

De la producción a la autodeterminación: Rediseño participativo del Servicio de Atención de Día basado en los deseos de la persona.

1.- Objetivos de la práctica

✓ Objetivo General:

Rediseñar el Servicio de Atención de Día del Centro San Juan de Dios Valladolid a través de la implantación del Modelo Centrado en la Persona (PCP), transformando las estructuras tradicionales en itinerarios flexibles y participativos, donde las personas con discapacidad intelectual ejerzan su derecho a la autodeterminación y ciudadanía activa en su día a día.

✓ Objetivos Específicos:

1. **Fomentar la autodeterminación:** Capacitar y acompañar a las PDI en la toma de decisiones sobre su propia vida dentro del centro.
2. **Promover la participación orgánica:** Consolidar y dar soporte técnico al Grupo de Autogestores/Ciudadanía Activa como un espacio real de escucha e influencia, garantizando su participación en el diseño estratégico del centro.
3. **Diversificar y adaptar la oferta del servicio:** Transformar el enfoque productivo del centro ocupacional hacia un catálogo de Actividades de Desarrollo Personal y Social que responda a los nuevos perfiles de ingreso, incorporando la innovación tecnológica y los intereses culturales y comunitarios de las PDI.
4. **Transformar el rol profesional:** Evolucionar la práctica del equipo técnico y de apoyo desde un enfoque asistencialista hacia un rol de acompañamiento, facilitación y provisión de apoyos individualizados, mediante la formación continua en derechos y Planificación Centrada en la Persona.

2.- Desarrollo de la práctica

Fase 1: Fundamentación y "Cambio de Chip" Organizacional (Formación y Capacitación)

El punto de partida requirió alinear la cultura de la organización con los modelos más avanzados de derechos y calidad de vida. Para ello, se activó una estrategia bidireccional de capacitación:

- **Capacitación del equipo profesional:** La dirección del centro impulsó e implementó planes de formación continua, tanto interna como en colaboración con Plena inclusión. Los profesionales nos hemos especializado en metodologías clave como la Planificación Centrada en la Persona (PCP), el Apoyo Conductual Positivo y la promoción de los Derechos y la Autodeterminación. Además, se estableció un canal abierto donde los propios trabajadores realizamos propuestas formativas según las necesidades emergentes detectadas en el día a día.
- **Empoderamiento de las PDI:** De forma paralela, se apoyó la participación de las personas usuarias en formaciones específicas de Plena inclusión sobre sus propios derechos y obligaciones. Esto les permitió interiorizar el marco de la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y aplicarlo de forma práctica en su propio entorno.

Fase 2: Mecanismos Estructurados de Escucha y Participación Activa

Para que el conocimiento teórico de las PDI se transformara en un cambio real en el centro, se consolidaron espacios formales de toma de decisiones:

- **Grupo de Autogestores / Ciudadanía Activa:** Se constituyó este órgano donde las PDI se reúnen de manera autónoma (cuenta con apoyo profesional) para debatir, analizar y elaborar propuestas de mejora del centro. El centro no solo escucha estas demandas, sino que las apoya y las dota de recursos para hacerlas realidad.
- **Participación Estratégica:** Evidenciando que el centro es una organización que aprende de forma participativa, se cuenta activamente con el Grupo de Autogestores para la realización de los análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) de la entidad, influyendo así en la gestión y el rumbo del servicio.
- **Evaluación Científica de la Calidad de Vida (Escala GENCAT):** Como evidencia fundamental y sistemática, el centro aplica la Escala GENCAT a la totalidad de las personas usuarias del servicio (280 personas) en el marco de la revisión bianual de su PIAP (Plan Individualizado de Atención y Apoyo). Esta herramienta es pasada de manera privada por el monitor de referencia junto a la PDI, adaptando y explicando las preguntas si es necesario gracias al estrecho conocimiento diario. Los datos son analizados por el departamento de psicología del centro y se debaten en una reunión bianual conjunta con



SOSTENER PARA AVANZAR

el usuario, sus monitores y su familia para marcar las líneas de acción basadas estrictamente en sus propios objetivos y deseos.

