

2019

PROGRAMA SERVICIOS DE CONVIVENCIA FAMIAR

CONAPDIS

FLOR GAMBOA ULATE

MARIA EUGENIA SALAS MORA

DIRECCIÓN DESARROLLO REGIONAL |

IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

UBICACIÓN GEOGRÁFICA: COSTA RICA, HEREDIA

UNIDAD EJECUTORA: CONSEJO NACIONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.
DIRECCION DE DESARROLLO REGIONAL

RESPONSABLES: DIRECCIÓN EJECUTIVA
DIRECCION DE DESARROLLO REGIONAL
UNIDAD DE AUTONOMÍA PERSONAL Y PROTECCION SOCIAL.
SEDES REGIONALES.

FINANCIAMIENTO: LEY 7972, ARTÍCULO 15, INCISO F,
FODESAF, Ley 9303.

AÑO: 2018

INDICE

CONTENIDO

Marco Filosófico	3
Marco Conceptual	10
Marco Jurídico	20
Descripcion del programa.....	28
EJECUCIÓN DEL PROGRAMA.	31
Perfil de la poblacion destinataria de los recursos	35
indicadores de calidad de los servicios de Residencias privadas.....	36

MARCO FILOSÓFICO

La comunidad internacional, por medio de los Derechos Humanos, ha establecido una serie de valores universales y deseables que buscan regir el comportamiento humano. Se trata de aquellos valores que se fundamentan en la dignidad propia de los seres humanos, no admitiéndose relativismos como circunstancias de sexo, edad, etnia, preferencia sexual, discapacidad, entre otros.

Las bases ontológicas de una convivencia familiar para el desarrollo de las potencialidades y la autonomía personal, se sustenta en los derechos humanos y con ello, una nueva concepción del cuidado, democrática, igualitaria y respetuosa a la dignidad humana.

En referencia a las personas con discapacidad la práctica cultural ha establecido la desigualdad y la violencia como los ejes comunes para interactuar. Es así como es frecuente la sobreprotección, descalificación, lástima, irrespeto, entre otros. Por ello es necesario replantear en la sociedad, los principios que deben regir las relaciones que se establezcan en la convivencia familiar y el apoyo para la población con discapacidad. Estos principios deberán regir las relaciones y acciones de un programa de desarrollo integral para personas con discapacidad en situación de abandono y/o riesgo social.

- Accesibilidad

Se entiende como accesibilidad a la existencia de facilidades para que todas las personas puedan movilizarse libremente en el entorno, hacer uso de todos los servicios requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen su seguridad, movilidad y comunicación. Los tratados en derechos humanos desarrollan estos principios desde diversas ópticas como es el acceso a los espacios públicos, a la información y a la seguridad. Es un principio que conlleva la inclusión social y las facilidades que el entorno debe brindar a las personas con discapacidad.

- Perspectiva de Género como Eje Transversal

Implica tomar en cuenta de forma transversal en la interpretación la formulación de políticas o producción de normas en el tema convivencia y apoyo, la inclusión de las múltiples formas de subordinación y discriminación que frente a los hombres, experimentan las mujeres de distintas edades, etnias o razas, condiciones

socioeconómicas, discapacidades, preferencias sexuales, ubicación geográfica y otros, dando lugar a una diversidad entre las mujeres que influye en la manera en que experimentan la mencionada subordinación y discriminación.

- Autonomía Personal

Este principio surge del movimiento de personas con discapacidad y postula que las personas con discapacidad deben asumir el control sobre su destino y tomar las decisiones en sus vidas. Implica centrar el "problema" en el entorno y no en la persona con discapacidad.

Este principio claramente queda establecido en la Convención Americana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad artículo cuarto inciso 2 b, que establece que "los Estados parte se comprometen a colaborar de manera efectiva en el desarrollo de medios y recursos diseñados para facilitar o promover la vida independiente, autosuficiencia e integración total, en condiciones de igualdad, a la sociedad de las personas con discapacidad."

La autonomía personal es la base fundamental de la convivencia y el apoyo para la vida independiente, todo lo anterior rompe con el paradigma patriarcal del "cuido" dependiente.

- Diversidad

Este principio busca romper con los paradigmas de ser humano o en este caso de persona con discapacidad. Por ejemplo, socialmente se ha visto a la población con discapacidad como aquella que es usuaria de una silla de ruedas, invisibilizando a los otros grupos sociales que componen esta comunidad. Esto ha traído como consecuencias que sus intereses, deseos y derechos no sean tan manifiestos y en muchos casos ignorados.

El principio de la diversidad busca que sean evidentes las diferencias de los seres humanos según su edad, género, etnia, religión, condición económica, situación geográfica, discapacidad, etc. Así reconoceremos los intereses y percepciones de esta diversidad humana, para proporcionarle una igual importancia a sus visiones; la cual concluye con una frase "todos somos igualmente diferentes".

- Identidad y Desarrollo

Este principio es fundamental para el respeto de la dignidad humana. Los servicios de convivencia y de apoyo deben garantizar el respeto al desarrollo etario de esta población y a preservar su identidad, respetando sus gustos, preferencias, necesidades, deseos, creencias, valores entre otras.

Las prácticas de apoyo abusivas y patriarcales fundamentadas en prejuicios contra la población con discapacidad tienden a violar este principio, el cual se ve fundamentado en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

- Igualdad

Es importante ampliar el principio de igualdad con la igualdad de género, que rompe con los roles y estereotipos patriarcales, establecidos en la convivencia familiar. Tanto para quien apoya como para quien es apoyado, es fundamental y así fue reconocido en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, que textualmente establece en su prólogo:

“Subrayando la necesidad de incorporar una perspectiva de género en todas las actividades destinadas a promover el pleno goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales por las personas con discapacidad”.

Establece la necesidad de incorporar la perspectiva de género en los servicios de apoyo para las necesidades funcionales rompiendo por ende en la división sexual del trabajo.

En relación a la concienciación, establece la necesidad de romper con los estereotipos, prejuicios y prácticas nocivas, las cuales siempre están presentes en el cuidado patriarcal basado en la dependencia.

“Luchar contra los estereotipos, los prejuicios y las prácticas nocivas respecto de las personas con discapacidad, incluidos los que se basan en el género o la edad, en todos los ámbitos de la vida”.

En el ámbito de la violencia y el abuso establece:

“Los Estados Partes adoptarán todas las medidas de carácter legislativo, administrativo, social, educativo y de otra índole que sean pertinentes para proteger a las personas con discapacidad, tanto en el seno del hogar como fuera de él, contra

todas las formas de explotación, violencia y abuso, incluidos los aspectos relacionados con el género”

El apoyo basado en la dependencia es una forma de violencia que debe erradicarse para asegurar la dignidad de la población con discapacidad.

“Los Estados Partes también adoptarán todas las medidas pertinentes para impedir cualquier forma de explotación, violencia y abuso asegurando, entre otras cosas, que existan formas adecuadas de asistencia y apoyo que tengan en cuenta el género y la edad para las personas con discapacidad y sus familiares y cuidadores, incluso proporcionando información y educación sobre la manera de prevenir, reconocer y denunciar los casos de explotación, violencia y abuso. Los Estados Partes asegurarán que los servicios de protección tengan en cuenta la edad, el género y la discapacidad”

Se reafirma la obligación del Estado de impedir cualquier explotación, violencia y abuso, asegurando formas adecuadas de apoyo y asistencia, que tomen en cuenta el género y la edad, lo que incluye dar servicios a familiares y asistentes, para que no caigan en estas prácticas y las eviten.

- Integralidad e Interdependencia de los Derechos Humanos

Los derechos humanos están relacionados entre sí; lo que implica que la violación de uno de ellos tiene repercusiones en el goce y disfrute de otros derechos humanos. El ser humano es integral, un daño no solo impacta en una esfera, sino que incide holísticamente en todos los ámbitos del quehacer humano.

Un ejemplo de ello es el apoyo patriarcal basado en la dependencia, que impacta en la dignidad del ser humano, violentando los derechos a la educación, salud, trabajo y desarrollo, que requiere un ser humano bajo el principio de la autonomía personal.

- No Discriminación

Este principio está contemplado en los diferentes instrumentos internacionales y se definen como la eliminación de toda distinción, exclusión o restricciones basada en el sexo, edad, preferencia sexual, discapacidad, religión, etc., que tenga por objeto o resultado el menoscabar o anular el reconocimiento, goce, o ejercicio de los

derechos humanos y las libertades fundamentales en todos los ámbitos de la sociedad.

La discriminación se configura en dos acepciones:

- a) "tratar diferente a lo que es igual", como es el caso de la descalificación de las opiniones de las personas que se apoya en relación a las asistentes.
- b) "tratar igual a lo que es diferente", cuando se requiere dar servicios de apoyo diferenciados, según la limitación y el entorno.

Para efectos de la convivencia y el apoyo estas diferencias serán fundamentales para determinar las necesidades funcionales, que cada persona requiera, según sus limitaciones basadas en la deficiencia y su entorno social.

La Convención Americana para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad establece en su artículo 1 inciso 2, el principio de no discriminación:

"El término discriminación contra las personas con discapacidad significa toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales."

Esta definición requiere un análisis minucioso. Como primer aspecto son tres circunstancias las que pueden configurar una discriminación y estas son distinguir, excluir o restringir: a) se distingue, cuando las personas están en igualdad de condiciones, pero se distinguen y se discriminan como en el caso de las segregaciones institucionales; b) exclusión, cuando no se permite su participación, tal es el ejemplo de la ausencia de un intérprete de lenguaje de señas y c) cuando se restringe, donde una evidencia común es la ausencia de una rampa en el acceso de un edificio.

Otro aspecto interesante será el sujeto del derecho, la Convención parte de una definición social de la discapacidad: los sujetos que pueden ser las personas con una discapacidad, son aquellas personas que se perciben con una discapacidad y las que tienen ya sea una discapacidad temporal o antecedente. El introducir en la definición el elemento social es fundamental para evidenciar que la discriminación es una

construcción social que puede revertirse contra cualquier ser humano al sustentarse en creencias y prácticas sociales establecidas por las relaciones de poder.

Hablar de propósito o resultado es otro aspecto fundamental de la definición. El propósito implica la intencionalidad de discriminar, como cuando no se contrata a personas con discapacidad, y el resultado son aquellos actos u omisiones supuestamente neutras que tienen efectos discriminatorios, como la entrega de información no accesible para la población ciega.

Por último cuando la definición hace referencia a los derechos humanos y libertades fundamentales se debe tener conciencia de que el goce de los mismos, se da tanto en la esfera pública de los servicios sociales y en la vida en comunidad, como en el mundo privado del ámbito familiar donde se presentan muchos de las acciones y omisiones discriminatorias.

- No Violencia

El principio busca la prevención, detección, sanción y erradicación de la violencia para asegurar el desarrollo individual y social de las personas con discapacidad y su plena participación en todas las esferas de la vida.

La violencia se siente igual que la discriminación y se manifiesta en diferentes niveles y en múltiples formas.

La violencia estructural es la que surge de las instituciones sociales, aquellas que invisibilizan, ignoran y descalifican las necesidades propias de las personas con discapacidad y refuerzan los roles y estereotipos que crean prejuicios discriminantes contra la diversidad de sujetos, que en muchos casos ejercen el apoyo o son asistidas, por ejemplo el caso de la convivencia familiar.

La violencia contra las personas con discapacidad se manifiesta en violencia física, emocional, sexual, patrimonial y por negligencia. Y se vive diariamente, tanto en el espacio privado como público y el apoyo patriarcal es una institución en donde más se violenta, principalmente en el ámbito privado

El Comité de la CEDAW ha establecido una asociación clara entre violencia y discriminación, donde todo acto de violencia es un acto de discriminación y viceversa. Este principio queda claramente establecido en la Convención

Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer, donde se establece el derecho a vivir una vida libre de violencia, como un derecho humano.

- Participación Ciudadana

Principio que se fundamenta en una frase del movimiento de personas con discapacidad "nada de nosotros sin nosotros" que se ve reflejado en ambas convenciones de derechos humanos de las personas con discapacidad.

La Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad establece en el artículo 5 la obligación de los Estados en promover la participación de representación de organizaciones de personas con discapacidad para la toma de decisiones en situaciones que les atañe.

Igual criterio establece la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en su artículo 3, el cual hace referencia a los principios que rigen la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad; que se ve complementado por el artículo 29, pues implica la participación activa en la toma de decisiones, tanto a nivel individual al entrelazarse con el principio de autonomía personal, como colectivo, por medio de las organizaciones no gubernamentales.

Un programa como el de Servicios de Convivencia Familiar debe desarrollar acciones que garanticen la participación ciudadana de la población en las decisiones y servicios que se otorgan.

MARCO CONCEPTUAL

Se hace necesario para una uniformidad de las acciones del Programa, partir de un marco conceptual común que facilite la comprensión de las estrategias y acciones del programa. En este apartado se busca clarificar la terminología básica del programa que se ve complementado con el glosario que se adjunta en los nexos.

- Calidad de vida

La CEPAL considera que el concepto de calidad de vida representa un término multidimensional de las políticas sociales, que significa tener buenas condiciones de vida objetivas y un alto grado de bienestar subjetivo y también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades. Este punto de partida se puede ver complementado con la necesidad de un goce y disfrute integral de los derechos humanos.

Es por ello que los ingresos no son el único elemento al considerar la calidad de vida sino más bien, la posibilidad de obtener satisfacción a través de los recursos disponibles, estableciendo dos niveles: i) la evaluación del nivel de vida bajo indicadores objetivos que se pueden determinar con el grado de goce y disfrute de los derechos humanos en el entorno que se desea medir, como sería el índice de analfabetismo o de desempleo en determinada región. ii) las percepciones individuales, que a menudo se equiparan con el término bienestar, las cuales tienen un elemento subjetivo que se puede ver influido por las percepciones de bienestar que se tengan a nivel individual.

Se dice que la calidad de vida comprende los siguientes factores:

- Materiales: Los recursos propios salud, educación, trabajo, acceso a los recursos entre otros. Algunos autores plantean que entre más y mejores recursos se tengan, hay mayor probabilidad de una buena calidad de vida.
- Ambientales: Características del entorno, como son presencia y acceso a los servicios, grado de seguridad, transporte, acceso a tecnología, en fin, los factores dirigidos a la inclusión social.

