo. Una tarea prioritaria es **la evaluación adecuada de estos problemas en orden a programar una intervención rehabilitadora**. Se debe tener en cuenta que muchos de estos déficits proceden de una exposición a modelos educativos o cuidadores inadecuados y la mejor solución será que el niño experimente figuras educativas apropiadas. Muchos de estos problemas son superables sólo con la persistencia de los educadores y con la influencia del ambiente de la residencia en un intervalo razonable de tiempo. Este tipo de intervenciones deberá ser prioritario en los programas educativos individuales.

α Expectativas y decisiones.

Una de las grandes diferencias entre la intervención de la beneficencia y la que se pretende en los actuales servicios sociales es la de **establecer un plan de caso**, con las consiguientes revisiones necesarias. Lejos de la colocación del niño en la residencia como una solución, como sucedía en el pasado, y desgraciadamente en algunos casos en el presente, se trataría de que la medida de acogimiento residencial sea un medio para poder tomar decisiones definitivas y estables. Este proceso suele, por tanto, atravesar por momentos en los que **se requiere tomar decisiones importantes para el futuro de los niños**. Los propios niños, en función de su edad y desarrollo, deberían ser partes activas en este proceso, al igual que sus familias, para evitar el paternalismo que envolvía la filosofía de las viejas instituciones. Para lograrlo, **se necesita un trabajo de diálogo con cada niño** para analizar con él las causas de su situación, el momento actual y sus expectativas y deseos. Este diálogo no es una necesidad puntual, ante una decisión inminente, sino una parte indispensable del trabajo de cada educador. Desde que se produce el ingreso, en función de la edad y las características del caso, el educador debe acercarse con la necesaria discreción y cautela, pero ofreciendo claramente su ayuda para que el niño pueda procesar y entender cuanto le ocurre. De manera especial se hace necesario hablar con cada niño de su futuro, sus alternativas y sus inquietudes.

α Incremento de responsabilidades.

Las instituciones que se regían por normas rígidas, controladoras y escasamente flexibles, tenían entre sus efectos el de generar jóvenes dependientes, acostumbrados a que la organización de sus actividades y de su vida viniera impuesta. Este aprendizaje ocasionaba importantes colisiones en el momento que los jóvenes abandonaban las residencias y se enfrentaban a una realidad exigente y competitiva, en muchas ocasiones con escasos apoyos externos. La convivencia en la residencia debe incluir el compromiso de **asumir responsabilidades** por parte de cada niño **en función de su edad y desarrollo**. Estas responsabilidades se referirán a los distintos aspectos que el hecho de la vida en común plantea: limpieza, orden, colaboración en tareas domésticas, como por ejemplo en el comedor, estudio, etc. Con los mayores es posible establecer algunas responsabilidades más complejas y que se asemejen a las exigencias básicas que en el futuro pueden tener en un puesto de trabajo, atender al encendido y apagado de la calefacción, por ejemplo.

● *d) Habilidades para la independencia.*

Ya hemos hablado extensamente de las necesidades derivadas de la exigencia de una independencia temprana para muchos de estos jóvenes. A medida que los niños se acercan a la adolescencia y a la edad adulta, se hace **prioritario establecer y trabajar objetivos que tengan que ver con las habilidades para la autonomía e independencia**. Aprender a cocinar, llevar una casa, comprar, hacer gestiones en servicios de la comunidad, cuidar su ropa, etc., son algunos de los aspectos que se pueden citar. Precisamente la estructura de las residencias dificulta en ocasiones, por su división espacial o por la distribución de tareas, la posibilidad de que los mayores puedan vivir en un grupo donde estas actividades puedan ponerse en juego y asimilarse. Sin embargo, parece evidente que muchos de estos niños tendrán que valerse por sí mismos posteriormente y sin estos aprendizajes resultará muy costoso. Resulta recomendable desde este punto de vista hacer las adaptaciones estructurales de los edificios para que estas intervenciones se lleven a cabo. Por otra parte, no se deben escatimar recursos que faciliten la integración social de los jóvenes y se deben incorporar iniciativas recientes como los **programas de “acompañamiento”** en los que se recurre a figuras adultas de la comunidad que actúan como modelos y se comprometen a vincularse con determinados jóvenes mediante una relación amistosa para orientarles y acompañarlos, en su proceso de integración. Los problemas que muchos jóvenes tienen

al salir de la residencia se basan en la ausencia de la continuidad de un apoyo adulto.