Fase 3: Rediseño del Servicio y Flexibilización de los Itinerarios

Esta fase plasma el paso definitivo del modelo tradicional asistencial al modelo centrado en la persona, estructurándose en tres ejes de actuación:

- **A) Acogida, Adaptación y Elección en Nuevos Ingresos:** Cuando una persona se incorpora al Servicio de Atención de Día, se inicia un proceso flexible y respetuoso con sus tiempos:
 1. La persona acude inicialmente al taller de Terapia Ocupacional, donde realiza un periodo de adaptación (cuyo tiempo marca la propia persona) para conocer las rutinas, normas y aprender a convivir con sus compañeros.
 2. En este espacio adquiere habilidades de cuidado, limpieza y se introduce en actividades laborales (empresas externas) y manipulativas (productos artesanales).
 3. Durante esta etapa, la Terapeuta Ocupacional y la monitora observan y conocen a la persona. A partir de ahí, se le presentan las diferentes opciones de talleres del centro, recomendándole las que mejor se adaptan a sus necesidades individuales, pero siendo la propia persona quien elige en primera instancia.
- **B) Itinerarios Flexibles para Personas Veteranas:** La organización ha eliminado la rigidez de los perfiles. Si una persona veterana desea cambiar de taller, solicita el cambio directamente a dirección. Se escuchan activamente sus razones y se facilita el traslado, bajo la premisa institucional de que lo primordial es el bienestar, la motivación y el deseo de la persona.
- **C) Cambio de Paradigma: De la Producción al Desarrollo Personal y Social:** Al constatar un cambio en el perfil de los nuevos ingresos y una disminución del trabajo externo, el centro ha transitado de un enfoque centrado exclusivamente en la producción industrial hacia un catálogo dinámico de Actividades de Desarrollo Personal y Social. Las PDI se inscriben, prueban o desapuntan libremente de estas actividades según sus motivaciones cotidianas. La nueva oferta integra con éxito herramientas de vanguardia tecnológica e innovación (aula de Informática, Realidad Virtual y estimulación cognitiva mediante licencias de la plataforma NeuronUP y maquetación 3D), programas de bienestar físico y de salud (gimnasia de mantenimiento, natación adaptada, fisioterapia y logopedia), espacios de expresión cultural y desarrollo individual (coro, educación de adultos, motricidad fina y talleres de afectividad), así como acciones de capacitación comunitaria impartidas en colaboración directa con Plena inclusión (módulos de derechos, igualdad de género, sostenibilidad y ecología).

Recursos Utilizados

Para sostener la transformación metodológica y la cobertura del servicio hacia el volumen actual de 280 personas usuarias, se han articulado de forma eficiente recursos transversales en la entidad:

- **Recursos Humanos:** El núcleo del proyecto reside en un equipo interdisciplinar compuesto por los monitores de referencia (que ejercen el rol de apoyo estrecho y facilitadores directos), la Terapeuta Ocupacional (líder del proceso de adaptación, observación y orientación de destrezas), área de psicología del centro (encargado del tratamiento de datos técnicos de las escalas y plasmación en el PIAP) y el equipo de Dirección (soporte organizativo y facilitador de la eliminación de trabas burocráticas en los flujos de traslados). Asimismo, intervienen especialistas en fisioterapia, logopedia, cuidadores, personal de cocina y personal de limpieza.
- **Recursos Materiales y Tecnológicos:** El centro ha invertido firmemente en la digitalización inclusiva como herramienta de desarrollo personal. Se dispone de aula de informática equipada con ordenadores adaptados, un aula con gafas de Realidad Virtual, y un aula con pizarra digital y su licencia para la plataforma de estimulación cognitiva NeuronUP. A nivel estructural, se cuenta con las aulas específicas del Servicio de Atención de Día, los talleres ocupacionales, las unidades residenciales, las instalaciones deportivas (piscina y polideportivo) y naturales (jardines, espacios verdes, huerto, etc) para el bienestar físico.
- **Recursos Metodológicos:** Uso de la **Escala GENCAT** como herramienta científica validada para el registro de la Calidad de Vida, e implantación de cuestionarios de satisfacción estructurados en escala Likert adaptados a formato de entrevista accesible.