- Vínculos y afinidad: Las relaciones con la familia, las amistades, las redes sociales con que se cuenta, la pertenencia a organizaciones sociales y religiosas, el tiempo libre y el rol social en el que está inmersa la persona.

Estos factores son determinantes para hacer un análisis del goce y disfrute de los derechos humanos de cualquier grupo social. En el caso de la población con discapacidad, debe incorporarse la perspectiva de la discapacidad en los criterios de medición del bienestar social, para determinar la calidad de vida que goza este colectivo social.

- Apoyo

Hace referencia al conjunto de actividades destinadas a producir bienes y servicios orientados al mantenimiento y desarrollo físico, psíquico y social de quienes conviven. No se trata sólo de tareas de mantenimiento de las condiciones mínimas de limpieza y orden en el hogar y de apoyo de personas, sino que es un trabajo de producción y desarrollo personal y relacional.

Se desarrolla en apoyo del hogar/cuidado de las personas y los vínculos. Son dos aspectos diferentes del trabajo. El primero apunta más a lo referente al apoyo, más visible, y el segundo es el menos reconocido como tal y el que genera más esfuerzo existencial a quien lo realiza. Es el llamado "trabajo emocional". Proveer apoyos supone estar atentos a las necesidades de las demás personas para satisfacerlas y lograr brindarles bienestar y para ello la constante observación es la regla. Para hacerlo se requiere una disponibilidad tal, que disminuye enormemente la posibilidad de tener privacidad y guardar energía para el desarrollo del propio cuidado y crecimiento (Murillo, 1996). También dentro de este trabajo no reconocido se encuentra el de mantener la integridad y los vínculos afectivos, así como la conservación si fuese el caso de las relaciones de parentesco, con la generación actual y las precedentes.

La falta de reconocimiento de la existencia, complejidad y esfuerzo que implican las labores de cuidado, permite una serie de confusiones que van en detrimento de la visibilización del cuidado.

El apoyo es con frecuencia, un trabajo de esfuerzo pluridimensional, rutinario, continuado, sin horarios, con poco reconocimiento económico y de descanso, que no está separado de donde se vive, que no puntúa para ningún currículum y del que suele verse sólo su cara superficial.

Tomar al apoyo como forma de trabajo no es algo que aún se acepte fácilmente, incluso en las ciencias psicosociales, porque atenta contra las creencias de que las mujeres apoyan en nombre del amor, conforme las creencias de cuidado afectuoso/atención obligatoria. Pensar en el trabajo de apoyo, hace pensar habitualmente que el afecto está siempre de por medio, aún cuando esto no sea así pues, de hecho, el hombre lo espera aunque el afecto no esté presente.

El apoyo se transforma en una obligación de servicio que debe ser hecho y la ideología del amor esconde que:

- El trabajo de apoyo implica apoyar a todos por igual, permitiendo que los hombres adultos y jóvenes –que podrían apoyarse y apoyar a otros– se “dejen” apoyar como si no fueran autosuficientes.
- El apoyo requiere una organización, uso de tiempos, esfuerzos, alguien responsable de hacerlo y mantenerlo, una finalidad. Además es obligatorio, ya que no puede dejar de hacerse.
- La responsabilidad del apoyo supone que hay alguien que tiene la obligación última de su realización, hacerse cargo con las consecuencias que ello implica, no es una ayuda que se define por estar libre de la última responsabilidad, y para serlo debe ser supervisada; por eso no se define como obligatoria, ni rutinaria, sino como electiva, principalmente para los hombres.

- Discapacidad

La definición de la discapacidad puede partir desde una perspectiva de la salud como de una perspectiva jurídica que al final se entrelazan en un mismo concepto.

En el caso de la definición que surge desde la salud se parte de la Clasificación Internacional del Funcionamiento la discapacidad y la salud.

La cual señala “la discapacidad es un fenómeno multidimensional, resultado de la interacción de las personas con su entorno físico y social.

La cual se encuentra relacionado con la definición jurídica de la Convención convección sobre los derechos de las personas con discapacidad, reconoce que las discapacidad es un concepto que evoluciona y resulta de la interacción en las personas con deficiencias y las barreras debitas a la actitud y al entorno que evitan

su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás.

Desde esta perspectiva se deja de ver a la discapacidad como un asunto individual, y se le genera responsabilidad a la sociedad.

- Autonomía Personal

Está integrada por los siguientes componentes: La autodeterminación, que consiste en el respeto a la persona permitiendo la toma de decisiones, el desarrollo individual, holístico y el fomento a la capacidad de decidir; la auto expresión, que implica aceptar la diversidad de lenguaje y desarrollar mecanismos de comunicación e interpretación si fuese necesario y; la responsabilidad, que es asumir las consecuencias de los actos conforme con los otros elementos de la autonomía personal.

- Exclusión Social

Se entiende como la falta de participación en la vida social, económica, política y cultural de sus respectivas sociedades debido a la carencia de recursos e incumplimiento de derechos humanos (educación, trabajo, salud, tecnología, proyección social entre otros). Es un término íntimamente relacionado con la discriminación y su impacto está en el goce y disfrute de los derechos humanos, que bajo una perspectiva de género implica el rompimiento del paradigma patriarcal de ser humano construido por este sistema, donde un sector de la población goza de privilegios y mientras el otro sufre de exclusiones.

Se ha venido relacionando con el término pobreza que en realidad es producto de las desigualdades creadas por el sistema patriarcal, para otros autores es el proceso por el cual a grupos excluidos se les impide sistemáticamente el acceso a posiciones que les permiten acceder a los derechos básicos para vivir con dignidad.

La exclusión social hace referencia a un fenómeno que, o bien aparece o bien que se redefine, en el contexto de evolución de la sociedad actual, a la que se identifica en términos de las relaciones de poder en el ámbito económico, social, y político entre otros. Es entendida como proceso, y no como condición estática e inmutable en el tiempo, por lo tanto, implica trayectos, etapas, zonas y se encuentra vinculada con aspectos estructurales de la sociedad y en consecuencia no puede ser pensada como un fenómeno coyuntural y pasajero.

Los fenómenos que se derivan de esta exclusión social incluyen todos los aspectos que impiden el goce de los derechos económicos, sociales y culturales que unido al principio de integralidad e interdependencia de los derechos humanos impacta la vida de un ser humano

- Género

Es la construcción histórico-social que se ha hecho de las atribuciones y características sociales, culturales, políticas, psicológicas y económicas que se consideran definitivas de los hombres y las mujeres y de los comportamientos esperados de unos y de las otras en esta sociedad.

La sociedad patriarcal asigna los roles, actitudes, sentimientos, valores, conductas, red de creencias, cualidades, derechos, deberes y comportamientos impuestos y exigidos a hombres y mujeres en forma dicotómica.

El género es construido por el proceso de socialización patriarcal donde todos los seres humanos aprendemos que, conforme a nuestras diferencias biológicas, debemos sentir, pensar y actuar. De esta manera surgen, por ejemplo, la división sexual del trabajo, pues se nos hace creer que hay trabajos más aptos para las mujeres o los hombres, bajo fundamentos biologistas, supuestamente objetivos.

El problema se profundiza puesto que las características dadas al sexo femenino son poco valoradas en relación a las masculinas. Todo esto se refleja en las relaciones de convivencia familiar, donde se reproducen los roles y estereotipos genéricos en la división sexual del trabajo y las relaciones de poder.

- Perspectiva de la Discapacidad

Entendemos la inclusión de las múltiples formas de subordinación y discriminación que frente al entorno social experimentan las personas con discapacidad de distintas edades, etnias o razas, condiciones socioeconómicas, géneros, preferencias sexuales, ubicaciones geográficas, etc., dando lugar a una diversidad entre las personas con discapacidad, que influye en la manera en que experimentan la mencionada subordinación y discriminación.

- 2.1.10 Poder

En una cultura patriarcal el ejercicio del poder es fundamental y como sistema hegemónico del poder masculino que sostiene todo el sistema que privilegia a los

hombres. El ejercicio del poder coloca a las mujeres en una posición desventajosa al desvalorizar lo que representa al género femenino. Se perpetúa y fortalece con la división sexual del trabajo y los ámbitos público y privado.

Esta división de lo público y privado se relaciona con lo productivo: donde rigen leyes sociales, económicas, históricas y el privado o reproductivo: donde no hay leyes sociales ni históricas, según el patriarcado sino la fuerza de la naturaleza o biológicas. Utilizando una lógica dicotómica de la realidad impacta las relaciones de convivencia, ya que las relaciones que surgen se distribuyen y valoran conforme a los valores que le asigne el sistema patriarcal.

De esa manera se invisibilizan situaciones de facto violatorias de los derechos de las poblaciones sujetas del diagnóstico tanto en el ámbito privado y público en todo el catálogo de derechos humanos.

“El poder, al ser un sistema de relaciones, se implanta en el espacio de los iguales una red de fuerzas constituidas por quienes ejercen el poder y se reconocen a sí mismos como sus titulares legítimos, teniendo en cuenta que junto a ellos, existe un conjunto de posibles titulares que guardan su turno ante la posibilidad de un relevo. Los iguales existen en tanto tienen algo que repartirse: su dominio y hegemonía sobre las mujeres”.

- Riesgo Social

Se entiende por riesgo social la probabilidad de ocurrencia de un peligro social. Sus consecuencias son los daños en las personas o sus pertenencias.

Los riesgos sociales se distribuyen en forma diferencial conforme el ser humano esté más alejado del paradigma humano construido por la sociedad patriarcal. Es así como el sexo, la edad, la discapacidad, la etnia entre otros serán factores determinantes sobre el poder y los recursos del riesgo social que se viva.

Estos criterios se ven entrelazados con una serie de situaciones de vulnerabilidad social ligadas a categorías de población como son el ciclo vital, nivel educativo, la clase social, la salud, la preparación para el trabajo, la pérdida de vínculos en el mercado, la dependencia social entre otros.

Estas situaciones ponen en situación de riesgo cuando la previsibilidad es deficiente y el grado de amenaza es alto para encontrarse en esa situación.

Es así como los riesgos sociales son factores que llevan a la persona a romper con su salud mental, desencadenando en conductas desviadas y anormales, afectando el área psicológica, socioeconómica, biológica y social de los seres humanos.

- Servicio de Apoyo

Según la concepción sobre los derechos de las personas con discapacidad en el artículo 20 movilidad personal señala que los estados partes adoptaran medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen con la mayor independencia posible, en este marco se entendería los servicios de apoyo todo aquello que facilite el acceso a las personas con discapacidad entendiendo asistencia humana o animal, intermediarios, tecnología de apoyo, dispositivos técnicos y ayudas para movilidad de calidad.

Según Clasificación Internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud cita en el capítulo 1 Productos y tecnología "La clasificación de ayudas técnica ISO9999 las define como "cualquier producto, instrumento. Equipo o sistema técnico utilizado por una persona con discapacidad, creando específicamente para ello o de uso general, que sirva para prevenir, compensar, supervisar, aliviar o neutralizar la discapacidad."

- Desarrollo Inclusivo

Desarrollo Inclusivo Basado en Comunidad o con Base Comunitaria, es una estrategia de gestión comunitaria, que procura la construcción de comunidades inclusivas en las que todas las personas puedan participar activamente de la vida social, política, económica y cultural de la comunidad. Para ello, requiere la visibilización de las personas con discapacidad que forman parte de la misma y la atención a las necesidades de éste colectivo. Algunas de las consecuencias prácticas de ésta estrategia la constituyen la equiparación de oportunidades; la transformación del entorno, la reorganización comunitaria, el empoderamiento de las personas con discapacidad, la incidencia política, la articulación de todos los actores sociales presentes en una comunidad para la resolución de sus problemas y la reducción de la pobreza.

- Condición de Abandono comprobado:

Se entiende para los fines de manual la condición de abandono como aquella que enfrentan las personas con discapacidad que no cuentan con redes familiares

consanguíneas o afectivas, la que provoca que sus necesidades básicas (alimentación, vestido, higiene, protección y vigilancia, cuidados médicos, entre otros) y las derivadas de la condición de discapacidad, no sean atendidas, así como la falta persistente de respuesta a las señales, expresiones emocionales y conductas procuradoras de proximidad e interacciones iniciadas por la persona y la falta de iniciativa de interacción de contacto.

Para la determinación de una persona con discapacidad como persona que además se encuentra en condición de abandono, el Conapdis, por principio legalidad administrativo y con la finalidad de que las familias de las personas con discapacidad y en general, la Institucionalidad Estatal asuman las responsabilidades y obligaciones que por ley tienen para con sus familiares con discapacidad, fundamenta sus decisiones administrativas, con respecto al ingreso de una persona con discapacidad como beneficiaria del Programa Pobreza y Discapacidad, Eje de Protección, de acuerdo a la siguiente normativa:

1.1) Que la Constitución Política de la República de Costa Rica, por medio del artículo 51, confiere a la familia la característica de "*elemento natural y fundamento de la sociedad*", por lo que determina como obligación estatal, brindar protección especial a ésta, a la madre, el niño y la niña, la persona adulta mayor y a las personas con discapacidad.

1.2) Que la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad (Ley N° 7600), artículo 4, le exige al Estado costarricense "garantizar que las personas con discapacidad agredidas, física, emocional o sexualmente, tratadas con negligencia que no cuenten con una familia o se encuentren en estado de abandono, tengan acceso a los medios que les permitan ejercer su autonomía y desarrollar una vida digna".

Por su parte, el artículo 11 del mismo cuerpo normativo es claro en indicar que la responsabilidad para con la realidad de las personas con discapacidad no recae únicamente en la Institucional Estatal, ya que "TODOS LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA DEBEN CONTRIBUIR A QUE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD DESARROLLE UNA VIDA DIGNA Y EJERZA PLENAMENTE SUS DERECHOS Y DEBERES" y es en razón del citado ordinal, que los artículos 16 y 17 del Reglamento a la Ley N° 7600, respectivamente rezan:

Artículo 16: "Para preservar la unidad de la familia, prevenir la violencia doméstica y garantizar oportunidades de desarrollo y autonomía para sus miembros con discapacidad, todas las Instituciones del Estado y las privadas que se beneficien de fondos públicos y que lleven a cabo programas y servicios con la familia, procurarán y proveerán los servicios de apoyo a las personas con discapacidad y a los familiares que específicamente se encarguen de ellos."

Artículo 17: "... se considera un acto discriminatorio cuando la FAMILIA NATURAL, la sustitutiva o los servicios sustitutivos de cuidado familiar a pesar de recibir o contar con servicios de apoyo e información limiten las oportunidades de desarrollo y de autonomía a sus miembros con discapacidad."