● **8º APOYO A LAS FAMILIAS.**

Hoy día no se puede realizar un acercamiento a la problemática del desamparo infantil sin situarlo en el contexto de la familia. No sólo desde el punto de vista explicativo, que siempre fue evidente, sino también y sobre todo desde la perspectiva de las soluciones y de la intervención protectora. Los indicadores más importantes para pronosticar una intervención exitosa en la protección a la infancia tienen que ver con el grado en que las familias se hayan implicado y se las haya incluido en el proceso (Bullock, Little y Milham, 1993). Parece lógico concluir que **las soluciones deberán pasar obligatoriamente por una estrategia de intervención dirigida al “caso familiar”**, exceptuando, obviamente, los casos en los que los intereses del niño lo desaconsejen. Desde esta perspectiva **la colaboración y la coordinación con la familia** se hace necesaria y las residencias juegan en ello un papel importante. A través de las visitas, llamadas y otros contactos habituales se puede realizar una labor de motivación y acercamiento muy importante. No se puede obviar el hecho de que la inmensa mayoría de los niños y jóvenes que abandonan el recurso residencial regresan junto a su familia, por lo que la intervención con estas es siempre un esfuerzo rentable. Sin embargo, se puede trabajar también de una manera más específica en la mejora de las habilidades de los padres para cuidar de los hijos mediante actividades grupales o cualquier otro sistema.

α Estrategias de acercamiento familiar,

Los momentos de **visitas y otros contactos** que las familias realizan deben ser aprovechados por parte de los educadores para tratar de establecer vínculos que permitan una buena coordinación en la intervención del caso.

α La educación en habilidades parentales y responsabilidad compartida.

Desde la residencia se **deben plantear objetivos dirigidos a la adquisición por parte de las familias de las habilidades necesarias para cuidar y educar a los hijos**. Estos objetivos se pueden **trabajar tanto de forma individual como en grupos de padres** mediante actividades organizadas desde la residencia. En la misma línea, se debe realizar un esfuerzo para que las familias se responsabilicen de determinados aspectos de la educación de los hijos, en la

medida de sus posibilidades y sus progresos (ciertas compras, acompañar al médico, contactos con la escuela, etc.).

α El programa de caso y la coordinación con los equipos territoriales.

Como ya se comentó anteriormente, todos los niños alojados en residencias deben tener un programa al que están adscritos y que determina la finalidad principal del trabajo en el caso (reunificación familiar, emancipación o separación definitiva e integración en otra familia). Cada uno de estos programas de intervención requiere incidir y dar prioridad a un tipo de trabajo familiar o incluso hacerlo desaconsejable. Se hace necesario **elaborar un documento sobre los límites y principios del trabajo con las familias** desde las residencias, **que tenga en cuenta** el diferente enfoque que se le debe dar al trabajo con las familias en función de **la finalidad establecida por los equipos territoriales**. La coordinación con estos equipos es indispensable para esta tarea.

● 9º. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN.

Aunque hemos hablado de muchas facetas, objetivos y funciones de la residencia, no se puede olvidar la que inicialmente suele desencadenar el proceso: **la necesidad de proteger y poner al niño a salvo**. Cuando se hace necesaria una medida de acogimiento residencial las causas suelen estar relacionadas con la violencia doméstica o la falta de cuidados y afecto. Aunque el clima de seguridad y protección es una condición necesaria para todo niño, se hace especialmente indispensable cuando se trata de niños que han experimentado la violencia y la indefensión. Las residencias deberán extremar las medidas que garanticen este ambiente confortable y seguro.

α Seguridad física.

Las residencias deberán **contar con las medidas de seguridad razonables** y normativas que se deben tener de manera especial con los más pequeños, evitando los accidentes domésticos.