Contratiempos y Dificultades Surgidas

La transición desde un modelo tradicional-asistencial y de producción hacia un marco centrado en los derechos de las personas ha implicado la resolución de diversos retos institucionales:

- **Gestión de la Incertidumbre Laboral Externa:** La progresiva disminución del volumen de tareas contratadas por empresas externas en los talleres tradicionales generó dudas iniciales en los equipos de trabajo sobre la ocupación del tiempo y la estructuración diaria de las rutinas de los usuarios.
- **Superación de la Rigidez Organizativa:** Romper con el encasillamiento de los perfiles cerrados y sustituir la inercia de los horarios estáticos supuso una notable complejidad organizativa para cuadrar ratios de personal y optimizar espacios físicos de manera ágil.
- **Apoyos y Accesibilidad Metodológica:** La administración de escalas cualitativas y cuantitativas a un volumen tan amplio de población requirió un esfuerzo extra por parte de los monitores de referencia.

Lecciones Aprendidas

El desarrollo longitudinal y la consolidación de esta práctica han aportado un valioso aprendizaje organizacional a la entidad:

- **El Deseo Personal como Reductor de Conductas:** Se ha demostrado empíricamente que cuando a una persona con discapacidad intelectual se le otorga el control absoluto sobre la elección de sus actividades (permitiéndole apuntarse, probar o desapuntarse libremente), los niveles de frustración descienden drásticamente, mejorando el clima de convivencia de los talleres y reduciendo de forma natural las conductas problemáticas.
- **Corresponsabilidad y Alianza con las Familias:** Se aprendió que el éxito de los planes individuales no radica en la imposición del centro, sino en la transparencia. La reunión bianual PIAP ha servido para que las familias comprendan y respeten la capacidad de autodeterminación de sus hijos, alineando apoyos en torno a sus deseos reales.
- **La Flexibilidad como Valor Institucional:** Una organización que aprende debe ser capaz de reconfigurar su catálogo de talleres de manera dinámica. La oferta actual del Servicio demuestra que la observación directa y las peticiones del Grupo de Autogestores son el motor más fiable para innovar en servicios de inclusión.

Sistema de Evaluación y Evidencia Visual

El control, validez y seguimiento de la práctica está plenamente institucionalizado a través de un sistema mixto coordinado por la **Comisión de Investigación y Desarrollo S.J.D.**:

1. **Evaluación de la Calidad de Vida:** Revisión sistemática de carácter bianual del PIAP de cada persona a través de la comparativa evolutiva de las dimensiones de Autodeterminación y Derechos medidas con la Escala GENCAT.
2. **Evaluación de la Satisfacción del Servicio:** Estadística anual de las encuestas pasadas en formato entrevista con escala Likert (1 a 5) y codificadas a través del software estadístico SPSS. Este sistema permite desglosar de forma científica los resultados de satisfacción de los usuarios externos del servicio ocupacional y de los residentes de las unidades de alojamiento.
3. **Evaluación de Espacios de Decisiones:** Seguimiento de las actas de propuestas emitidas por el Grupo de Autogestores y fiscalización de su impacto real incorporado en el análisis DAFO estratégico de la entidad.

3.- Método empleado para la puesta en marcha

La metodología aplicada para la transformación y el funcionamiento diario del Servicio de Atención de Día se fundamenta en los principios de la **Planificación Centrada en la Persona (PCP)**, la **coordinación interdisciplinar** y el **coliderazgo** de las personas con discapacidad intelectual. Para asegurar que el servicio responda a los intereses individuales y colectivos de forma sistemática, el método se articula a través de los siguientes ejes de trabajo y coordinación:

- **A) Evaluación del Deseo (Individual):** Administración privada de la *Escala GENCAT* por parte del monitor de referencia (facilitador de confianza). Los datos cuantitativos son analizados por el área de psicología e indexados directamente como variables medibles en el PIAP del usuario.
- **B) Planificación Tripartita y Democrática:** Revisión *bianual* del itinerario en una mesa conjunta integrada por tres agentes esenciales: la propia persona (PDI), su familia y el equipo técnico (psicólogo y monitor). El método exige que los objetivos operativos del plan se fundamenten estrictamente en las elecciones de futuro de la persona.
- **C) Gobernanza Colectiva y Co-dirección:** Descentralización de las decisiones del centro mediante las asambleas semanales autónomas del *Grupo de Autogestores*. Sus



SOSTENER PARA AVANZAR

propuestas se trasladan formalmente a la dirección y se integran de forma vinculante en el análisis DAFO estratégico de la entidad.