1.3) Que según la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Ley N° 8661) y en la misma línea consignada en la Ley N° 7660, "...la familia es la unidad colectiva natural y fundamental de la sociedad y tienen derecho a recibir protección de ésta y del Estado (...) LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIARES DEBEN RECIBIR LA PROTECCIÓN Y LAS ASISTENCIAS NECESARIAS PARA QUE LAS FAMILIAS PUEDAN CONTRIBUIR A QUE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD GOZEN DE SUS DERECHOS PLENAMENTE Y EN IGUALDAD DE CONDICIONES"¹

Artículo 15 de la Ley de creación de cargas tributarias sobre licores, cervezas y cigarrillos para financiar un plan integral de protección y amparo de la población adulta mayor, niñas y niños en riesgo social, personas discapacitadas abandonadas, rehabilitación de alcohólicos y farmacodependientes, apoyo a las labores de la Cruz Roja y derogación de impuestos menores sobre las actividades agrícolas y su consecuente sustitución, Ley N° 7972:

"f) Un cinco por ciento (5%) de los recursos será asignado al Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, para financiar programas de atención, albergue, rehabilitación o tratamiento de personas mayores de edad con discapacidad, si estos programas son desarrollados por instituciones o entidades públicas o privadas."

Artículo 3 de la Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, Ley N° 5662:

¹ Preámbulo, inciso x).

“Con recursos del Fodesaf se pagarán de la siguiente manera programas y servicios a las instituciones del Estado y a otras expresamente autorizadas en esta Ley, que tienen a su cargo aportes complementarios al ingreso de las familias y la ejecución de programas de desarrollo social.

Para ello, se procederá de la siguiente manera:

d) Se destinará, como mínimo, un cero coma veinticinco por ciento (0,25%) a la atención de personas adultas mayores y personas con discapacidad internadas en establecimientos destinados a ese efecto...”

MARCO JURÍDICO

Normativa internacional:

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Es el instrumento jurídico internacional sobre los derechos humanos de las personas con discapacidad, de más reciente aprobación por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas, el cual fue ratificado por el Estado costarricense en setiembre del año 2008, por lo que desde esa fecha, la Convención forma parte del ordenamiento jurídico del país; así las cosas, con la aplicación de su articulado en conjunto con la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, por parte de los sectores públicos y privados, se contribuye a que Costa Rica sea un país respetuoso de los derechos de las personas con discapacidad.

La Convención en su contenido normativo contempla la condición de doble discriminación que viven las mujeres, niñas y niños con discapacidad, además regula como derechos de las personas con discapacidad, el igual reconocimiento como persona ante la ley² (artículo 12), la libertad de expresión, de opinión y de acceso a la información, la autonomía personal e independencia individual (artículos 18, 19 y 20), el respeto de la privacidad, del hogar y la familia (artículos 22 y 23 respectivamente), de modo que dicha proclama tiene un carácter vanguardista y de mayor protección y promoción de los derechos de las personas con discapacidad, frente otros instrumentos jurídicos de esta naturaleza, ya que los anteriores ordinales implican derechos que sistemáticamente, tanto desde el ámbito privado como público, sean negado a este grupo poblacional por el solo hecho de presentar una condición de discapacidad, situación que aunque socialmente aceptada por la conciencia colectiva de la "normalidad", es completamente violatoria de los derechos de las personas con discapacidad, ya que es un derecho humano de toda persona, contar con los apoyos que requiere para tomar decisiones informadas.

² El ordinal número 12 implica la eliminación de figuras jurídicas que conlleven la sustitución de la persona en la toma de decisiones, tales como la curatela.

Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad

Fue aprobada por la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos en el año 1999 y posteriormente ratificada por Costa Rica, por lo que, al igual que la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, es parte del ordenamiento jurídico nacional.

La mencionada Convención tiene como objetivos la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación así como propiciar la integración de las personas con discapacidad en la sociedad.

Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer

Establece el principio de igualdad sustantiva, que comprende la igualdad en el acceso de oportunidades, igualdad de resultados y determina la prohibición de la discriminación por razones de sexo y género, considerándola una violación a los derechos humanos de las mujeres. La Convención desde 1894 fue ratificada por nuestro país, por medio de la Ley número 6968.

Convención Iberoamericana de los Derechos de los Jóvenes

Los titulares de los derechos promulgados en la Convención son aquellas personas con edades entre los 15 a 24 años, considerándolos como sujetos de derechos, reconociéndoles el derecho a gozar y disfrutar de todos los derechos humanos. Dicha proclama fue ratificada por Costa Rica a través de la ley 8612.

Legislación Nacional:

Constitución Política

Por medio del artículo 51 de la Carta Magna, el Estado costarricense garantiza protección especial a las personas con discapacidad, encaminada a que las personas con discapacidad tengan acceso, en igualdad de condiciones, a las oportunidades, en todos los ámbitos de la vida: educativo, laboral, cultural, familiar, entre otros, esto con miras a la realización personal de este grupo poblacional.

Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad

Aprobada por la Asamblea Legislativa en el año 1996.

Esta ley declara como de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en igualdad de condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes que no presenten una condición de discapacidad, por lo cual obligando al Estado costarricense a transversalizar en sus planes, políticas, programas, la perspectiva de la discapacidad y el principio de igualdad; así como garantizar que el entorno y los servicios sean accesibles.

El cuerpo normativo que no ocupa, si bien es cierto regula aspectos del ámbito público, también establece reglas orientadas a regular obligaciones de los familiares de personas con discapacidad, determinando como un acto discriminatorio contra la población con discapacidad, el hecho de que quien brinde apoyos a las personas con discapacidad, limite las oportunidades de desarrollo y autonomía personal de las personas con discapacidad.

Asimismo, garantiza que las personas con discapacidad víctimas de violencia física, emocional, sexualmente y/o patrimonial o que se encuentren en condición de abandono, cuenten con los medios para ejercer su autonomía personal y desarrollar una vida digna, entre estos medios se encuentra como obligación del Estado proveer servicios sustitutivos familiares para las personas con discapacidad que no gocen de la posibilidad de vivir con sus familiares.

Ley N°5662, Ley de Reforma Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (Ley N° 8783) y Ley de Creación de cargas tributarias sobre licores, cervezas y cigarrillos (Ley N° 7972).

Parte de los fondos recaudados por estas leyes, son destinados a dar contenido presupuestario al PSCF.

Dictamen C-070-2002 de la Procuraduría General de la República

"El conjunto de poderes y atribuciones que han sido conferidos al CNREE, por la leyes N°5347, 7600 y 7972, para el cumplimiento de sus funciones, y que conforman como un todo su competencia, envuelven en sí un deber ineludible de actuación, ya que no son de libre ejercicio y disposición; el Consejo debe ejercerlas todas, necesaria e ineludiblemente."

Dictamen C-297-2008 de la Procuraduría General de la República

"(...) I. EL CONSEJO NACIONAL DE REHABILITACIÓN Y EDUCACIÓN ESPECIAL ES EL ÓRGANO RECTOR EN MATERIA DE DISCAPACIDAD.

El Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE) es el órgano rector en materia de discapacidad. Así se desprende de lo dispuesto en el artículo 1° de su Ley de Creación, n.º 5347 del 3 de setiembre de 1973:

"Crease el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, encargado de orientar la política general en materia de rehabilitación y Educación Especial, en coordinación con los Ministerios de Salubridad Pública, Educación Pública, Trabajo y Seguridad Social, así como la planificación, promoción, organización, creación y supervisión de programas y servicios de rehabilitación y educación especial para personas física o mentalmente disminuidas, en todos los sectores del país."

Las funciones encomendadas a dicho Consejo, confirman su condición de órgano rector en materia de discapacidad:

"Artículo 2º.-

El Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, tendrá las siguientes funciones:

a) Servir de instrumento coordinador y asesor entre las organizaciones públicas y privadas que se ocupen de la rehabilitación y la educación especial.

b) Coordinar un plan nacional de rehabilitación y educación especial que integre sus programas y servicios con los planes específicos de salud, educación y trabajo, evitando duplicaciones y utilizando los recursos económicos y humanos disponibles.

- c) Promover la formación de profesionales especialistas en rehabilitación y educación especial, en conexión con las universidades y entidades que tengan a su cargo la preparación de personal profesional, técnico y administrativo.*
- d) Fomentar medidas que aseguren las máximas oportunidades de empleo para los disminuidos físicos o mentales.*
- e) Organizar el registro estadístico nacional de los disminuidos físicos o mentales para su identificación, clasificación y selección.*
- f) Motivar, sensibilizar e informar acerca de los problemas, necesidades y tratamiento de la población que requiere rehabilitación y educación especial.*
- g) Gestionar en coordinación con los Ministerios respectivos la provisión anual de los fondos necesarios para la atención debida de los programas de rehabilitación y educación especial asegurando su utilización para los fines establecidos.*
- h) Coordinar con los Ministerios y organismos nacionales e internacionales la canalización por medio del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, el otorgamiento de las becas ofrecidas para el adiestramiento de personal en los campos de rehabilitación y educación especial; y, además estimular la superación del personal solicitando becas adicionales”.*

De las normas transcritas se desprende, claramente, que el CNREE es la institución pública rectora de la política general en materia de discapacidad, encargado de planificar, coordinar y asesorar a todas las organizaciones públicas y privadas que desarrollen programas o presten servicios a la población con discapacidad.

La anterior normativa es complementada con la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, n.º 7600 del 2 de mayo de 1996, y su Reglamento, que le confieren al CNREE la potestad de fiscalizar a las diferentes instituciones públicas, a efecto de que incluyan entre sus planes, políticas, programas y servicios, los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad de forma que garanticen un desarrollo integral a la población con discapacidad, e iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes.

Ahora bien, la Procuraduría General de la República ha tenido oportunidad de analizar los alcances de la potestad de fiscalización que en materia de discapacidad

le confiere el ordenamiento jurídico al CNREE. Por ejemplo, mediante Dictamen n.º C-205-1998, del 7 de octubre de 1998, en lo que interesa, indicó:

"En el caso que nos ocupa, la fiscalización que en materia de discapacidad debe desempeñar el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, tiene que ver especialmente con el fin que se pretende lograr, a saber el desarrollo integral y bienestar de la población con discapacidad. En síntesis, se trata del ejercicio de una labor preventiva y correctiva, de constatación del funcionamiento normal de las entidades involucradas en materia de discapacidad, justificada en la protección del interés público que encierra el desarrollo integral de la personas con discapacidad.

En cuanto a las acciones que la fiscalización implica, debemos señalar que la misma se traduce, básicamente, en potestades de dirección y coordinación, por una parte, y de supervisión e inspección, por otra, todo con el propósito de que la actividad fiscalizada sea conducida por los derroteros exigidos por el interés general, con miras a lograr -en este caso- la mayor protección y tutela de los derechos e intereses de la población con discapacidad.

Tal potestad de fiscalización faculta al Consejo para dirigir el funcionamiento de las entidades públicas y privadas que intervienen en la atención de ese sector de la población y le permite tomar las acciones que correspondan a efecto de ajustar su actividad y actuación a los principios y objetivos que persigue el ordenamiento jurídico en esta materia. En el ejercicio de su función fiscalizadora, el Consejo está facultado, entre otras cosas, para solicitar informes, realizar inspecciones, etc. y, si es del caso, solicitar a las entidades públicas y privadas que adopten las medidas correctivas necesarias, como forma de tutelar eficazmente los intereses involucrados."

Y en el mismo Dictamen, la Procuraduría concluyó:

"1.- Que el bienestar y el desarrollo integral de las personas con discapacidad, en igualdad de oportunidades que el resto de los habitantes, en ámbitos como salud, educación, trabajo, vida familiar, cultura y recreación, involucra un alto grado de interés público que obliga la intervención del Estado.

2.- Que el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial es el órgano público rector de la política general en materia de discapacidad, encargado de planificar, coordinar y asesorar a todas las organizaciones y entidades públicas y privadas que desarrollen programas o presten servicios a la población con

discapacidad. En tanto órgano rector en dicha materia, le corresponde también fiscalizar la labor que desarrollen las entidades dichas.

3.- La fiscalización constituye un instrumento que permite el desarrollo sistemático, continuo y permanente de acciones tendientes a asegurar los derechos de la población con discapacidad y tiene por objeto la realización de los fines y objetivos propuestos por el ordenamiento jurídico y el máximo aprovechamiento de los recursos, en aras a buscar la mayor eficiencia y eficacia de las gestiones que se desarrollen en la materia.

4.- La fiscalización que debe desempeñar el Consejo en materia de discapacidad debe estar orientada a lograr el desarrollo integral y el bienestar de la población con discapacidad. Se trata de una labor preventiva y correctiva, de constatación del funcionamiento de las entidades involucradas en la materia, justificada en la protección del interés público que tutela.

5.- La acciones que la fiscalización implica, se traducen en potestades de dirección y coordinación, por una parte, y de supervisión e inspección, por otra, todo con el propósito de que las acciones en materia de discapacidad sean conducidas por los derroteros exigidos por el interés general y con miras a lograr la mayor protección y tutela de los derechos e intereses de la población con discapacidad. En ejercicio de tal atribución, el Consejo puede solicitar informes, realizar inspecciones, etc., y, si es del caso, solicitar a las entidades correspondientes que adopten las medidas correctivas necesarias. Algunas de las acciones que deben implementar las entidades públicas y privadas que se relacionan con la población con discapacidad son las establecidas en el Título III, Capítulo Único, de la Ley n° 7600.

6.- Si bien las recomendaciones que emite el Consejo en el ejercicio de su potestad fiscalizadora no son vinculantes, la Ley de Igualdad de Oportunidades para la Personas con Discapacidad establece toda una serie de sanciones y el procedimiento para aplicarlas, en caso de que se infrinja o lesione cualquier derecho de la población con discapacidad.”

Como bien indicó la Procuraduría, la fiscalización que ejerce el CNREE en materia de discapacidad debe estar orientada a lograr el desarrollo integral y el bienestar de la población con discapacidad. Se trata de una labor preventiva y correctiva, de constatación del funcionamiento de las entidades involucradas en la materia, justificada en la protección del interés público que pretende tutelar.

La fiscalización se traduce en potestades de dirección y coordinación, por una parte, y de supervisión e inspección, por otra, todo con el propósito de que las acciones en materia de discapacidad sean conducidas por los derroteros exigidos por el interés general, con miras a lograr la mayor protección y tutela de los derechos e intereses de la población con discapacidad.