α Prevención de relaciones abusivas.

Algunos niños presentan problemas de conducta relacionados con la violencia o la agresividad. En estos casos, pudiera ser que otros niños que conviven con ellos y que

han sido recogidos de sus hogares familiares, por sufrir malos tratos, se encontraran de nuevo expuestos a sufrir amenazas o agresiones. Las residencias deberán **garantizar el control de las relaciones entre los distintos niños** de modo que no se produzcan hechos de esta índole. Se deberá prestar especial atención a estas situaciones, especialmente por las noches o fines de semana, cuando el personal de las residencias es más escaso. Lo mismo cabe decir de posibles relaciones abusivas que los niños pudieran sufrir por parte de los adultos que trabajan en la residencia. Todo niño debe tener la suficiente confianza y seguridad para exponer sus problemas a los educadores o a otras personas que puedan ayudarles. Debería ponerse especial interés en desarrollar sistemas que garanticen que un niño que está sufriendo abusos en la residencia dispone de mecanismos para hacerlo saber. Algunos autores han tratado específicamente estos problemas en profundidad (Kendrick, 1997).

α Control de seguimiento en salidas y visitas.

Es tarea de los educadores el **diálogo con los niños relativo al tiempo que pasa en su casa** (fines de semana, vacaciones, etc.) y acerca de las relaciones familiares, siempre de modo discreto y respetando los límites que los propios niños deseen poner a su intimidad. Es importante que entre todos los profesionales se garantice la seguridad del niño en sus relaciones con la familia y se informe, en su caso, a las secciones de protección de cualquier sospecha o situación de maltrato.

α Autoprotección.

Teniendo en cuenta el historial de muchos de estos niños y jóvenes, así como la probabilidad de que en el futuro mantengan contactos, de nuevo, con ambientes en los que han sido víctimas de malos tratos, se deberá **establecer un programa de aprendizaje de autoprotección para disminuir la vulnerabilidad** hacia este tipo de situaciones. Los niños que están en situaciones de mayor riesgo deberán ser instruidos en la forma de detectar este tipo de situaciones y evitarlas, tanto en los que se refiere a malos tratos físicos, como abusos sexuales, inducción a la delincuencia, explotación laboral o iniciación en el consumo de drogas.

α Cobertura afectiva.

Las necesidades de los niños varían dependiendo de cada caso y también de las etapas de desarrollo en que se encuentren, sin embargo, **un componente esencial de la relación educativa cotidiana es la afectividad**. Aunque en las edades más tempranas del desarrollo la relación afectiva es nuclear y determinante y a medida que se avanza en el desarrollo van apareciendo otras esferas de relación, la afectividad siempre es un ingrediente importante. La aceptación del niño y el esmero en el trabajo individual y cercano deben ser las bases de esta relación que hará que el niño se sienta más querido y en definitiva más seguro y protegido. *f) Abogacía social.*

Con este término del vocabulario de la intervención social se pretende significar la necesidad de que los profesionales que en ella desarrollan su trabajo, adquieran el compromiso personal de la defensa de los derechos de las personas a las que ayudan. En el caso de las residencias la abogacía social sería el tipo de papel que los educadores y otros profesionales deben desempeñar para defender los derechos e intereses de los niños frente a cualquier situación injusta o abusiva.

10º. COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN CENTRADA EN EL NIÑO Y SU FAMILIA.

Hubo un tiempo en que la intervención protectora, como se explicó en el primer capítulo, se ejercía desde un conjunto inconexo de entidades y organismos. Esto provocaba que en algunas familias existieran múltiples intervenciones, profesionales y ayudas yuxtapuestas, cada una afectando a una parte de la realidad familiar y desconociendo la labor de los demás. En el actual sistema, de nuevo aparecen profesionales distintos (trabajador social, psicólogo, pedagogo, abogado, juez, médico, profesor, etc.) que aborda una faceta del caso o del niño. Para evitar errores pasados y dado que la intervención interdisciplinar y las distintas responsabilidades deben recaer en diferentes personas, se exige un enorme esfuerzo de coordinación y colaboración. Si hubiera que destacar una virtud del profesional de este ámbito, probablemente nos decantaríamos por su capacidad para colaborar con otros profesionales. Es importante **la coordinación con los profesionales de la educación, de la salud, de los servicios sociales comunitarios y de cualquier otro tipo** que, por alguna razón, resulten útiles para ayudar al niño a alcanzar sus objetivos. Pero fundamentalmente se debe sincronizar muy bien el trabajo con los profesionales de los equipos técnicos que desde los servicios sociales de familia e infancia toman las decisiones sobre los casos.