- **D) Ensayo y Validación Flexible de Talleres:** Sustitución de los programas rígidos por un sistema dinámico de libre elección. Las PDI se inscriben, prueban y validan la continuidad de las *Actividades de Desarrollo Personal y Social* en función de sus motivaciones cotidianas, coordinado ágilmente por el equipo interdisciplinar.

4.- Principales resultados obtenidos.

A) Resultados Cualitativos de Impacto Personal y Social

- **Conquista de la Autodeterminación Real:** Se ha constatado un cambio radical en el empoderamiento de las PDI. El paso del "tú haces esto" al "tú decides" ha generado que las personas usuarias expresen con total libertad sus gustos, elijan sus talleres de forma informada y lideren su propio proceso de acogida o traslado.
- **Reducción de la Frustración y Mejora del Clima Emocional:** Al permitir que las PDI decidan libremente participar en las *Actividades de Desarrollo Personal y Social*, ha aumentado significativamente su motivación. Ya que responden a sus deseos reales y se traduce en un mayor bienestar emocional en el día a día del centro.
- **Co-responsabilidad Familiar:** Las familias han pasado de un rol de tutela tradicional a un rol de acompañamiento en la PCI. Las reuniones PIAP bianual ha alineado las expectativas del centro, la familia y los deseos de la persona, normalizando que la PDI sea la que tenga la última palabra en su proyecto de vida.
- **Consolidación de la Ciudadanía Activa:** El Grupo de Autogestores se ha consolidado como un órgano con influencia real en la gobernanza del centro. El principal resultado cualitativo es la incorporación vinculante de sus propuestas y su participación directa en el análisis DAFO estratégico de la entidad, demostrando que las decisiones de San Juan de Dios Valladolid se redefinen de forma efectiva desde la base

B) Resultados Cuantitativos y Evidencias de Cobertura

- **Garantía de Cobertura en Calidad de Vida (Escala GENCAT):**
 - **100% de aplicación sistemática:** La escala GENCAT se ha integrado con éxito como requisito obligatorio en la revisión bianual del PIAP.
 - **Evolución del impacto:** El proceso ha alcanzado una cobertura histórica total, aplicándose a las **280 personas usuarias que componían el servicio en 2025**. El principal resultado cuantitativo es haber logrado que el 100% de la población del centro disponga de un mapa de apoyos indexado científicamente según sus dimensiones de *Autodeterminación y Derechos*.
- **Flexibilidad e Itinerarios:**
 - **Optimización de la libre elección:** El centro ha conseguido canalizar de forma ágil y registrar con éxito todas las solicitudes de cambio de taller tramitadas por los usuarios veteranos hacia la dirección, garantizando el traslado y la adaptación de apoyos sin listas de espera internas. En el año 2025 se registraron que 62 personas realizaron un cambio de taller a petición propia.
- **Diversificación Dinámica de la Oferta:**
 - **Sostenibilidad del catálogo:** Consolidación de un catálogo activo de Actividades de Desarrollo Personal y Social (Informática, Realidad Virtual, NeuronUP, Coro, Afectividad, etc.) donde el indicador de éxito es la participación activa, voluntaria y autorregulada de las personas usuarias en los diferentes módulos del centro.

C) Evidencias de la Encuesta de Satisfacción del Servicio (Análisis Estadístico 2025)

Como herramienta complementaria de escucha activa y feedback, el centro aplicó de forma sistemática la encuesta de satisfacción en formato de entrevista adaptada para asegurar la comprensión de cada ítem. Los datos agregados del año 2025 diferencian de forma técnica las respuestas de las personas que acuden de forma externa al **Servicio Ocupacional (81)** y aquellas que asisten al **Servicio Residencial (43)**, evaluadas este año sobre una escala Likert de 1 (nada) a 5 (mucho):

- **Satisfacción Global con el Centro:** Las personas del *Servicio Ocupacional* muestran un índice de satisfacción global sobresaliente con una puntuación media de **4,60 sobre 5**, sitúandose significativamente por encima del criterio de "bastante satisfecho".
 - Por su parte, las personas del *Servicio Residencial* sitúan su satisfacción global en una media de **4,30 sobre 5**, una puntuación validada estadísticamente en el intervalo óptimo entre bastante y muy satisfecho.