En ejercicio de tal atribución, el Consejo puede solicitar informes, realizar inspecciones, etc., y, si es del caso, solicitar a las entidades correspondientes que adopten las medidas correctivas necesarias.

Y si bien las recomendaciones que emita el Consejo en el ejercicio de su potestad fiscalizadora no son vinculantes, la Ley de Igualdad de Oportunidades para la Personas con Discapacidad establece toda una serie de sanciones (artículos 62 y siguientes) y el procedimiento para aplicarlas, en caso de que se infrinja o lesione cualquier derecho de la población con discapacidad. (...)”.

Ley para la promoción de la autonomía personal de las personas con discapacidad.

El objeto de la presente ley es promover y asegurar, a las personas con discapacidad, el ejercicio pleno y en igualdad de condiciones con las demás personas del derecho a la autonomía personal. Para el logro de este objetivo se establece la figura del garante para la igualdad jurídica de las personas con discapacidad y para potenciar esa autonomía, se establece la figura de la asistencia personal humana.

El marco jurídico del programa se complementa con la siguiente normativa: Ley de Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Ley N° 9303), Ley de reconocimiento del lenguaje en costarricense (LESCO) como lengua materna, Ley General de la Administración Pública, Código de Familia, Código de Trabajo, Ley de Paternidad Responsable, Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer, Ley de las Personas Jóvenes, Ley de la Persona Adulta Mayor, Ley de Pensiones Alimentarias, Ley Contra Violencia Doméstica.

DESCRIPCION DEL PROGRAMA

MISIÓN

El programa servicios de convivencia familiar gestiona a nivel nacional alternativas de protección y atención integral, para personas adultas con discapacidad en situación de abandono y/o riesgo social, entre los 18 y 65 años de edad. Esto en aras de brindar respuesta a las necesidades residenciales y de atención domiciliar particulares y derivadas de la discapacidad de las personas usuarias, bajo el paradigma de Derechos Humanos y por medio del accionar de equipos profesionales que brinda atención, seguimiento, asesoría, capacitación y supervisión.

VISIÓN:

El programa servicios de convivencia familiar se consolidará a nivel nacional como un modelo de protección y promoción para la población adulta con discapacidad, entre los 18 y 65 años de edad. Lo hará mediante la coordinación y la exigibilidad de competencias de entes públicos y privados, organizaciones no gubernamentales y equipos profesionales expertos en cada sede regional que asume la atención, asesoría, capacitación y la supervisión, como componentes de un proceso que facilitará la prestación de servicios de calidad, equidad y oportunidad, propiciando la autonomía, la participación social y el desarrollo integral.

OBJETIVOS

Gestionar a nivel nacional alternativas de protección y de atención residencial y/o domiciliar para personas con discapacidad entre los dieciocho a los sesenta y cinco años de edad, que no cuenten con apoyo familiar o comunal, partiendo de sus necesidades particulares y las condiciones que propicia el entorno, con el fin de garantizar servicios accesibles, de calidad, oportunidad y seguridad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Gestionar a nivel nacional alternativas de protección y de atención residencial y/o domiciliar para personas adultas con discapacidad sin apoyo familiar o comunal.
2. Promocionar a nivel nacional la apertura de alternativas de protección y de atención residencial y/o domiciliar.
3. Brindar procesos de asesoría y capacitación a las personas usuarias, familiares, personal de atención directa e institucionales en discapacidad y afines.
4. Gestionar apoyos financieros y técnicos a personas adultas con discapacidad, en condición de abandono y/o riesgo social, con el fin de satisfacer sus necesidades básicas, brindar protección y propiciar su desarrollo integral y autonomía personal.
5. Favorecer la creación de estrategias de coordinación interinstitucional para garantizar la exigibilidad de los derechos de las personas con discapacidad en los diferentes ámbitos sociales.
6. Promover acciones para el fortalecimiento de la participación ciudadana de las personas usuarias y facilitadoras del programa en la exigibilidad de derechos.
7. Promocionar estrategias y acciones preventivas del abandono de las personas con discapacidad, mediante la divulgación de información, orientación y referencia a los diversos servicios comunales e institucionales.
8. Supervisar la calidad de los servicios que se brinda a la población con discapacidad en condición de abandono. y/o riesgo social.

POLÍTICAS:

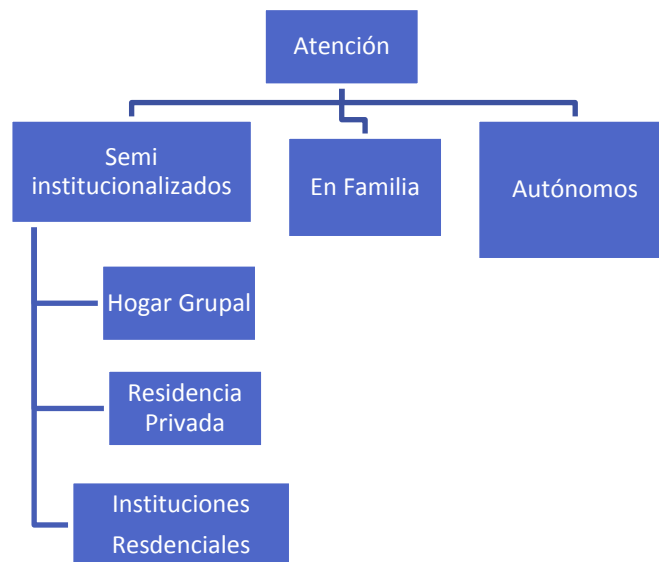
- Su accionar estará enmarcado en los principios rectores en materia de Derechos Humanos, de discapacidad y las normas vigentes a saber: la Constitución Política, las Convenciones Internacionales de Derechos Humanos, la Convención para la No Discriminación de las Personas con Discapacidad, Ley 5347 y su Reglamento,

Ley 7600 y su Reglamento, Ley 7972 y su Reglamento. Ley 8783 y su reglamento y Ley 9379 de Autonomía Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad.

- Los servicios que brinda el Programa deberán desconcentrarse en las sedes regionales del CONAPDIS, con el propósito de ejercer un mayor control de calidad del servicio, generar mayor impacto en la población y agilizar trámites administrativos.
- El accionar estará basado en el paradigma de autonomía, vida independiente y derechos humanos para promover el desarrollo integral de las personas con discapacidad.
- Velará por la protección y la tutela de los derechos humanos de las personas con discapacidad en situación de abandono y/o riesgo social.
- Fundamentará su accionar en torno a cuatro ejes: supervisión, asesoría y capacitación, seguimiento técnico y coordinación interinstitucional.
- Supervisará la accesibilidad, seguridad, calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos a la población adulta con discapacidad en situación de abandono y/o riesgo social.
- Los esfuerzos estarán orientados a capacitar y asesorar de forma sistemática, sobre el paradigma de derechos humanos sobre las personas con discapacidad y afines, tanto a personas usuarias, personal de apoyo, personal de instituciones públicas y representantes de organizaciones no gubernamentales.
- La atención y el seguimiento técnico serán oportunos, de calidad y acordes a las necesidades individuales de las personas usuarias.
- Establecerá coordinaciones con organizaciones no gubernamentales e instituciones públicas y privadas, para la atención de la población adulta con discapacidad en situación de abandono y/o riesgo social.
- Guiará su actuación en la aplicación de los principios de legalidad, oportunidad, sana administración, buena fe, eficiencia y eficacia de la administración pública.

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA.

El programa se ejecuta en tres modalidades de atención a las personas con discapacidad: semi institucionalizados, en familia y Autónomos.



Semi institucionalizados:

Residencias Privadas: Modalidad residencial administrada por personas físicas externas al CONAPDIS, que brindan un lugar de convivencia familiar a nivel comunitario a un máximo de 12 personas con discapacidad en condición de abandono comprobado, en un ambiente acogedor, en el que se potencializan sus habilidades personales y se brindan los apoyos para el ejercicio pleno de sus derechos, a través del afecto, la integración y la participación.

Hogar Grupal: Modalidad residencial administrada por una organización no gubernamental de personas con discapacidad o de familiares de personas con discapacidad, que brindan un lugar de convivencia familiar a nivel comunitario a un máximo de 12 personas con discapacidad en condición de abandono, en un

ambiente acogedor, en el que se potencializan sus habilidades personales y se brindan los apoyos para el ejercicio pleno de sus derechos, a través del afecto, la integración y la participación.

Institución Residencial: son aquellas instituciones que ofrecen servicios de albergue y protección a personas adultas con discapacidad en condición de abandono, donde residen más de 30 personas.

En familia:

Hogar Multifamiliar: Modalidad residencial donde la totalidad o una de las personas que conviven en un mismo espacio habitacional presentan discapacidad:

Hogar multifamiliar: Compuesto por una persona con discapacidad que residan con algún familiar que apoye en la atención de las actividades de la vida diaria e instrumentales de la persona con discapacidad.

Hogar multifamiliar parental: conformado por un núcleo familiar donde ambos cónyuges y sus hijos y/o hijas presentan condición de discapacidad. Se incluyen, además, aquellos núcleos conformados únicamente por uno de los padres y sus hijos. Así como personas con discapacidad, con personas bajo su cargo sin discapacidad (personas menores de edad; adultos mayores).

Hogar multifamiliar filial: compuesto por grupos de personas con discapacidad hasta tercer grado de consanguinidad que convivan de manera independiente y bajo un mismo espacio habitacional.

Hogar multifamiliar de pares: Compuesto por personas con discapacidad con una relación de amistad y que convivan bajo el mismo espacio habitacional.

Hogar multifamiliar en riesgo social: Personas con discapacidad que integren grupos familiares liderados por personas adultas mayores, por personas

adultas con una condición de salud que limite brindar apoyo efectivo o desarrollar actividades remuneradas económicamente o en pobreza extrema.

Familia de apoyo: es una alternativa mediante la cual un sistema familiar, con o sin relación de parentesco biológico, le proporciona a una y hasta cinco personas adultas con discapacidad que se encuentren en condición de abandono, un ambiente de convivencia familiar, donde se apoya la atención a sus necesidades humanas y facilita su desarrollo integral.

Autónomos:

Hogar Unipersonal: Modalidad residencial constituida por una sola persona con discapacidad que desee y que por su capacidad funcional pueda vivir de manera independiente, o bien, que requiera de apoyo de una persona externa, para la ejecución de ciertas actividades de la vida diaria.

Hogar de Convivencia en Pareja: Modalidad residencial compuesta por dos personas que conviven en pareja. las cuales las dos o una es personas con discapacidad y que califica o califican en como destinataria de los recursos del programa. En esta modalidad las personas pueden vivir solas si poseen la capacidad funcional para vivir de manera independiente, o bien requerir del apoyo de una persona externa para realizar algunas actividades de la vida diaria.

Las modalidades residenciales procuran los siguientes fines:

- Desarrollo de la inteligencia emocional en las personas usuarias
- Desarrollar habilidades de convivencia, denuncia, resolución de conflictos entre las personas que conviven.
- Preparar a las personas usuarias para cambios de servicios o modalidades.

- Atención de las personas que lo requieren en servicios para la reparación del daño por violencia sexual, física o emocional.
- Promover espacios de denuncia de actos de violencia física, emocional, sexual y patrimonial.
- Fortalecer la expresión y exigibilidad de deseos propios de las personas usuarias del Programa de Convivencia Familiar.
- Desarrollar actividades sociales que faciliten los lazos de amistad.
- Facilitar el servicio de pares.
- Promover el desarrollo de habilidades de autocuidado, y conocimiento de salud sexual y reproductiva.
- Conocer sobre tecnología para la promoción de la autonomía personal y desarrollo de las personas usuarias.
- Contar con los productos de apoyo adecuados y de buena calidad para el uso de las personas destinatarias de los recursos del programa.
- Capacitar a las personas usuarias en el manejo de sus recursos financieros.
- Promover en las personas destinatarias de los recursos el desarrollo de planes de vida, e involucramiento en actividades deportivas y recreativas
- Facilitar servicios de apoyo para los procesos rehabilitación y terapia física, de lenguaje, psicológica y ocupacional.
- Facilitar los medios alternativos de comunicación a las personas usuarias que lo requieran.
- Promover el lenguaje de señas costarricense en los hogares que convivan personas con discapacidad auditiva.

- Capacitar a las personas usuarias sobre sus derechos humanos y los mecanismos de exigibilidad.

Las modalidades antes descritas, no limitan la creación de nuevas modalidades en atención a las necesidades de la población con discapacidad y la normativa vigente.

PERFIL DE LA POBLACION DESTINATARIA DE LOS RECURSOS

- Tener una edad comprendida entre 18 y 65 años.
- Tener una condición de discapacidad (aportar certificación). Se excluyen las patologías crónicas (diabetes, hipertensión, cáncer, VIH, enfermedades de transmisión sexual, cuando no generen por si mismas una condición de discapacidad permanente).
- Encontrarse a partir de la valoración realizada por el personal funcionario del CONAPDIS en condición de riesgo social o abandono (se puede aportar informes de otras instituciones que sustentan esta condición)
- Personas con discapacidad referidas por el Patronato Nacional de la Infancia, Juzgados de familiar con resoluciones judiciales (de reubicación, por violencia intrafamiliar, medida atípica) ingresarán con prioridad al programa.
- La persona usuaria que se encuentre en capacidad de tomar decisiones podrá decidir su permanencia o no en el programa, siempre y cuando no exista un impedimento legal. Por ejemplo: las personas que son referidas del Capemcol o con resoluciones donde medie ordenamiento judicial de acatamiento obligatorio.
- Personas con discapacidad que cumplen los requisitos anteriores y que presenten consumo problemático de sustancias podrán integrarse al programa, no así a las alternativas residenciales, donde se ingresarán únicamente cuando hayan concluido el proceso de desintoxicación correspondiente, en alguna instancia certificada para tales fines.

INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE RESIDENCIAS PRIVADAS

Justificación:

Los servicios, programas y políticas del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis), responden a un marco referencial ético, político, jurídico y metodológico según exige el abordaje de la discapacidad, conformado especialmente por la Ley N° 9303 sobre Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, la Ley N° 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su reglamento, la Ley N° 8661 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Política Nacional en Discapacidad (PONADIS).