a) Colaboración con los servicios sociales de familia e infancia.

Se trata del eje esencial del trabajo residencial ya que los casos llegan derivados desde estos servicios, idealmente, con un plan de caso, unos objetivos y un tiempo. **Es esencial la comunicación permanente** y fluida en ambos sentidos **para la coherencia de las intervenciones**. Además, el niño acogido en la residencia, o su familia, pueden ser objeto de otras intervenciones por parte de los servicios de protección a la infancia, como puede ser el caso de programas de intervención familiar, o de preparación para el acogimiento o la adopción. La coordinación en estos supuestos resulta también fundamental.

α Colaboración con los centros escolares.

Como en cualquier otro niño la importancia del contexto escolar requiere un contacto frecuente con los profesores y tutores. Se deberá hacer un esfuerzo por **integrarse en la vida escolar** a través de la participación en asociaciones de padres u otras actividades desde las que se pueda servir mejor a los intereses del niño.

α Colaboración con otros profesionales.

Es frecuente que los niños precisen de tratamientos médicos, psicológicos, o de cualquier otro tipo en los que **la colaboración de los educadores se hace imprescindible**. El seguimiento de medicaciones, la observación diaria, los registros y otras tareas suelen ser necesarias en muchas ocasiones para el éxito del tratamiento.

α Inserción en la comunidad.

Conviene **que el equipo educativo mantenga contactos con personas clave de la comunidad para dar a conocer el trabajo de la residencia y sus objetivos**. La captación de posibilidades de integración laboral, de asociaciones donde puedan integrarse los niños, así como el intercambio de información frecuente con la comunidad, permite ofrecer nuevas posibilidades a los niños y deshacer posibles prejuicios y reticencias.

El alumno observará que existen un buen número de criterios y de amplios principios que pueden guiar el trabajo en acogimiento residencial y convertirlo en un servicio de calidad. También advertirá que supone un cambio de actitudes y de mentalidades muy notable con respecto a la práctica que se venía desarrollando en las

antiguas instituciones residenciales. En el siguiente módulo analizaremos cómo se puede evaluar la calidad de los servicios de acogimiento residencial mediante la práctica que habitualmente se denomina “evaluación de programas”.

3 PRINCIPIOS Y VALORES EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

Son varios los niveles que se han de tomar en consideración:

- **La calidad política**, que tiene que ver con la ética directiva.
- **La calidad organizacional**, relativa a la ética gestora.
- **La calidad personal**, para cuya consecución, entra en juego la ética profesional.

Bajo nuestro punto de vista, todos los niveles son de interés para el profesional de los Servicios Sociales, ya que su intervención se ve continuamente marcada por aspectos políticos, de gestión y de tipo profesional.

Sin embargo, nos centraremos en analizar los principios y valores relacionados con la calidad en los niveles de gestión y actuación profesional, por considerar que son los que están más directamente vinculados al desarrollo de la acción del Trabajador Social.

Además, incorporaríamos **un cuarto nivel de calidad**, que tiene como protagonistas a **los usuarios de los servicios**. Conocer sus expectativas y opiniones va a resultar fundamental para garantizar que las medidas de mejora de la calidad están también respondiendo a sus valores. Un servicio puede ser técnicamente de calidad, pero no responder a las necesidades y expectativas del usuario.

Se han de trabajar y conjugar, por tanto, todas estas dimensiones: la calidad desde el punto de vista de los directivos, los técnicos, los usuarios, etc., lo que no siempre resulta fácil.