SOSTENER PARA AVANZAR

- **Percepción de los Apoyos Profesionales:** Este ítem destaca como el mejor valorado en toda la institución, confirmando que el monitor de referencia es percibido como un facilitador clave. Obtiene una puntuación media de **4,77 sobre 5** en el servicio ocupacional y de **4,74 sobre 5** en el servicio residencial.
- **Valoración del Rediseño de Actividades de Desarrollo Personal y Social:** Las actividades reciben un respaldo explícito por parte de las PDI del servicio ocupacional, alcanzando una sólida puntuación media de **4,36 sobre 5**. En el entorno residencial, las actividades de ocio se elevan hasta una media de **4,44 sobre 5**.
- **Convivencia y Clima en los Talleres y Unidades:** El grado de bienestar y relación con los compañeros de grupo obtiene puntuaciones de alta satisfacción, situándose en un **4,57 sobre 5** en ocupacional y un **4,35 sobre 5** en residencia.
- **Servicios de Alimentación (Cocina Propia):** Los indicadores reflejan que el servicio de comedor central (almuerzos) se valora en un **3,47 sobre 5**, mientras que las cenas y desayunos gestionados en la unidad residencial obtienen una media de **3,33 sobre 5**, manteniéndose ambos por encima del punto medio de la escala y detectándose como el área clara de mejora continua del centro.

D) Indicadores de Autodeterminación y Perspectiva Evolutiva

Para medir el impacto real de la Planificación Centrada en la Persona, el centro incluyó de forma específica la pregunta indicadora de autodeterminación: «¿Crees que tu opinión se tiene en cuenta?». Los resultados demuestran la solidez del "cambio de chip" en el centro:

- **Resultados de Autodeterminación (2025):** Las personas del servicio ocupacional puntuaron este ítem con una media de **4,38 sobre 5**, mientras que las del servicio residencial lo valoraron en un **4,42 sobre 5**. Ambas puntuaciones sitúan estadísticamente la percepción de las PDI en el rango alto de que sus opiniones se tienen en cuenta de forma "frecuente" o "siempre".
- **Consolidación Histórica (Análisis Longitudinal):** El estudio comparativo longitudinal de esta variable confirma un incremento y estabilización con respecto a años anteriores. En el servicio residencial, la percepción de que la opinión del usuario es tenida en cuenta ha evolucionado favorablemente desde las primeras tomas de datos (pasando de un 4,02 en 2013 a consolidar el **4,42 actual en 2022 y 2025**), lo que refrenda el impacto a largo plazo de las estructuras de gobernanza implantadas como el Grupo de Autogestores.

5.- Justificación del cumplimiento de los criterios de valoración expuestos en el documento "Bases de Participación"

La presente práctica se alinea plenamente con los estándares de calidad, rigor y transformación exigidos en las Bases de Participación de Plena inclusión, justificando su cumplimiento a través de los siguientes criterios clave:

✓ Criterio de Orientación a Resultados de Calidad de Vida y Derechos

La práctica no se limita a un cambio de actividades formativas, sino que evalúa el impacto real en las ocho dimensiones del modelo de Schalock y Verdugo. Al integrar de manera obligatoria la **Escala GENCAT** en la revisión bienal del PIAP, la entidad asegura que los apoyos de las **280 personas usuarias actuales** estén directamente indexados bajo criterios científicos de Calidad de Vida. La incorporación de la variable de autodeterminación en las encuestas de satisfacción demuestra el compromiso con los Derechos de las PDI.

✓ Criterio de Innovación y Transformación del Modelo

Se justifica una innovación metodológica y de paradigma al transitar de forma real de un modelo tradicional-asistencial (enfocado estrictamente en la producción de los talleres ocupacionales) a un modelo de **Desarrollo Personal y Social**. La introducción de herramientas de vanguardia como la plataforma digital **NeuronUP** y la **Realidad Virtual** aplicada a la estimulación cognitiva, junto con un sistema de libre elección donde el usuario autogestiona su permanencia en los talleres, sitúa al centro en la vanguardia de la transformación sectorial.