Con el fin de armonizar el Programa de atención integral a personas con discapacidad en condición de abandono y/o riesgo social al contexto descrito, y solventar los hallazgos que resultaron las auditorías realizadas al Programa, donde se vigoriza la preocupación por establecer con mayor claridad los lineamientos y políticas institucionales del Programa, al hallarse, entre otras cosas, desconocimiento y confusión en algunas de sus actividades, omisiones en la aplicación de los procedimientos y riesgo severo en el cumplimiento de los objetivos por falta de claridad en el establecimiento de responsabilidades frente a irregularidades que podrían afectar negativamente la operación de los programas. Todo lo anteriormente señalado da pie a la elaboración de criterios que permitan determinar la calidad del servicio que se debe ofrecer en las diversas alternativas residenciales para personas con discapacidad en condición de abandono y/o riesgo social. Estos criterios aplican a las modalidades del Programa donde median personas facilitadoras de apoyos, entiéndase: residencias privadas, hogares grupales e instituciones residenciales, precisamente, por la responsabilidad que conlleva la dirección de estos establecimientos y la relación desigual de poder que supone dicha dinámica.

Los criterios de calidad establecidos son producto de diversos acercamientos e intercambios que se han tenido con la población usuaria del PSCF, mediante sesiones de capacitación, procesos de supervisión a las alternativas residenciales, jornadas de reflexión tanto con profesionales externos como con el personal asesor del PSCF y además una revisión documental de textos vinculados con la materia. Asimismo, tienen como propósito, orientar la intervención profesional hacia el cumplimiento y la exigibilidad de los derechos de la población con discapacidad, a fin de generar las condiciones necesarias para el mejoramiento de su calidad de vida y la garantía de sus derechos.

Se espera también fortalecer las funciones rectoras de la institución, con apoyo de herramientas de trabajo que favorezcan las tareas de supervisión, que generen

condiciones para el desarrollo de servicios de calidad garantes de los derechos de la población usuaria de las alternativas residenciales.

Marco de Entendimiento:

Según la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Salud y de la Discapacidad (CIF), la discapacidad es el resultado de la interacción entre una persona que experimenta algún grado de limitación funcional y el contexto, que no le ofrece apoyos y servicios accesibles, oportunos y efectivos, lo que genera que la persona se vea limitada en la realización de sus actividades y restringida en la participación.

Desde esta perspectiva la discapacidad no se encuentra circunscrita exclusivamente a alguna deficiencia física, sensorial o mental que una persona posea, sea ésta congénita o adquirida, sino que también incluye entre otros, el entorno tanto físico como el aspecto actitudinal de la sociedad, los cuales pueden limitar a la persona a interactuar con el medio. De esta forma, la discapacidad no se atribuye a la persona sino más bien a su contexto, el cual es el que imposibilita su pleno desarrollo de acuerdo a sus posibilidades, de ahí la importancia de contar con entornos accesibles.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad agrega que la discapacidad es "un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás". (ONU; 2010)

De acuerdo a esta renovada concepción, queda claro que la discapacidad es un asunto del entorno más que de la persona y que es, en la interacción con este ambiente socio-cultural, y sus dinámicas de discriminación y exclusión, donde se anula, margina y aliena la posibilidad de que las personas con discapacidad gocen plenamente de sus derechos y puedan apropiarse de la construcción de su destino individual y social.

En vista de que la discapacidad de las personas está condicionada por los niveles de accesibilidad que presente el entorno, es necesario definir el término accesibilidad.

Según Lépiz (citado en PONADIS: 2010) accesibilidad significa que "las diferentes esferas de participación social que conforman el entorno se encuentren a disposición de todas las personas, incluyendo las que presentan una discapacidad".

Por su parte, Jiménez (citado en PONADIS: 2010) alude a la existencia de facilidades para que las personas puedan movilizarse en el entorno, hacer uso de todos los

servicios requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen su seguridad, movilidad y comunicación.

La accesibilidad entonces, influye en las características del entorno y sus componentes, su fin es garantizar el ejercicio de los derechos de las personas, propicia la participación de éstas en todos los ámbitos de la sociedad y además está ligada al principio de equiparación de oportunidades.

Al respecto, en el artículo 4, inciso b de la Ley 7600 se establece que el Estado entre debe: *"Garantizar que el entorno, los bienes, los servicios y las instalaciones de atención al público sean accesibles para que las personas los usen y los disfruten"*. En el mismo orden de ideas, ésta y su reglamento dedican un capítulo completo al tema de la accesibilidad del espacio físico el cual está íntimamente relacionado con lo que se conoce técnicamente como diseño universal.

El diseño universal, integral o para todos y todas, se traduce en diseño y construcción de cualquier objeto, ambiente, servicio, actividad o tecnología, que busca proporcionar comodidad, conveniencia, seguridad, usabilidad y accesibilidad de forma equitativa o equivalente para cualquier persona, sin que tenga que ser adaptado o modificado específicamente. En este sentido, su objetivo primordial es incluir a las personas en los diferentes ámbitos en que se desenvuelve, reconociendo la diversidad en capacidades, habilidades y limitaciones, así como los posibles cambios a lo largo del tiempo. El diseño universal como tal cambia la manera de ver la accesibilidad, pasando de la accesibilidad para unos/as pocos/as a la accesibilidad para todos/as.

Por ello, en el abordaje de la discapacidad, la independencia personal es un principio rector que permite alcanzar los objetivos universales de igualdad de oportunidades, plena participación social y libertad individual.

Bajo este entendimiento, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad representa para el reconocimiento de los derechos de este colectivo un avance significativo, ya que fortalece el paradigma de la autonomía personal y en ella los Estados Partes, se comprometen a elaborar y poner en práctica políticas, leyes y medidas administrativas para asegurar los derechos reconocidos en este instrumento y abolir las leyes, reglamentos, costumbres y prácticas que constituyen discriminación (Artículo 4), además, garantizar que estas personas disfruten del derecho inherente a la vida en pie de igualdad con otras personas (Artículo 10), proteger la integridad física y mental de las personas con discapacidad (Artículo 17), garantizar que dichas personas no sean sometidas a la tortura, a otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes o a castigos (...) (Artículo 15) y asegurar a las personas con discapacidad la opción de vivir en forma independiente, ser incluidas en la comunidad, elegir dónde y con quién quieren vivir y tener acceso a servicios de apoyo en el hogar, en residencias y en la comunidad (Artículo 19).

Dentro de esta perspectiva uno de los retos más relevantes es el cambio de percepción sobre el rol social de la persona con discapacidad, quien pasa de ser un/a paciente o cliente médico al que se le debe brindar atención para lograr su máxima capacidad en la realización de las actividades de la vida diaria, a ser un/a usuario/a y consumidor/a de servicios con posibilidad de elegir y demandar el tipo de servicios que requiere para lograr una adecuada calidad de vida.

Dentro de esta visión, las personas usuarias del PSCF se posicionan como clientes y las alternativas residenciales como prestadoras de servicios que deberán articular todas sus acciones hacia la satisfacción y beneficio del/a cliente. De ahí la relevancia de establecer los criterios de calidad que deben prevalecer en estos servicios.

Entendiendo que la calidad es una herramienta básica que nos permite establecer los parámetros mínimos esperados en las alternativas residenciales, en el presente documento se asume la definición de calidad que plantea la Confederación Española de Organizaciones en Favor de las personas con Retraso Mental (FEAPS: 2001), misma que considera las siguientes dimensiones:

1. La calidad en los procesos: Calidad de Gestión

Pone énfasis en la propia organización como prestadora de servicios y más específicamente, en los procesos internos que la organización realiza para producir sus servicios. Este se centra más en los procesos y en su mejora.

Para efectos del presente documento se adoptarán las siguientes dimensiones referidas a la Calidad de la Gestión:

1.1 Organización del trabajo: refiere a la planificación, programación y estructura organizativa que orienta el funcionamiento de la alternativa, contempla normas, procedimientos, relaciones, tareas, entre otras, las cuales deben estar subordinadas a las necesidades y expectativas de la persona usuaria.

1.2 Gestión del Personal: refiere a la organización interna del recurso humano contratado en la alternativa residencial que apoya y supervisa las actividades de la vida diaria de las personas usuarias. Además, a los procesos de contratación laboral, al cumplimiento de la legislación y a la normativa vigente, a los programas de preparación, incentivos, formación y desarrollo permanente del personal, al clima organizacional, a la salud, la seguridad ocupacional, a la satisfacción de las necesidades del personal y a la compatibilidad de su labor con su vida. También incluye al voluntariado o colaboradores/as de la comunidad u otras instancias.

- 1.3 **Gestión de recursos financieros:** representa aspectos de la planificación, programación y ejecución del presupuesto, como instrumento para el cumplimiento de la misión y objetivos de la alternativa residencial y por ende, para responder a las necesidades y expectativas de las personas usuarias.
- 1.4 **Gestión de recursos materiales:** en esta dimensión se incluye tanto la infraestructura (compuesto por las obras de acceso, calles, aceras, áreas verdes, entre otras) y la supraestructura (compuesto por los pisos, cielos, techos, paredes, puertas y ventanas, mobiliario, equipamiento, transporte, acabados, especialidades, así como las instalaciones de distribución y transmisión de aguas y electricidad, voz, datos e imágenes) del inmueble de la alternativa residencial.
- 1.5 **Gestión del entorno:** se indican aquellas estrategias organizacionales diseñadas para aprovechar los recursos (humanos, culturales, económicos, entre otros) del entorno e influir en él, con miras a la consecución de la misión de la alternativa residencial y además proyectarse como organización.
- 1.6 **Gestión de la Documentación:** señala aspectos del manejo de la información y respaldos documentales, los cuales incluyen aspectos de la organización de la alternativa, así como información actualizada del personal, las personas usuarias, planes para la atención, prevención de emergencias y situaciones de violencia doméstica.

2. La calidad en los resultados: Calidad de Vida

Desde esta perspectiva, el interés se centra en los resultados y mejoras que las actividades del servicio tienen sobre dimensiones relevantes de la calidad de vida experimentada por las personas usuarias, así como la satisfacción y percepción de éstas sobre los servicios que reciben. (FEAPS; 2001:15).

Por lo anterior, para evaluar la calidad de los servicios prestados a las personas usuarias, se adoptará el concepto de calidad y las dimensiones que propone para su valoración el Modelo de Calidad, expuesto por Robert Schalock (En: FEAPS; 2001:15), quien define calidad de vida de la siguiente manera:

“Las condiciones de vida deseadas por una persona en relación con ocho necesidades fundamentales que representan el núcleo de las dimensiones de la vida de cada una: bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos”.

A continuación, se presenta la definición de cada una de las dimensiones de calidad de vida:

- 2.1 **Bienestar emocional:** refiere a las prácticas de la alternativa residencial que brindan satisfacción, favorecen el auto concepto, evitan circunstancias de estrés y mejoran en general las experiencias y circunstancias personales de los/as usuarios/as.
- 2.2 **Relaciones interpersonales:** señala las redes y contactos sociales con amigos/as, iguales, familias, figuras de apoyo, entre otros, que se generan y promueven desde la alternativa residencial.
- 2.3 **Bienestar material:** incluye las posesiones personales, las tecnologías de apoyo, los medios de administración de los ingresos de las personas usuarias. Además, las condiciones ambientales, de protección y de accesibilidad que provee el servicio.
- 2.4 **Desarrollo personal:** refiere a las oportunidades que se brindan a las personas usuarias para desarrollar y poner en práctica sus habilidades y para alcanzar sus objetivos personales.
- 2.5 **Bienestar físico:** implica la calidad de la alimentación ofrecida a las personas usuarias, la higiene postural, la generación de oportunidades para que practiquen algún tipo de ejercicio o actividad física, hagan uso del tiempo libre, de ocio, las acciones de orientación para el auto cuidado de la salud, la prevención, detección y atención de situaciones que afecten su integridad. Además, las gestiones que se realizan para asegura el acceso a una atención médica, nutricional y sanitaria, apropiada y oportuna.
- 2.6 **Autodeterminación:** valora la libertad de las personas para adoptar decisiones y elegir, además las oportunidades para expresar valores, opiniones personales y desenvolverse con autonomía.
- 2.7 **Inclusión social:** hace mención a aquellas acciones tendientes a estar en y ser parte de la comunidad, mediante la participación en la vida social y comunal.
- 2.8 **Derechos:** prácticas de la alternativa residencial tendientes a garantizar tanto los derechos humanos (respeto, dignidad, igualdad) como legales (ciudadanía, acceso, tratamiento legal justo) de las personas usuarias.

Este formulario busca orientar la intervención profesional hacia el cumplimiento y la exigibilidad de los derechos de la población con discapacidad, lo que a su vez permite fortalecer las funciones rectoras de la institución. Tiene especial aplicación en las acciones de verificación de la calidad del servicio que brindan los hogares grupales, las residencias privadas, las instituciones residenciales y las familias de apoyo subvencionadas. En el caso de las dos últimas, el instrumento debe ser adaptado según las características en que éstas operan.

En el siguiente apartado se presenta la matriz, el instructivo y el formulario denominado "Criterios de Calidad para las Alternativas Residenciales", tomando en consideración los aspectos que tienen que ver con la calidad de la gestión, así como con los resultados que se esperan en la calidad de vida de las personas usuarias.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMULARIO "INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS RESIDENCIALES"

Esta guía de indicadores de calidad establece los parámetros mínimos esperados en las alternativas residenciales, en dos grandes componentes denominados ***Calidad de Gestión: Calidad en los Procesos y Calidad en los Resultados: Calidad de Vida.***

Ambos componentes de la calidad se desagregan en dimensiones, las que a su vez se traducen en indicadores de calidad que permiten recolectar información que refleje el cumplimiento de cada dimensión en la práctica diaria.

Dado que el carácter del instrumento propuesto es más preventivo que correctivo, en los casos en que durante el periodo de su aplicación se identifican vacíos o incumplimiento de la normativa vigente en algunos de los aspectos evaluados, el o la profesional deberá brindar la recomendación de mejora a la persona o organización responsable del servicio y establecer un plazo para su implementación, ello lo deberá registrar en el espacio de recomendaciones de la Boleta de Asesoría y Seguimiento Técnico, es importante además indicar el grado de acatamiento y el impacto de la misma deberá hacerlo en la misma boleta.

A fin de evitar incongruencias o contradicciones, se recomienda que una vez obtenida la información de cada dimensión, se constate su congruencia con el resto de las dimensiones afines.

