

Mejora de la asistencia comunitaria

Los servicios sociales, impulsores del cambio

Resumen ejecutivo

¿Qué es la asistencia comunitaria?

El término asistencia comunitaria hace referencia a cualquier forma de cuidado y apoyo proporcionado en la comunidad local que permite a las personas superar o gestionar cualquier enfermedad, discapacidad o dificultad en su vida, mientras conviven con los demás en sus comunidades locales, en lugar de en instituciones segregadas. Como alternativa al modelo de asistencia institucional, capacita a todas las personas que necesitan asistencia para que participen en la sociedad y asuman el control de su propia vida. Cerrar instituciones por sí solo no es una opción viable para desinstitucionalizar el cuidado y el apoyo; en su lugar, se debe proporcionar una serie de servicios basados en la comunidad para ayudar a las personas con diversas necesidades sanitarias y sociales a vivir en sus hogares y comunidades.

¿Por qué la asistencia comunitaria?

La transición a la asistencia comunitaria puede justificarse a través de argumentos sólidos:

1. La opinión de personas que viven o han vivido en instituciones.
2. Marcos, directrices y principios de derechos humanos internacionales de la ONU y la UE.
3. Argumentos de salud pública basados en lo aprendido de la crisis de COVID-19.
4. La rentabilidad, ya que varios estudios han demostrado que la asistencia basada en la comunidad puede llevar a una vida mejor y a una mejor calidad de vida con un gasto similar.

¿Cómo se puede poner en práctica la asistencia comunitaria?

En 2011, ESN presentó tres requisitos clave para avanzar hacia la asistencia comunitaria. Al reflexionar sobre las conversaciones mantenidas en el Seminario de ESN de 2023 y sobre varias encuestas, cuestionarios, eventos y actividades realizados con nuestros miembros en los últimos años, identificamos cuatro componentes clave reforzados o adicionales para la provisión de servicios sociales basados en la comunidad.

Componentes clave (2011)

- 1) Una visión y el liderazgo para hacer realidad esa visión
- 2) Financiación para que se produzca
- 3) La participación de todas las personas afectadas

Componentes reforzados (2023)

- 4) Un liderazgo y un personal comprometidos
- 5) El poder de la prevención
- 6) Comunidades accesibles
- 7) Codiseño con las personas que utilizan los servicios

Desarrollo de servicios sociales basados en la comunidad - Lista de comprobación

Para ayudar a los responsables de la toma de decisiones a configurar servicios sociales de asistencia comunitaria, hemos creado la siguiente lista de comprobación:

Liderazgo y personal

- ✓ ¿El personal está debidamente formado y cualificado para atender las necesidades de las personas a las que proporcionan asistencia?
- ✓ ¿El personal recibe una formación adecuada de acuerdo con las directrices actuales

de prácticas recomendadas y basadas en hechos para prestar sus servicios?

- ✓ ¿Dispone el personal de los recursos necesarios para brindar el apoyo necesario?
- ✓ ¿Los equipos de trabajo incluyen personas con experiencia en apoyo y cuidado?
- ✓ ¿Los programas de formación del personal incluyen contribuciones de otros profesionales y personas que utilizan los servicios?

El poder de la prevención

- ✓ ¿Existe un sistema (incluida tecnología de la información) para garantizar que se estén recopilando datos sobre las necesidades de cuidado y apoyo social, los obstáculos para acceder a los servicios y recursos y las habilidades dentro de la comunidad?
- ✓ ¿Existe un sistema (incluida tecnología de la información) para garantizar que el servicio tenga en cuenta las necesidades de cuidado y apoyo social de la comunidad?
- ✓ ¿Existe un sistema (incluida tecnología de la información) para supervisar el uso del servicio, así como su calidad e impacto?
- ✓ ¿Se tienen en cuenta las necesidades locales para asegurarse de que el servicio tenga los recursos adecuados para garantizar su éxito?
- ✓ ¿Se está utilizando la tecnología para garantizar que las personas reciban apoyo para permanecer en sus hogares y comunidades?
- ✓ ¿Se han desarrollado protocolos para que las personas puedan acceder y utilizar la tecnología que necesitan para permanecer en sus hogares y comunidades?
- ✓ ¿El servicio funciona de manera integrada con otros servicios en la provisión de apoyo?

Comunidades accesibles

- ✓ ¿Los servicios se indican y promueven eficazmente dentro de la comunidad?
- ✓ ¿Se ha facilitado el acceso a los servicios? Por ejemplo, a través de lo siguiente:
 - unidades o profesionales móviles
 - ampliación de los horarios de apertura
 - espacios propicios para niños y personas de edad avanzada

• garantía de accesibilidad física para personas con movilidad reducida

• garantía de que los servicios sean seguros para personas de diferentes géneros y orientaciones sexuales

• garantía de que sean anónimos y confidenciales

• garantía que no cobren por su uso

• provisión de información fácil de entender sobre los servicios disponibles en un lenguaje sencillo y accesible, y la posibilidad de acceder a ellos a través de traducciones a diferentes idiomas o con el apoyo de un intérprete para ayudar a tomar decisiones informadas

• adaptabilidad a las necesidades y características protectoras, como etnia, fe, sexualidad, género o discapacidad

Codiseño con las personas que utilizan los servicios

- ✓ ¿Los servicios se prestan conforme a los estándares internacionales en el ámbito de los derechos humanos?
- ✓ ¿Existe un proceso formal para obtener comentarios de las personas que utilizan los servicios?
- ✓ ¿Participan las personas de la comunidad a la que van dirigidos los servicios en su diseño, prestación y evaluación?

Governance

- ✓ ¿Existe un marco legal nacional de apoyo y un plan que promueva el desarrollo de la asistencia en la comunidad?
- ✓ ¿Puede identificar qué administración pública es responsable del plan y cómo coopera con otras administraciones públicas?

Aunque esta lista de comprobación no es exhaustiva, proporciona una visión general de los principales factores que se deben tener en cuenta al planificar, prestar y evaluar los servicios sociales basados en la comunidad. Asimismo, los elementos específicos de la lista de comprobación pueden variar en función de la naturaleza y el alcance de los servicios sociales que se presten y de las necesidades específicas de la comunidad. Es fundamental revisar y actualizar periódicamente la lista de comprobación para adaptarla a circunstancias y necesidades cambiantes.