✓ Criterio de Coparticipación y Liderazgo de las PDI (Gobernanza)

Cumplimiento estricto del principio de ciudadanía activa. Las PDI han dejado de ser receptoras pasivas de servicios para convertirse en co-diseñadoras de la organización a través de:

- El **Grupo de Autogestores**, cuyas propuestas de mejora se dotan de recursos institucionales.
- La **Participación Estratégica**, integrando a las personas usuarias en la elaboración del análisis **DAFO** de la entidad, influyendo directamente en el rumbo y gestión de la empresa.

✓ *Criterio de Evidencias Basadas en Datos (Rigor Científico)*

La práctica destaca por un respaldo empírico exhaustivo coordinado por la Comisión de Investigación y Desarrollo del centro. La solidez de los resultados se justifica mediante la explotación de datos del año 2025 con una muestra analizada de **124 cuestionarios válidos** (81 del servicio ocupacional y 43 del servicio residencial). El uso del software estadístico **SPSS**, la aplicación de pruebas de contraste y el **análisis longitudinal** (con series históricas de datos de percepción de autodeterminación que se remontan hasta el año 2013) garantizan que el éxito de la práctica está avalado por evidencias cuantitativas incuestionables y no por meras observaciones subjetivas.

✓ *Criterio de Accesibilidad Universal y Adaptación de Apoyos.*

Se garantiza el cumplimiento de la accesibilidad cognitiva en la recogida de información. El método de aplicación de los cuestionarios contempla de forma explícita que las escalas se presenten en **formatos accesibles y bajo la metodología de entrevista** para asegurar la comprensión absoluta de cada ítem. Asimismo, la figura del monitor de referencia actúa como facilitador privado, adaptando y explicando las preguntas según las necesidades específicas de procesamiento cognitivo de cada persona.

✓ *Criterio de Alianza y Enfoque Comunitario.*

La práctica justifica un impacto transversal que incluye al entorno familiar a través de las **reuniones PIAP** de carácter bianual. En estos espacios, familia, profesionales y usuario contrastan las puntuaciones evolutivas y co-diseñan las líneas de acción, asegurando un despliegue de apoyos coherente, unificado y respetuoso con las metas de futuro del usuario tanto dentro como fuera del centro.

✓ *Criterio de Sostenibilidad y Eficiencia de Recursos*

La sostenibilidad de la práctica está asegurada al optimizar los propios recursos internos de la institución (monitores de referencia, psicólogo, terapeuta ocupacional y dirección) y canalizar de forma eficiente la inversión en licencias tecnológicas y adecuación de espacios. Hablamos de una reconfiguración estructural y cultural del Servicio de Atención de Día que ya se encuentra plenamente consolidada de forma sistémica en la entidad.

✓ *Criterio de Transferibilidad*

El proyecto es altamente transferible a cualquier otra entidad del movimiento asociativo de Plena inclusión. El uso de herramientas estandarizadas (como la Escala GENCAT) y la aportación en los anexos del modelo de cuestionario de satisfacción en escala Likert adaptado, facilita que otros centros de atención de día o residenciales puedan replicar la metodología de vaciado de datos y el sistema de gobernanza participativa.

6.- Conclusiones

La consolidación de esta práctica demuestra que evolucionar hacia modelos centrados en los derechos es la vía más sólida para el desarrollo institucional. En cuanto a sostenibilidad, la transición de talleres de producción a actividades de desarrollo personal y tecnológico (VR, NeuronUP) ha optimizado los recursos internos, eliminando la dependencia de empresas externas y reduciendo la frustración y aumentando la motivación de las PDI hacia el Servicio. Respecto al avance institucional, el centro consolida un modelo de coliderazgo real al integrar al Grupo de Autogestores en el análisis DAFO estratégico. Este cambio de paradigma queda respaldado científicamente por los datos de satisfacción de 2025, donde los usuarios consolidan puntuaciones de 4,38 y 4,42 sobre 5 en la percepción de que su opinión es tenida en cuenta. En definitiva, situar el deseo de la persona en el centro fortalece a la organización, haciéndola más eficiente, humana y preparada para el futuro.