Cada indicador sigue la siguiente estructura:

- Dimensión: aspecto genérico que se valora
- Indicador: juicio de buena práctica
- Justificación del Indicador: explicación, propósito o razón de ser del indicador

- **Formula:** es la expresión de medida del indicador, para la cuantificación del indicador.
- **Estándar:** especificación del nivel de calidad mínimo esperado.

Indicadores propuestos:

Número	Indicador	Estándar
1.	Realización de reuniones del personal	100%
2.	Número de personas que laboran en la jornada diaria	100%
3.	Número de visitas realizadas por integrantes de la ONG al hogar grupal	80%
4.	Número de personas que cuentan con las garantías laborales establecidas por la C.C.S.S, el INS y el M.T.S.S.	100%
5.	Número de personas que cuentan con formación en manipulación de alimentos, primeros auxilios y el curso básico en discapacidad.	50%
6.	El recurso humano conoce los procedimientos y protocolos de intervención de los Servicios de Convivencia Familiar (SCF).	100%
7.	El recurso humano de apoyo percibe de forma positiva su ambiente laboral	90%
8.	Los productos alimenticios, personales, de higiene y aseo del hogar, son de buena calidad y dotados en una cantidad justa y oportuna.	80%
9.	Existencia de un medio de verificación de inversión del subsidio y pensiones, según los rubros establecidos.	100%
10.	La vivienda presenta condiciones adecuadas de accesibilidad física.	100%
11.	La vivienda presenta buenas condiciones higiénicas y socio ambientales, y su decoración y distribución le proporciona un contexto familiar	100%

12.	Cuenta con Habilitación del Ministerio de Salud Pública	100%
13.	Existe una habitación para un máximo de dos personas	100%
14.	Existe mobiliario y equipo accesible, en buen estado y suficiente en los espacios comunes y privados de la vivienda.	100%
15.	Existencia de un expediente para cada persona usuaria de la alternativa residencial	100%
16.	Existencia de un manual de funciones del personal.	100%
17.	Existencia de un directorio telefónico de instituciones y residencias a las que se debe recurrir en caso de emergencia, situaciones vinculadas con la prevención y la atención de la violencia domestica u otras.	100%
18.	Existencia de un plan de emergencias avalado por el Ministerio de Salud que incluya Plan de Evacuación, Mapeo y Planes de Simulacro	100%
19.	Existencia de una guía de menú diferente para cada semana.	100%
20.	Percepción de las personas usuarias sobre el trato que reciben del personal del servicio residencial	80%
21.	Existen normas de convivencia en el hogar conocidas y aceptadas por la población usuaria.	80%
22.	Las personas usuarias se comunican libremente utilizando diferentes medios	80%
23.	Existe respeto a la confidencialidad y privacidad de las personas residentes.	80%
24.	La alternativa residencial promueve el uso de habilidades sociales en la población usuaria	80%
25.	La alternativa residencial fomente la participación activa de las personas usuarias que presentan conductas continuadas de aislamiento	80%

26.	Se respeta el ejercicio de la sexualidad de las personas residentes	80%
27.	Las personas usuarias hacen uso de los recursos de la comunidad inmediata y otras aledañas.	80%
28.	Número de personas que asisten a centros ocupacionales o laborales.	60%
29.	Número de personas que cuentan con un trabajo formal	10%
30.	Número de personas que participan en actividades de voluntariado estructurado	10%
31.	Las personas usuarias se muestran satisfechas con el servicio que se les brinda en la alternativa residencial.	80%
32.	El servicio fomenta acciones afirmativas para favorecer el confort emocional, la autoestima y el auto concepto de las personas residentes.	80%
33.	La población residente cuenta con vestuario y calzado bueno, suficiente y acorde a su edad, talla, condición climática y preferencias.	100%
34.	Las personas usuarias cuentan con los artículos personales necesarios para su adecuada higiene y presentación personal.	100%
35.	Las personas residentes participan en la elección de sus pertenencias, de manera que se les lleva a adquirirlas, o en su defecto, se le consulta cuáles son sus necesidades y preferencias.	100%
36.	Las personas residentes cuentan con los productos de apoyo necesarios para su movilidad y autonomía personal.	80 %
37.	La población usuaria considera que se les proporcionan 5 tiempos de alimentos y que estos son suficientes, de buen sabor, variados y de buena calidad.	80%
38.	La población usuaria tiene acceso a la atención y seguimiento médico que requieren de acuerdo a sus particularidades.	100%

39.	Los cambios en los estados de la salud (emocional, conductual y física) son identificados y atendidos oportunamente por el personal de apoyo de la alternativa residencial.	100%
40.	Las personas usuarias son formadas para atender por sí mismas situaciones de salud menores, como la toma de un analgésico, la colocación de una curita, la desinfección de una herida, preparar un remedio natural u otros.	80%
41.	El servicio cuenta con un registro donde consta la dosificación unitaria de la medicación que se administra a las personas residentes	100%
42.	El servicio cuenta con un espacio seguro para el resguardo de los medicamentos de la población usuaria.	100%
43.	El servicio fomenta una higiene postural que garantiza una adecuada seguridad y confort a las personas usuarias.	100%
44.	Existencia de un plan de actividades recreativas, físicas y ocupacionales.	100%
45.	El servicio fomenta que las personas usuarias tengan acceso a información y educación sobre reproducción, planificación familiar y enfermedades de transmisión sexual.	100%
46.	El personal conoce y aplica el uso de técnicas físicas y verbales congruentes con la filosofía de intervención no violenta en situaciones de crisis.	
47.	El servicio fomenta que la población establezca metas y logren sus aspiraciones y anhelos personales	
48.	El servicio fomenta que la apariencia externa de las personas usuarias sea acorde a los diferentes contextos en que se desenvuelve, y a su talla, edad, condición climática y gustos personales	90%
49.	El servicio respeta y fomenta que las personas usuarias participen en las distintas actividades de la vida diaria (alimentación, actividades de su agrado, compra de	80%

	artículos personales, elección de pareja y amigos, salidas, horarios, recepción de visitas, elección religiosa, cuidado personal, celebraciones, diligencias, decisiones, entre otras).	
50.	El servicio fomenta que las personas sientan seguridad y confianza de manifestar sus opiniones o quejas respecto al servicio.	90%
51.	El servicio fomenta que las personas usuarias participen en las actividades cívicas y electorales	80%
52.	El servicio fomenta que las personas usuarias aprendan a identificar factores de riesgo y situaciones que violentan su integridad física, emocional, patrimonial y/o sexual y además, que conozcan qué hacer en caso de experimentar alguna/s de ellas.	80%

Fichas técnicas:

I. LA CALIDAD EN LOS PROCESOS: CALIDAD DE GESTIÓN

Dimensiones:

1. 1. Organización del trabajo:

DIMENSIÓN	Organización del trabajo
INDICADOR 1.	Realización de reuniones del personal.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Estos espacios facilitan la coordinación y comunicación interna del trabajo
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de reuniones realizadas}}{\text{Número de reuniones esperadas por año (24)}} \times 100$
FUENTE:	Registros y consultas al personal
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	Debe realizarse al menos un 80% del total de reuniones esperadas por año, lo cual equivale a 19 reuniones.

1.2 Gestión del Personal:

DIMENSIÓN	Gestión del personal		
INDICADOR 2.	Número de personas que laboran en la jornada diaria		
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	De acuerdo al Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, en el numeral 7.1., se dispone que los servicios deben contar con personal responsable que brinde atención a la población usuaria las 24 horas del día, los siete días de la semana. Lo anterior, con el fin de que no se les limite la realización de una actividad o se les obligue a participar en algo que no deseen.		
FÓRMULA:	<p>Si la alternativa residencial cuenta con una población inferior a 10 residentes, deberá contar con: Una persona responsable del servicio residencial, dos asistentes y una persona encargada de los oficios domésticos.</p> <p>Nota: En el caso del hogar grupal, la ONG es la responsable, por tanto debe contar</p>	<p>Si la alternativa residencial cuenta con una población inferior a 14 y mayor a 11 residentes, deberá contar con: Una persona responsable del servicio residencial, dos asistentes, una persona encargada de los oficios domésticos y una persona que cubre los días libres y feriados del personal de planta.</p> <p>Nota: En el caso del hogar grupal, la ONG es la responsable, por tanto debe contar</p>	<p>Si la alternativa residencial cuenta con un rango de población de 15 a 20 residentes, deberá contar con: Una persona responsable del servicio residencial, dos asistentes, una persona encargada de los oficios domésticos y dos personas que cubran los días libres y feriados del personal de planta.</p> <p>Nota: En el caso del hogar grupal, la ONG es la responsable, por</p>

	con tres asistentes.	con tres asistentes.	tanto debe contar con tres asistentes.
FUENTE:	Registros (planilla de la C.C.S.S y del INS), consultas al personal y observación.		
TIPO	Proceso		
ESTANDAR:	100%		100%

DIMENSIÓN	Gestión del Personal
INDICADOR 3.	Número de visitas realizadas por integrantes de la ONG al hogar grupal
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	La ONG como encargada del servicio residencial, tiene el deber de supervisar, administrar y dirigir el trabajo, así como apoyar la atención de las personas residentes considerando sus necesidades individuales.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de visitas realizadas}}{\text{Número de visitas esperadas por año (24)}} \times 100$
FUENTE:	Registros y consultas al personal
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	Debe realizarse al menos un 80% del total de visitas esperadas por año, lo cual equivale a 19 visitas.

DIMENSIÓN	Gestión del Personal
INDICADOR 4.	Número de personas que cuentan con las garantías laborales establecidas por la C.C.S.S, el INS y el M.T.S.S.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	De acuerdo al Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, en el numeral 7.1.5, se debe cumplir con todas las garantías mínimas establecidas por la Caja Costarricense del Seguro Social, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y Póliza de Riesgos del Trabajo del Instituto Nacional de Seguros para el recurso humano contratado.

FÓRMULA:	Total de personas contratadas
FUENTE:	Planillas de la CCSS y del INS. Observación.
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	100% del personal contratado

DIMENSIÓN	Gestión del Personal
INDICADOR 5.	Número de personas que cuentan con formación en manipulación de alimentos, primeros auxilios y el curso básico en discapacidad
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	De acuerdo al Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, en el numeral 7.1.1, el servicio debe contar con personal responsable con capacitación en discapacidad, manipulación de alimentos y primeros auxilios como mínimo.
FÓRMULA:	Número de personas con formación en discapacidad Número de personas con formación en primeros auxilios Número de personas con formación manipulación de alimento
FUENTE:	Copia de certificados de aprobación de los cursos.
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	50% del total del personal contratado cuenta con los tres cursos.

DIMENSIÓN	Gestión del Personal
INDICADOR 6.	El recurso humano conoce los procedimientos y protocolos de intervención de los Servicios de Convivencia Familiar (SCF).
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Es de vital importancia que la intervención en las alternativas residenciales sea congruente con la filosofía de los SCF y se empleen criterios estandarizados de atención. Esto se logra si los procedimientos y protocolos (ingreso, egreso, traslado, atención y seguimiento, atención de emergencias, fallecimiento y otros) son conocidos, al igual que las responsabilidades que corresponden a cada persona involucrada con el servicio.

FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas que conocen los procedimientos y protocolos de los SCF}}{\text{Total del personal}} \times 100$
FUENTE:	Entrevista al personal.
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	80%.

DIMENSIÓN	Gestión del Personal
INDICADOR 7.	El recurso humano de apoyo percibe de forma positiva su ambiente laboral
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Es de vital importancia para una sana convivencia y el bienestar de la población usuaria y el personal que le apoya, que el recurso humano de la alternativa residencial, se sienta satisfecho con: el trabajo que realiza, las condiciones laborales, la relación que establece con su patrono/a, la atención que se da a sus necesidades y los recursos que recibe para realizar su tareas diarias.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas que valoran de manera satisfactoria su ambiente laboral}}{\text{Total del personal}} \times 100$
FUENTE:	Entrevista al personal.
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	90%.

1.3 Gestión de recursos financieros:

DIMENSIÓN	Gestión Recursos Financieros
INDICADOR 8.	Los productos alimenticios, personales, de higiene y aseo del hogar, son de buena calidad y dotados en una cantidad justa y oportuna.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Como parte de la sana y oportuna inversión de los recursos económicos dotados por el CNREE, está la utilización de cada uno de los rubros del subsidio de acuerdo a sus fines y la

	adquisición de artículos de calidad, es decir, que satisfagan las necesidades y expectativas de las personas usuarias, que presenten condiciones de uso seguras, confiables y proporcionados en la cantidad justa y deseada.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas que califican de buena calidad los productos}}{\text{Total del personas consultadas}} \times 100$
FUENTE:	Entrevista al personal y personas usuarias.
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	80%.

DIMENSIÓN	Gestión recursos financieros
INDICADOR 9.	Existencia de un medio de verificación de inversión del subsidio y pensiones, según los rubros establecidos.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Esto permite determinar que se los recursos se utilicen en los fines establecidos en cuanto a alimentación, recreación, artículos personales, vestido y calzado, atención directa, entre otra
FÓRMULA:	Existencia de un control de registro de la inversión.
FUENTE:	Registro escrito (cuadro, lista de cotejo, liquidación, cuaderno, entre otros).
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	100 %.

1. 4 Gestión de recursos materiales:

DIMENSIÓN	Gestión Recursos Materiales
INDICADOR 10.	La vivienda presenta condiciones adecuadas de accesibilidad física.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Las alternativas residenciales deben presentar condiciones de comodidad, autonomía y seguridad para las personas con discapacidad que hacen uso de la misma, con fundamento en los preceptos del Diseño Universal, el "Manual de normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales" y demás normativa nacional vinculada con accesibilidad. Esto con el fin de que los espacios físicos y entornos de vida tengan componentes acordes con las necesidades y características de la población usuaria.
FÓRMULA:	Existencia de una vivienda accesible, que cumple con los requisitos establecidos en el "Manual de normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales" y demás normativa nacional vinculada con accesibilidad
FUENTE:	Existencia de un informe de Aval Técnico.
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	100%.

DIMENSIÓN	Gestión Recursos Materiales
INDICADOR 11.	La vivienda presenta buenas condiciones higiénicas y socio ambientales, y su decoración y distribución le proporciona un contexto familiar.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	De acuerdo a los fines y filosofía de los Servicios de Convivencia Familiar, se espera que las alternativas residenciales presenten un ambiente hogareño, cálido, personalizado y placentero para la población residente y quienes trabajan en ellas. .
FÓRMULA:	Existencia de un ambiente higiénico, personalizado, familiar, acogedor y adecuadamente distribuido.
FUENTE:	Observación de la existencia de buenas condiciones higiénicas, espaciales, así como de elementos - como

	artículos decorativos u otros- que den cuenta de un ambiente personalizado y acogedor
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	100%.

DIMENSIÓN	Gestión recursos materiales
INDICADOR 12.	Cuenta con la Habilitación del Ministerio de Salud Pública
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	En principio asegura que la residencia cumpla con la planta física, el recurso material y condiciones de seguridad e higiene que exige la normativa que regula las alternativas residenciales.
FÓRMULA:	Existencia del certificado de Habilitación.
FUENTE:	Certificación escrita.
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	100 %.

DIMENSIÓN	Gestión recursos materiales
INDICADOR 13.	Existe una habitación privada para cada dos personas.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Acorde al numeral 7.2.10.1 del Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, debe existir una habitación para cada persona usuaria.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas residentes}}{\text{Dos}}$
FUENTE:	Observación y registro fotográfico
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	100 %.

DIMENSIÓN	Gestión recursos materiales
INDICADOR 14.	Existe mobiliario y equipo accesible, en buen estado y suficiente en los espacios comunes y privados de la vivienda.

JUSTIFICACION DEL INDICADOR	De acuerdo al numeral 7.2.10 en los distintos espacios de la vivienda debe existir un equipo y mobiliario básico para el desarrollo de las actividades de las personas residentes.
FÓRMULA:	Habitaciones: camas para cada persona, mesa de noche y closet. Cocina: línea blanca, áreas separadas para la preparación y almacenamiento de alimentos, pila accesible, basurero con tapa. Cuarto de pilas: pila accesible y lavadora. Terraza o Patio bajo techo: mobiliario para sentarse y relacionarse Sala- comedor: sillones, mesa con sillas, reproductor musical y televisor. Baño- servicio sanitario: ducha, lavatorio, inodoro, silla de baño, asiento de baño fijo, móvil o abatible, barras de apoyo y agarraderas, basurero con tapas.
FUENTE:	Observación y registro fotográfico
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	100 %.

1.5 Gestión de la documentación:

DIMENSIÓN	Gestión de la documentación
INDICADOR 15.	Existencia de un expediente para cada persona usuaria de la alternativa residencial
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Es un requisito establecido en el Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, en el numeral 7.4.3, el cual permite tener información actualizada de los datos de identificación, características personales relacionadas con el proceso de atención, documentación personal, control de citas, entre otros.
FÓRMULA:	Número total de personas usuarias
FUENTE:	Expediente
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	100 %. Debe existir necesariamente un expediente por persona usuaria

DIMENSIÓN	Gestión de la documentación
INDICADOR 16.	Existencia de un manual de funciones del personal.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Es un requisito establecido en el Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, en el numeral 7.4.1, el cual permite conocer con claridad las funciones y responsabilidades del personal contratado.
FÓRMULA:	Existencia de un manual escrito
FUENTE:	Documento escrito
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	Debe existir necesariamente 1 manual = 100 %

DIMENSIÓN	Gestión de la documentación
INDICADOR 17.	Existencia de un directorio telefónico de instituciones y residencias a las que se debe recurrir en caso de emergencia, situaciones vinculadas con la prevención y la atención de la violencia domestica u otras.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Es un requisito establecido en el Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, en los numerales 7.4.2 y 7.5.1
FÓRMULA:	Existencia de un directorio telefónico escrito

FUENTE:	Directorio telefónico
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	100 %.

DIMENSIÓN	Gestión de la documentación
INDICADOR 18.	Existencia de un plan de emergencias avalado por el Ministerio de Salud que incluya Plan de Evacuación, Mapeo y Planes de Simulacro.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Es un requisito establecido en el Manual de Normas para establecimientos que brindan atención para personas con discapacidad en la modalidad de alternativas residenciales, en los numerales 7.6.4
FÓRMULA:	Existencia de un plan de emergencias
FUENTE:	Plan de Emergencias
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	100 %.

DIMENSIÓN	Gestión de la documentación
INDICADOR 19.	Existencia de una guía de menú diferente para cada semana.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Este medio asegura que se brinde a las personas usuarias una alimentación balanceada, sana y que responda a sus gustos y necesidades nutricionales.
FÓRMULA:	Existencia de una guía de menú semanal
FUENTE:	Guía de menú escrita y observación de los alimentos servidos.
TIPO	Proceso
ESTANDAR:	100 %.

II. LA CALIDAD EN LOS RESULTADOS: CALIDAD DE VIDA

Dimensiones:

2.1 Relaciones interpersonales:

DIMENSIÓN	Relaciones Interpersonales
INDICADOR 20.	Percepción de las personas usuarias sobre el trato que reciben del personal del servicio residencial
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Un elemento sustancial en la convivencia familiar es sentirse a gusto con el trato recibido, por cuanto se establecen relaciones interpersonales en las que prevalece el respeto, la valoración mutua, el apoyo, la escucha empática, entre otros.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas entrevistadas que perciben de manera positiva el trato recibido}}{\text{Número total de personas entrevistadas}} \times 100$
FUENTE:	Entrevistas a las personas usuarias. Se debe aplicar la entrevista al menos a un 80% de la población residente.
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80 %.

DIMENSIÓN	Relaciones Interpersonales
INDICADOR 21.	Existen normas de convivencia en el hogar conocidas y aceptadas por la población usuaria.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Es vital que en la residencia se establezcan normas consensuadas entre las personas residentes, debido a que éstas fomentan el sentido de pertenencia y de corresponsabilidad en la creación de un ambiente armónico, cordial y nutricional.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas entrevistadas que conocen y aceptan las normas}}{\text{Número total de personas entrevistadas}} \times 100$

FUENTE:	Entrevistas a las personas usuarias. Se debe entrevistar al menos al 80% de la población total. Documentos escritos (bitácora, registros, reglas escritas en un lugar visible, entre otros).
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80 %.

DIMENSIÓN	Relaciones Interpersonales
INDICADOR 22.	Las personas usuarias se comunican libremente utilizando diferentes medios.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Uno de los derechos fundamentales de cada persona es poder expresar sus necesidades, inquietudes, anhelos, opiniones, entre otros, acorde a sus posibilidades comunicativas; lo cual favorece su desarrollo integral. Aunado a ello, es un deber de los servicios residenciales atender y responder a las particularidades comunicativas de las personas usuarias.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas observadas y/o entrevistadas que se comunican libremente}}{\text{Número total de personas observadas y/o entrevistadas}} \times 100$
FUENTE:	Observación de: - Usos de métodos alternativos y aumentativos de comunicación - El personal atiende los actos comunicativos de las personas usuarias. -entre otros Entrevistas a personas usuarias. Documentos escritos (bitácora, registros, entre otros).
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80 %.

DIMENSIÓN	Relaciones Interpersonales
INDICADOR 23.	Existe respeto a la confidencialidad y privacidad de las personas residentes.

JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Como buenas prácticas el recurso humano de la alternativa residencial debe evitar conversar sobre asuntos personales de los/as residentes con otras personas, no hablar de la persona como si ella no estuviera ahí, respetar las conversaciones entre personas usuarias, respetar los tiempos de descanso, realizar el baño, cambio de pañal y vestido en privado, respetar los artículos personales, solicitar permiso para tomarlos o entrar a su habitación, entre otros.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas observadas y/o entrevistadas que consideran se respeta su privacidad y confidencialidad}}{100} \times \text{Número total de personas observadas y/o entrevistadas}$
FUENTE:	Observación. Entrevistas a personas usuarias. Documentos escritos (bitácora, registros, entre otros).
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80 %.

DIMENSIÓN	Relaciones Interpersonales
INDICADOR 24.	La alternativa residencial promueve el uso de habilidades sociales en la población usuaria
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	La alternativa residencial debe promover entre la población usuaria el uso de normas de urbanismo como: saludar, dar la mano, dar las gracias, mostrar afecto de una manera socialmente aceptable y prácticas solidarias como la ayuda mutua, la buena comunicación, resolución positiva de los conflictos, uso y comportamiento en la mesa, entre otras.
FÓRMULA:	En el total de observaciones realizadas durante el año se evidencia que el personal promueve estas habilidades en un 80% o más de las ocasiones.
FUENTE:	Observación.
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80 %.

DIMENSIÓN	Relaciones Interpersonales
INDICADOR 27.	La alternativa residencial fomenta la participación activa de las personas usuarias que presentan conductas continuadas de aislamiento.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Por la historia de vida, personalidad o condición de algunos/as residentes, tienden a aislarse de la dinámica diaria de la alternativa residencial, por lo que se considera necesario que el personal propicie su inclusión, siempre bajo un marco de respeto.
FÓRMULA:	En el total de observaciones realizadas durante el año se evidencia que el personal interactúa con ellas, les sugieren nuevas actividades y hacen uso de los recursos del entorno para su estimulación en el 80% o más de las ocasiones.
FUENTE:	Observación Documentos escritos (bitácora, registros, entre otros).
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80 %.

DIMENSIÓN	Relaciones Interpersonales
INDICADOR 25.	Se respeta el ejercicio de la sexualidad de las personas residentes.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	El ejercicio libre de la salud sexual y reproductiva es un derecho de todas las personas, ratifica en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
FÓRMULA:	En el total de observaciones y entrevistas realizadas durante el año, se evidencia que el personal promueve que las personas usuarias expresen sus dudas y experiencias, se les informa sobre sus derechos sexuales y reproductivos, se modela el comportamiento sexual socialmente esperado y se respetan sus preferencias sexuales no inhibiéndolas ni fomentándolas, en el 80% o más de las ocasiones.
FUENTE:	Observación Entrevistas a las personas usuarias. Documentos escritos (bitácora, registros, entre otros).
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80 %.

2.2 Inclusión social:

DIMENSIÓN	Inclusión Social
INDICADOR 26.	Las personas usuarias hacen uso de los recursos de la comunidad inmediata y otras aledañas.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Dentro de la filosofía del programa y respondiendo a la búsqueda de un desarrollo inclusivo de las personas con discapacidad, se debe asegurar su participación en la vida comunal
FÓRMULA:	En el total de observaciones y entrevistas realizadas durante el año, se evidencia que las personas usuarias se relacionan con personas vecinas y hacen uso de los comercios, establecimientos, centros de recreación, grupos organizados, congregaciones religiosas, participan en festividades locales u otros, con o sin apoyo, en el 80% o más de las ocasiones.
FUENTE:	Observación Entrevistas a las personas usuarias. Documentos escritos (bitácora, registros, entre otros).
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80 %.

DIMENSIÓN	Inclusión Social
INDICADOR 27.	Número de personas que asisten a centros ocupacionales o laborales.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Se busca la inclusión laboral y/o ocupacional de las personas residentes que no pueden llevar a cabo un trabajo formal, pero cuentan con las habilidades necesarias para desempeñarse en un taller laboral o centro ocupacional. Esto, en el marco de la promoción de un desarrollo inclusivo de las personas con discapacidad.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas que asisten}}{\text{Número de personas con perfil para asistir}} \times 100$
FUENTE:	Personas que asisten.
TIPO	Resultados

ESTANDAR:	60 %.
-----------	-------

DIMENSIÓN	Inclusión Social
INDICADOR 28.	Número de personas que cuentan con un trabajo formal.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Se busca la inclusión laboral de las personas residentes, en el marco de la promoción de un desarrollo inclusivo de las personas con discapacidad.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas que laboran}}{\text{Número total de personas}} \times 100$
FUENTE:	Personas que laboran
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	10 %.

DIMENSIÓN	Inclusión Social
INDICADOR 29.	Número de personas que participan en actividades de voluntariado estructurado.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Se busca la inclusión laboral y/o ocupacional de las personas residentes que no pueden llevar a cabo un trabajo formal, o asistir a un taller laboral o centro ocupacional. Esto, en el marco de la promoción de un desarrollo inclusivo de las personas con discapacidad.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas participantes en actividades de voluntariado}}{\text{Número total de personas}} \times 100$
FUENTE:	Personas que participan en actividades de voluntariado
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	10 %.

2.3 Bienestar emocional:

DIMENSIÓN	Bienestar Emocional
INDICADOR 30.	Las personas usuarias se muestran satisfechas con el servicio que se les brinda en la alternativa residencial.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Las personas usuarias como clientes directas del servicio brindado deben expresar satisfacción por el mismo, como parte fundamental de su bienestar emocional.
FÓRMULA:	<p>Número de personas que valoran de manera satisfactoria el servicio</p> <hr style="width: 60%; margin-left: 0;"/> <p style="text-align: right;">x</p> <p>100</p> <p>Número total de personas consultadas</p>
FUENTE:	Entrevistas a las personas usuarias. Se debe aplicar la entrevista al menos a un 80% de la población residente.
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80 %.

DIMENSIÓN	Bienestar Emocional
INDICADOR 31.	El servicio fomenta acciones afirmativas para favorecer el confort emocional, la autoestima y el auto concepto de las personas residentes.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Es importante para toda persona sentirse bien consigo misma y considerar que en el ambiente en que se desenvuelve se le brindan los apoyos necesarios para favorecer su estabilidad y confort emocional.
FÓRMULA:	En las observaciones y entrevistas realizadas durante el año, se evidencia que el personal establece los horarios de la rutina diaria considerando los gustos, intereses e individualidades de cada persona usuaria; se respetan y validan las preferencias religiosas y las costumbres; se informan los cambios en el personal de apoyo, en los/as residentes o en la dinámica diaria y se ponen en práctica las recomendaciones técnicas señaladas en los planes de apoyo, en el 80% o más de las ocasiones.

FUENTE:	Entrevistas a las personas usuarias. Se debe aplicar la entrevista al menos a un 80% de la población residente. Observación. Documentos escritos (bitácora, registros, entre otros).
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80 %.

2.4 Bienestar material:

DIMENSIÓN	Bienestar Material
INDICADOR 32.	La población residente cuenta con vestuario y calzado bueno, suficiente y acorde a su edad, talla, condición climática y preferencias.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Cada persona usuaria cuenta con un rubro mensual en el subsidio para la dotación de vestido y calzado, el cual debe ser invertido para el fin propuesto y además debe considerar los gustos y características personales de cada residente
FÓRMULA:	Vestido: Cada persona cuenta con un conjunto de ropa para cada día de la semana, sin evidente deterioro (sin manchas, rasgaduras, huecos, estiramiento, etc.), 1 abrigo, suéter o chaqueta, dos conjuntos para dormir, un conjunto para ocasiones especiales, un conjunto de ropa deportiva, un conjunto de ropa interior por día, siete pares de medias, pañuelos. Calzado: cada persona cuenta con 2 pares de zapatos de uso diario, 1 par deportivo, 1 par de sandalias y 1 par para ocasiones especiales.
FUENTE:	Observación. Conteo manual.
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	100 %.

DIMENSIÓN	Bienestar Material
INDICADOR 33.	Las personas usuarias cuentan con los artículos personales necesarios para su adecuada higiene y presentación personal.

JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Es un derecho de las personas usuarias contar con los implementos necesarios para su higiene y presentación personal, por lo cual dentro del subsidio existe un rubro exclusivo para la compra de estos artículos..
FÓRMULA:	Cada persona cuenta con: champú, perfume o colonia, desodorante, talco, cepillo de dientes, pasta de dientes, cepillo de cabello, maquinilla de afeitarse, jabón de baño, crema corporal y toallas sanitarias, según corresponda.
FUENTE:	Observación. Conteo manual.
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	100 %.

DIMENSIÓN	Bienestar Material
INDICADOR 34.	Las personas residentes participan en la elección de sus pertenencias, de manera que se les lleva a adquirirlas, o en su defecto, se le consulta cuáles son sus necesidades y preferencias.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Es un derecho de las personas usuarias participar activamente en la escogencia de sus pertenencias, de manera que éstas satisfagan sus gustos y necesidades y además se valide el ejercicio de su autonomía personal.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas que opinan que si participan en la compra de sus pertenencias}}{100} \times \text{Número total de personas consultadas}$
FUENTE:	Entrevista a las personas usuarias. Se debe aplicar la entrevista al menos a un 80% de la población residente.
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	100 %.

DIMENSIÓN	Bienestar Material
INDICADOR 35.	Las personas residentes cuentan con los productos de apoyo necesarios para su movilidad y autonomía personal.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Es un derecho de las personas usuarias gozar de movilidad personal con la mayor independencia posible, para lo cual se deben asegurar las distintas formas de asistencia humana animal e intermediarios, tecnologías de apoyo, dispositivos técnicos y ayudas para la movilidad.
FÓRMULA:	<p>Número de personas que cuentan con productos de apoyo para su movilidad y autonomía personal.</p> $\frac{\text{Número de personas que cuentan con productos de apoyo para su movilidad y autonomía personal.}}{100} \times$ <p>Número total de personas que requieren productos de apoyo para su movilidad y autonomía personal.</p>
FUENTE:	Observación Entrevistas al personal Entrevista a las personas usuarias. Se debe aplicar la entrevista al menos a un 80% de la población residente.
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80 %.

2.5 Bienestar físico:

DIMENSIÓN	Bienestar Físico
INDICADOR 36.	La población usuaria considera que se les proporcionan 5 tiempos de alimentos y que estos son suficientes, de buen sabor, variados y de buena calidad.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Es un derecho de las personas usuarias contar con una alimentación saludable y balanceada, que responda a sus necesidades nutricionales, y además que sea de su agrado.
FÓRMULA:	<p>Número de personas que califican de manera positiva la alimentación.</p> $\frac{\text{Número de personas que califican de manera positiva la alimentación.}}{100} \times$

	Número total de personas consultadas
FUENTE:	Observación Entrevista a las personas usuarias. Se debe aplicar la entrevista al menos a un 80% de la población residente.
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	100 %.

DIMENSIÓN	Bienestar Físico
INDICADOR 37.	La población usuaria tiene acceso a la atención y seguimiento médico que requieren de acuerdo a sus particularidades.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Es un derecho de las personas usuarias tener acceso a servicios de salud oportunos y en igualdad de condiciones. Aunado a ello, como parte de la corresponsabilidad social en la atención a esta población, es un deber de la Caja Costarricense del Seguro Social brindarle los servicios en salud (generales y especializados) de acuerdo a sus necesidades.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas con acceso a servicios de salud}}{100} \times \text{Número total de personas}$
FUENTE:	Revisión documental: expedientes de las personas usuarias, carnet del seguro, recetas, epicrisis, referencias, dictámen médico, entre otras.
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	100 %.

DIMENSIÓN	Bienestar Físico
INDICADOR 38.	Los cambios en los estados de la salud (emocional, conductual y física) de las personas usuarias son identificados y atendidos oportunamente por el personal de apoyo de la alternativa residencial.

JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Con el fin de detectar posibles dolencias, enfermedades, cambios en el humor, es necesario que se preste atención a variaciones en la temperatura, ánimo, digestión, alimentación, conducta, entre otros. Esto cobra especial relevancia en las personas con mayores compromisos y dificultades en la comunicación.
FÓRMULA:	Existencia de un registro o bitácora
FUENTE:	Cuaderno de registro o bitácora
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	100 %.

DIMENSIÓN	Bienestar Físico
INDICADOR 39.	Las personas usuarias son formadas para atender por sí mismas situaciones de salud menores, como la toma de un analgésico, la colocación de una curita, la desinfección de una herida, preparar un remedio natural u otros.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	En toda alternativa residencial se debe promover acciones para propiciar mayor independencia en la población y especialmente, en lo que respecta al auto cuidado de la salud.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas que dicen atender esas situaciones por si mismas}}{100} \times \text{Número total de personas consultadas}$
FUENTE:	Entrevista a personas usuarias. Como mínimo se debe consultar a un 80% de la población.
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80 %.

DIMENSIÓN	Bienestar Físico
INDICADOR 40.	El servicio cuenta con un registro donde consta la dosificación unitaria de la medicación que se administra a las personas residentes.-

JUSTIFICACION DEL INDICADOR	El apoyo farmacológico debe ser prescrito por un/a profesional en salud, por lo tanto éste debe ser suministrado en la dosis y horario indicados
FÓRMULA:	Existencia de un registro de la medicación por persona usuaria.
FUENTE:	Registro de la medicación por persona usuaria.
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	100 %.

DIMENSIÓN	Bienestar Físico
INDICADOR 41.	El servicio cuenta con un espacio seguro para el resguardo de los medicamentos de la población usuaria.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Los medicamentos deben ser conservados en condiciones higiénicas y ambientales de seguridad, con el fin de que garanticen la disponibilidad y la conservación. Además, deben ser controlados exclusivamente por el personal.
FÓRMULA:	Existencia de un espacio seguro para guardar los medicamentos.
FUENTE:	Observación
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	100 %.

DIMENSIÓN	Bienestar Físico
INDICADOR 42.	El servicio fomenta una higiene postural que garantiza una adecuada seguridad y confort a las personas usuarias.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Las personas con movilidad reducida, con mayores compromisos físicos y cognoscitivos o que por su condición requieren estar en una misma posición, son las que con mayor frecuencia presentan lesiones de presión, contracturas o deformaciones en sus extremidades u otras partes del cuerpo; de ahí la importancia de contar con actividades que las prevengan.
FÓRMULA:	Número y descripción de acciones de higiene postural empleadas
FUENTE:	Entrevistas y observación (corroboración visual de las acciones).

TIPO	Resultados
ESTANDAR:	100%

DIMENSIÓN	Bienestar Físico
INDICADOR 43.	Existencia de un plan de actividades recreativas, físicas y ocupacionales
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	El servicio debe fomentar la práctica de actividades físicas, de recreación y la creación de espacios no planificados para el disfrute del tiempo libre, dentro y fuera de la alternativa residencial
FÓRMULA:	Existencia y ejecución de un plan de actividades recreativas, físicas y ocupacionales
FUENTE:	El plan escrito de actividades. La observación de la puesta en práctica (acciones de corroboración).
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	100%

DIMENSIÓN	Bienestar Físico
INDICADOR 44.	El servicio fomenta que las personas usuarias tengan acceso a información y educación sobre reproducción, planificación familiar y enfermedades de transmisión sexual.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Los servicios tienen el deber de fomentar que las personas usuarias cuenten con información veraz y oportuna relacionada con sus derechos sexuales y reproductivos, además todo servicio debe reconocer el derecho de las personas a decidir libremente y de manera responsable si desean convivir en pareja, contraer matrimonio, tener hijos/as, mantener su fertilidad y el vínculo con sus hijos/as.
FÓRMULA:	Número y descripción de acciones de información y divulgación
FUENTE:	Entrevistas de las personas usuarias y personal de apoyo
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	100%

DIMENSIÓN	Bienestar Físico
INDICADOR 45.	El personal conoce y aplica el uso de técnicas físicas y verbales congruentes con la filosofía de intervención no violenta en situaciones de crisis.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	En los servicios residenciales podrían haber personas usuarias que presenten episodios de descontrol en los que se puedan generar incidentes agresivos e inclusive violentos, por lo que el personal debe conocer y aplicar técnicas de intervención que garanticen el cuidado, bienestar, protección y seguridad de todas las personas involucradas en una situación de crisis.
FÓRMULA:	Número de personas capacitadas en CPI
FUENTE:	Certificación de capacitación
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	100%

2.6 Desarrollo personal:

DIMENSIÓN	Desarrollo Personal
INDICADOR 46.	El servicio fomenta que la población establezca metas y logren sus aspiraciones y anhelos personales
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Los servicios deben brindar a la población usuaria los apoyos que requieran para alcanzar sus metas, aspiraciones y anhelos personales.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas que consideran reciben apoyo para el logro de sus aspiraciones personales}}{100} \times \text{Número total de personas entrevistadas}$
FUENTE:	Entrevista a personas usuarias (se debe entrevistar mínimo al 80% de la población usuaria).
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80%

DIMENSIÓN	Desarrollo Personal
INDICADOR 47.	El servicio fomenta que la apariencia externa de las personas usuarias sea acorde a los diferentes contextos en que se desenvuelve, y a su talla, edad, condición climática y gustos personales.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Los servicios deben fomentar el desarrollo de habilidades de auto cuidado, higiene y presentación personal, y además proveerle los recursos que requieran dado que con ese objetivo se giran varios de los rubros del subsidio, a saber: artículos personales, vestuario y calzado.
FÓRMULA:	En el total de encuentros anuales con la población usuaria se observa que su apariencia personal cumple con las calidades mencionadas en el indicador, en un 90% o más de las ocasiones
FUENTE:	Observación.
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	90%

2.7 Autodeterminación:

DIMENSIÓN	Autodeterminación
INDICADOR 48.	El servicio respeta y fomenta que las personas usuarias participen en las distintas actividades de la vida diaria (alimentación, actividades de su agrado, compra de artículos personales, elección de pareja y amigos, salidas, horarios, recepción de visitas, elección religiosa, cuidado personal, celebraciones, diligencias, decisiones, entre otras).
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	En congruencia con la filosofía de los servicios de convivencia familiar, los principios de participación y vida independiente, se debe asegurar la injerencia de la población usuaria en todos los asuntos relacionados con la dinámica del hogar y su bienestar y desarrollo integral.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas que aseguran tener participación en actividades de vida diaria}}{100} \times \text{Número total de personas entrevistadas}$
FUENTE:	Entrevista a personas usuarias (se debe entrevistar mínimo al 80% de la población usuaria).

TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80%

2.8 Derechos:

DIMENSIÓN	Derechos
INDICADOR 49.	El servicio fomenta que las personas sientan seguridad y confianza de manifestar sus opiniones o quejas respecto al servicio.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Con el fin de que los servicios respondan a las necesidades y expectativas de las personas usuarias, éstos deben crear los mecanismos necesarios para conocer las disconformidades de la población y así mismo, llevar a cabo las acciones de mejora que correspondan para superarlas.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas que estiman que sus quejas y opiniones son escuchadas y atendidas}}{100} \times \text{Número total de personas entrevistadas}$
FUENTE:	Entrevista a personas usuarias (se debe entrevistar mínimo al 80% de la población usuaria)
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	90%

DIMENSIÓN	Derechos
INDICADOR 50.	El servicio fomenta que las personas usuarias participen en las actividades cívicas y electorales
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	Como parte de la inclusión social de las personas y en cumplimiento del ejercicio de sus derechos y responsabilidades ciudadanos a las personas usuarias se les debe asegurar su participación en los procesos electorales y cívicos.
FÓRMULA:	$\frac{\text{Número de personas que participan en actividades cívicas y electorales}}{100} \times \text{Número total de personas entrevistadas}$

FUENTE:	Entrevista a personas usuarias (se debe entrevistar mínimo al 80% de la población usuaria)
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80%

DIMENSIÓN	Derechos
INDICADOR 51.	El servicio fomenta que las personas usuarias aprendan a identificar factores de riesgo y situaciones que violentan su integridad física, emocional, patrimonial y/o sexual y además, que conozcan qué hacer en caso de experimentar alguna/s de ellas.
JUSTIFICACION DEL INDICADOR	<p>Todas las personas tienen el derecho a vivir libres de todas las formas de explotación, violencia y abuso, incluidos los aspectos relacionados con el género; por lo que se debe respetar y proteger su integridad personal en igualdad de condiciones con las demás (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad).</p> <p>De ahí de la responsabilidad de las alternativas residenciales de proporcionar información y educación sobre la manera de prevenir, reconocer y denunciar situaciones de este tipo.</p>
FÓRMULA:	<p>Número de personas que dicen conocer cómo prevenir, reconocer y denunciar situaciones de explotación, violencia y abuso.</p> <hr style="width: 80%; margin-left: 0;"/> <p style="text-align: right;">x</p> <p>100</p> <p>Número total de personas entrevistadas</p>
FUENTE:	Entrevista a personas usuarias (se debe entrevistar mínimo al 80% de la población usuaria)
TIPO	Resultados
ESTANDAR:	80%

BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Legislativa (1996). Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Costa Rica.

Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (2010) Plan Estratégico 2010-2011. Consultor responsable: Caldwell Eldon. Heredia - Costa Rica.

Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (2010). Política Nacional en Discapacidad 2011-2021, Heredia - Costa Rica.

FEAPS, 2001. Manuales de Buenas Prácticas: Vivienda y residencia, para Personas con Retraso Mental. Orientaciones para la calidad. España.

ICASS, Institut Català d'Assistència i Serveis Socials. (2010). Indicadors de qualitat: serveis residencials assistits per a gent gran. Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania.

Organización de Naciones Unidas (2010). Ley 8661. Convención Interamericana de Derechos de las Personas con Discapacidad, 1 ed. Heredia, Costa Rica: Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial.