



Towards Person Centered Housing Services in Europe

# Herramienta de Evaluación de Necesidades de Apoyo



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Herramienta de Evaluación de Necesidades de Apoyo

### Índice de Contenidos

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
1.1. Objetivo de la herramienta de evaluación de necesidades de apoyo TopHouse (THSUNA)	3
1.2. Cómo utilizar THSUNA	5
1.3. Conceptos y vocabulario	5
<b>2. Antecedentes</b>	<b>6</b>
2.1. Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (UNCRPD)	6
2.2. Planificación centrada en la persona	8
2.3. Definición de apoyo	8
2.4. Coproducción y apoyo	9
2.5. El rol del profesional	11
<b>3. Herramienta de evaluación de necesidades de apoyo (THSUNA)</b>	<b>13</b>
3.1. Barreras i obstáculos en el apoyo	13
3.2. Pasos para determinar las necesidades de apoyo	13
3.3. Consideraciones iniciales	13
3.4. Instrumentos específicos	15
3.5. Cinco fases en la metodología de evaluación	16
3.6. Áreas principales en la evaluación de necesidades de apoyo	21
<b>4. Factores de éxito para poner en práctica THSUNA</b>	<b>22</b>
4.1. El vínculo profesional-persona	22
4.2. La entrevista como instrumento clave	23
4.3. Temporalidad y respeto versus estilo de comunicación	23
<b>5. Referencias</b>	<b>24</b>
<b>6. Anexos</b>	<b>27</b>
<b>Anexo I – Escala integral de evaluación de apoyos THSUNA</b>	<b>27</b>
<b>Anexo II – Herramienta de recopilación de datos THSUNA</b>	<b>39</b>

## 1. Introducción

### 1.1. Objetivo de la herramienta de evaluación de necesidades de apoyo TopHouse (THSUNA)

Este documento forma parte del proyecto TOPHOUSE Erasmus+. El presente documento tiene como objetivo centrarse en definir instrumentos para evaluar las necesidades de apoyo en diferentes áreas, como elementos diferenciados y diferenciales de la vida de un individuo pero que a menudo se encuentran entrelazados. Una vez identificados y contextualizados, los profesionales pueden realizar una evaluación individualizada centrada en la persona de las necesidades de apoyo en cada uno de estos aspectos. Esta evaluación puede incluir - pero no limitarse a - a las personas que necesitan apoyo en una o más áreas de su vida, ya sea como elementos separados o combinados, pero con un enfoque global sobre:

- Voluntad y preferencias del individuo sobre sus expectativas de vivienda o necesidades de apoyo actuales
- Tipología de alojamiento necesario y ubicación preferida
- Ejercicio de Derechos y capacidad de tramitar y recibir ayudas y prestaciones
- Gestión de una cuenta bancaria y aspectos de finanzas personales
- Aspectos de alimentación (cocinar, compra y conservación de alimentos)
- Mantener un hogar seguro, limpia y operativa (gas / agua / electricidad)
- El uso de recursos comunitarios y transporte público
- Aspectos de salud general o especializada
- Higiene personal y actividades básicas de la vida diaria
- Estilo de vida saludable
- Necesidades laborales, formación y empleabilidad
- Aspectos relacionados con la cultura, el ocio y el tiempo libre
- Habilidades relacionales y capacidad para interpretar documentos relevantes

El manual de TOPHOUSE sobre evaluación de necesidades de apoyo (THSUNA) parte de la base innovadora que supone fundamentar cualquier herramienta de evaluación en los principios de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante UNCRPD) y, concretamente, en el respeto a la voluntad y preferencias de la persona ya sea en la evaluación de necesidades básicas como en la evaluación de necesidades de apoyo en situaciones o escenarios complejos.

El objetivo del manual es dotar a los profesionales de un marco referencial de evaluación de necesidades para personas con necesidades de vivienda y necesidades de apoyo. THSUNA se

conceptualiza como una herramienta flexible y transferible entre todos los socios que forman parte del proyecto y pretende convertirse de utilidad para todos aquellos profesionales, servicios o entidades del ámbito social que apuesten por el respeto de los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad.

Hay estudios que demuestran que hay más probabilidades de sufrir una disminución del funcionamiento social y un deterioro global de las habilidades cotidianas al confluir dos factores: no disponer de un hogar estable o un recurso de vivienda adecuada y experimentar una discapacidad psicosocial. Esta disminución del funcionamiento social global aumenta el nivel del apoyo necesario para una persona en ambas áreas. Particularmente, el proceso de evaluación de las necesidades de vivienda dependerá de un análisis ajustado del nivel de su funcionamiento en múltiples aspectos, desde una perspectiva social y dentro del enfoque de los Derechos Humanos.

La capacidad de evaluar mejor las necesidades de apoyo tendrá un impacto positivo sobre las tasas de fracaso de usuarios de ciertos perfiles a la hora de mantener de forma satisfactoria la estancia en un recurso de vivienda (por ejemplo, personas que han vivido en la calle, personas que salen de instituciones de larga duración, etc.). Mejorando el nivel de apoyo y orientando mejor su naturaleza, la evaluación puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso en la estancia en recursos de viviendas y la oportunidad de encontrar su lugar en la sociedad.

Para hacer frente a este objetivo, el presente documento incluye y extrae contenido del análisis sobre las mejores prácticas recogidas en la evaluación de las necesidades de apoyo. Estas incluyen el conjunto de habilidades necesarias no sólo para mantener la estancia en el recurso sino para desarrollar una vida independiente. Este conjunto de habilidades refleja explícitamente los principios y valores de la UNCRPD y parte desde un enfoque centrado en la persona, basado en la voluntad y las preferencias.

Este manual mejorará los conocimientos sobre el apoyo profesional e incrementará los resultados del aprendizaje a lo largo de la trayectoria profesional en la capacidad de detectar, evaluar y mejorar las estrategias para proporcionar un mejor apoyo a las personas con discapacidades o situaciones de vida complejas.

Las escaleras de tipo cuantitativo se presentan con el objetivo de proporcionar una evaluación individual de las necesidades de una persona. Además, se utilizan instrumentos cualitativos para ofrecer una evaluación de alcance global, flexible y amplio. La combinación de metodologías en las siguientes herramientas se convierte en una evaluación a medida sobre diferentes necesidades de apoyo. Con este fin, la metodología de la prestación de apoyo y los instrumentos desarrollados incluyen un alto grado de estrategias de participación de los usuarios.

El objetivo final de THSUNA es proporcionar a los profesionales un marco de evaluación preciso, entendiendo el alto impacto que esta evaluación puede tener sobre la calidad de vida de las personas y cómo puede condicionar la prestación de servicios de vivienda o de apoyo.

## 1.2. Cómo utilizar THSUNA

THSUNA es una herramienta de evaluación dirigida a profesionales que ya conocen los principios de la UNCRPD y trabajan en organizaciones o servicios alineados y comprometidos para implementarla a nivel práctico. El instrumento que se describe a continuación (THSUNA) pretende convertirse en un elemento de empoderamiento de las personas usuarias de los servicios a través de un enfoque basado en la coproducción. En consecuencia, el profesional que utiliza THSUNA debe tener en cuenta los principios de la UNCRPD junto con las estrategias de participación de los usuarios que se describen en esta guía. El objetivo final de la herramienta THSUNA es ayudar a la persona que experimenta cualquier tipo de discapacidad psicosocial en el proceso de toma de decisiones sobre cómo quiere ser apoyada y, al mismo tiempo, dotar al profesional de un marco de evaluación de necesidades individualizado.

THSUNA ha conceptualizado y desarrollado con una doble metodología, cuantitativa y cualitativa. El capítulo 3 describe procedimientos e instrumentos específicos que se utilizarán en el proceso de evaluación del apoyo usando la herramienta THSUNA. Los materiales THSUNA incluyen como anexos en este manual y el modo de hacerlos operativos se describe como referencia orientativa en el capítulo 3 de este manual aunque variará en función del profesional, entidad o servicio desde el que se empleen.

## 1.3. Conceptos y vocabulario

**Caso complejo:** persona con una situación o contexto vital que complica la intervención profesional debido a diversas circunstancias (es decir, la persona o el profesional no puede controlarlas ni comprenderlas plenamente debido a la falta de información o por la propia naturaleza y características de la situación).

**Entorno inmediato / comunitario:** personas, familiares, amigos, profesionales o redes sociales con las que la persona apoyada suele estar en contacto o con quien ya tiene algún tipo de relación cotidiana.

**Plan de apoyo individual:** plan de trabajo que el profesional elabora para cada persona apoyada, que define los objetivos y las acciones que deben llevarse a cabo para alcanzar sus objetivos. La primera se realiza en un plazo establecido acordado entre la persona y el profesional, y se revisa posteriormente si se producen cambios significativos en la situación de la persona o si esta lo solicita con un motivo específico.

**Reunión introductoria:** la reunión introductoria tiene como objetivo la creación de una relación entre el profesional de apoyo y la persona usuaria del servicio basada en la confianza y la cooperación mutua. Durante esta reunión, el profesional debe entender las necesidades y deseos del usuario del servicio, así como sus habilidades. Al mismo tiempo, la persona ha de entender el objetivo y las actividades que llevará a cabo junto con el profesional así como sus responsabilidades. El profesional colabora con la persona para identificar sus necesidades y deseos y ayudarle a identificar sus motivaciones personales. Se debe construir un perfil de usuario, que sirva como base de datos y punto de partida para la posterior elaboración del plan de apoyo individualizado, pactado entre la persona que recibirá el apoyo y el profesional.

**Situaciones imprevistas:** situaciones emergentes que afectan a la persona usuaria en su vida diaria y que requieren una intervención inmediata.

## 2. Antecedentes

### 2.1. Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (UNCRPD)

La UNCRPD es una Convención sobre Derechos Humanos escrita por personas con discapacidad - de hecho define el concepto de manera amplia - pero que no sólo se dirige a personas con discapacidad sino al conjunto de la sociedad. Se trata de proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Aunque no proporciona nuevos derechos, amplía los derechos humanos básicos y se ha convertido en un importante documento de referencia que reconoce y declara explícitamente que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que las personas como lo que se considera una persona sin discapacidad. Dado que la UNCRPD fue ratificada por numerosos Estados, éstos aceptan que el término discapacidad haya cambiado su concepción, para incluir aspectos ambientales y sociales como principales elementos o barreras que facilitan la aparición de una discapacidad, sin depender exclusivamente de la propia persona y sus factores individuales. La implementación de este enfoque de Derechos Humanos en la prestación de servicios de apoyo tiene el potencial de impactar en diversas áreas de la vida de una persona, tales como:

- Vivienda y capacidad de la persona para elegir dónde y cómo quiere vivir
- Elegir y decidir servicios de apoyo
- Acceso a la información
- Empleo y educación
- Acceso a los servicios de salud y el derecho al más alto nivel de salud posible
- Igualdad efectiva ante la ley y el derecho de ejercer la capacidad jurídica
- Vivir independientemente y estar incluido en la comunidad

- Participación plena en la sociedad

La UNCRPD ha sido firmada y ratificada por todos los países de la UE y THSUNA ha creado de acuerdo con los principios de la Convención. La Convención tiene la intención de proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Los Estados que han firmado y ratificado la Convención, deben promover, proteger y garantizar el pleno disfrute de los Derechos Humanos por parte de las personas con discapacidad. La Convención ha servido como principal catalizador de un movimiento mundial que apuesta por superar la visión y conceptualización de las personas con discapacidad objetos de caridad, tratamiento médico y protección social para considerarlos como plenos miembros de la sociedad y titulares de Derechos Humanos desde el plano de la igualdad. También es el único instrumento de Derechos Humanos de la ONU que incluye una dimensión explícita del desarrollo sostenible. La UNCRPD fue el primer tratado de Derechos Humanos del siglo XXI.

Además, los gobiernos deben proporcionar a las personas con discapacidad cualquier apoyo que puedan necesitar en la toma de decisiones. El apoyo puede ser "formal e informal" y puede constituir "arreglos de diferentes tipos e intensidades". El tipo y la intensidad del apoyo deberían tener en cuenta la diversidad de situaciones que experimentan las personas con discapacidad. Además, habría que disponer de una serie de medidas apropiadas para que las personas con discapacidad reciban un apoyo adecuado, según su voluntad y sus necesidades. El apoyo podría incluir proporcionar información en lenguaje sencillo o de fácil lectura, explicar diferentes opciones o, en algunos casos excepcionales, articular una opinión basada en un profundo conocimiento de la voluntad y los deseos de las personas, que se deriva de una relación de confianza de larga duración. Independientemente del dominio de su vida personal, sus opiniones y decisiones se deben tener en cuenta y respetar. La implementación de la UNCRPD requiere un cambio social que enfoque su mirada hacia el respeto de los Derechos Humanos, mediante la abolición de sistemas paternalistas donde las decisiones son tomadas por terceras personas hacia un modelo de apoyo en la toma de decisiones.

En términos prácticos, el ejercicio de la capacidad jurídica significa tomar decisiones por uno mismo en todos los ámbitos de la vida, incluidos los tratamientos médicos, la vivienda, el empleo, las relaciones, las finanzas, los niños, la planificación familiar o en aspectos patrimoniales, entre otros. La CRPD reconoce que hay momentos en que las personas con discapacidad pueden requerir apoyo en la toma de decisiones y que, dependiendo del curso de la discapacidad o de la situación concreta de la persona, pueden necesitarse diferentes niveles de apoyo. Para garantizar el igual reconocimiento como ciudadanos ante la ley, la prestación de apoyo es fundamental y puede variar en gran medida en función de cada persona. Los Estados deben desarrollar mecanismos de apoyo en la toma de decisiones, de diferentes tipos e intensidades, incluidos los acuerdos de apoyo formal e informal. Estos

mecanismos pueden incluir, por ejemplo, redes de apoyo, acuerdos de apoyo, grupos de ayuda mutua, apoyo para la auto-representación y las voluntades anticipadas.

Cuando la persona participa en el diseño, implementación y evaluación del servicio que ha de recibir, le aparece un doble efecto: en primer lugar, el servicio en sí es más eficaz siempre que los objetivos a alcanzar estuvieran dirigidos a resolver los problemas reales expresados. En segundo lugar, las personas usuarias son apoderadas y se tienen en consideración en un contexto profesional (por ejemplo ante la Administración y otros agentes de interés) ya que la persona se ubica en un contexto de relación de poder entre iguales.

Los profesionales que trabajan ofreciendo apoyo a las personas deben aprender los principios de la UNCRPD como elemento básico de la práctica profesional. Cualquier actividad descrita en esta herramienta e implementada en la práctica, debe respetar los principios de la UNCRPD.

**Resultado de Aprendizaje:** Tratar a los usuarios de los servicios con dignidad y respeto.

*Los prestadores del apoyo deben aprender los principios de la UNCRPD como un elemento básico de la práctica profesional. Cualquier actividad descrita en esta herramienta e implementada en la práctica debe respetar los principios de la UNCRPD.*

## 2.2. Planificación centrada en la persona

La planificación centrada en la persona (PCP) es una metodología que tiene como objetivo ayudar a una persona con necesidades de apoyo a ejercer elección y control sobre la forma en que desea ejecutar su proyecto de vida, planificando de antemano algunos o todos los aspectos de la su vida. Por lo tanto, se debería apoyar teniendo en cuenta las expectativas de la persona y su proyecto vital, asegurando que el individuo siga siendo imprescindible para la planificación y desarrollo de cualquier intervención profesional que le afectará. La planificación centrada en la persona no es sólo una evaluación, sino también un enfoque metodológico para desarrollar el apoyo futuro. La metodología de la PCP se aplica en THSUNA a través de las diferentes fases de la aplicación de esta herramienta.

**Resultado de Aprendizaje:** Trabajar de forma centrada en la persona.

*Aprender cuál es el enfoque de apoyo de acuerdo con los principios de la UNCRPD y los principios centrados en la persona es un elemento transversal de TopHouse y THSUNA.*

## 2.3. Definición de apoyo

El apoyo puede adoptar muchas formas, pero según el informe de la relatora especial sobre los Derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas, una definición acordada y universal de apoyo sería:



*“El apoyo es el acto de ayudar o asistir a alguien que lo requiera para llevar a cabo actividades diarias y participar en la sociedad. El apoyo es una práctica profunda en todas las culturas y comunidades y es la base de todas nuestras redes sociales. Todo el mundo necesita el apoyo de otras personas en algún momento, si no a lo largo de su vida, para participar en la sociedad y vivir con dignidad. Ser destinatario de apoyo y ofrecer apoyo a otras personas son roles que todos compartimos como parte de la experiencia humana, independientemente de la discapacidad, la edad o el estatus social. El apoyo a las personas con discapacidad incluye una amplia gama de intervenciones formales e informales, incluyendo asistencia presencial y intermediaria, ayudas a la movilidad, dispositivos y tecnologías de asistencia. También incluye la asistencia personal; apoyo en la toma de decisiones; apoyo para la comunicación, servicios para la vida cotidiana para una vivienda segura y la ayuda en el hogar; y servicios comunitarios. Las personas con discapacidad también pueden necesitar apoyo para acceder y utilizar servicios generales, tales como la salud, la educación y la justicia.”*

Para la mayoría de las personas con discapacidad, el acceso a un apoyo de calidad es una condición previa necesaria para vivir y participar plenamente en la comunidad a partir de opciones que sean iguales a las de otros. Sin un apoyo adecuado, las personas con discapacidad corren el riesgo de caer en la negligencia y la institucionalización. Ofrecer un apoyo adecuado y de calidad es necesario para hacer efectivo todo el espectro de Derechos Humanos y permite que las personas con discapacidad alcancen todo su potencial, contribuyendo así al bienestar y a la diversidad general de la comunidad global en que vivimos. Para muchas personas con discapacidad, el apoyo representa una condición previa esencial para su participación activa y significativa en la sociedad, al tiempo que preserva su dignidad, autonomía e independencia.

Importante: Practica la coproducción con usuarios del servicio que son "expertos por experiencia"  
 Importante: Facilite la elección y el control por parte de usuarios de servicios

*Conocer la definición de Apoyo y como los profesionales deben integrarla y aplicarla en la práctica diaria como factor clave para garantizar la inclusión y la participación igualitaria.<sup>1</sup>*

## 2.4. Coproducción y apoyo

La coproducción en el campo de las discapacidades psicosociales parte desde un enfoque donde el objetivo de una recuperación sostenida tiene en cuenta la participación de un amplio abanico de proveedores de servicios y de apoyos, incluidos los servicios y los apoyos clínicos, los apoyos comunitarios, el apoyo directo a la vivienda y la integración laboral y social. La coproducción es el

<sup>1</sup> (A/HRC/34/58) - Consultar en: <https://undocs.org/es/A/HRC/34/58>

elemento que facilita que los actores clave trabajen conjuntamente con las personas que reciben el apoyo para ofrecer estos apoyos de manera individualizada. Desde una perspectiva técnica, la coproducción se define como:

*“Un proceso por el que la gente se implica de manera activa y genuina en la definición de la cuestión que le preocupa, en la toma de decisiones sobre factores que afectan a las su vida, en la formulación y aplicación de políticas, en la planificación, desarrollo y prestación de servicios y en la acción para lograr cambio” (OMS; 2002)*

No hay una fórmula única para la coproducción, pero hay algunas características clave presentes en las iniciativas de coproducción: definir a las personas que utilizan servicios como agentes hábiles; romper las barreras entre las personas usuarias y los profesionales; basarse en las capacidades existentes de las personas; incluir la reciprocidad (donde la gente recibe algo por haber ayudado a los demás) y la mutualidad (personas que trabajan juntos para conseguir sus intereses compartidos); trabajar con redes de apoyo entre iguales, junto con redes profesionales.

Una definición que se adapta a la herramienta THSUNA es:

*“La coproducción no es sólo una palabra, no es sólo un concepto, es una unión de mentes que se unen para encontrar una solución compartida. En la práctica, se trata de que las personas que utilizan un servicio sean consultadas e incluidas y que trabajen juntos desde el principio y hasta el final, en cualquier proyecto que les afecta.”*

La investigación sobre estrategias de intervención con usuarios señala como elementos de éxito en cualquier intervención que aplique la coproducción como metodología en la conceptualización, diseño y desarrollo de servicios de apoyo:

- Creación de espacio exploratorio → Los grupos de interés y los usuarios trabajan juntos para crear nuevos conocimientos.
- Colaboración → Todas las partes interesadas y los usuarios comparten sus experiencias desde su perspectiva para alcanzar los resultados deseables.
- Reparto de poder → Las cuotas de poder entre los grupos de interés, los usuarios y los profesionales deben ser equilibradas y deben reconocer la importancia de la experiencia diferente y diversa de cada una de las partes, que resultará en una propiedad compartida de aquello trabajado.

- Igualdad → Las relaciones entre los grupos de interés, los usuarios y los profesionales deben basarse en el respeto mutuo.
- Disposición implementar → Implicación positiva a todos los niveles del servicio para implementar estrategias de coproducción.

Estos elementos de éxito en la coproducción tienen un impacto positivo en la autopercepción de la persona usuaria y de los agentes implicados, al tiempo que minimiza, reduce o elimina el impacto negativo de los siguientes efectos o situaciones (Beresford; 2013):

- Distorsión del concepto de recuperación y apoyo.
- Persistencia en la separación entre ellos (profesionales) y nosotros (personas usuarias) / el concepto de alteridad.
- Sostenimiento de patrones de exclusión social.
- Discriminación perpetuadora.
- Reproducción de modelos paternalistas.
- Mantenimiento del rol de los profesionales como únicos "expertos".
- Arrastrar una atmósfera de silencio sobre los problemas reales e invisibilizando la experiencia del usuario.

La coproducción es un marco de intervención que involucra a todas las partes interesadas, usuarios y profesionales implicados en la evaluación de las necesidades de apoyo y los pasos necesarios para cubrir estas necesidades. Como enfoque metodológico, se incluirá también en la evaluación de las necesidades de apoyo. Consiste en un elemento especialmente innovador, ya que combina un equilibrio entre la fiabilidad científica de la herramienta y las aportaciones de los usuarios. La combinación de estas evaluaciones complementarias de las necesidades lleva a implicar a los usuarios en la identificación de qué apoyo se adaptaría mejor a sus necesidades, así como para garantizar la fiabilidad de la herramienta THSUNA.

## 2.5. El rol del profesional

El prestador de apoyo puede ser miembro de la red social de la persona, un amigo o miembro de la familia o un profesional de los servicios de apoyo. THSUNA se dirige específicamente a los profesionales que pueden coordinar recursos y servicios alrededor de la persona. Para facilitarlos, el profesional estudiará las decisiones del usuario y proporcionará toda la información necesaria para dar al usuario una visión clara de todas las posibilidades y sus pros y contras. En este punto, depende de la persona tomar sus propias decisiones, mientras el profesional facilita los recursos necesarios para llevar a cabo su decisión.

### Habilidades y valores necesarios del profesional de apoyo

- El profesional respeta y valora la autonomía y la dignidad de la persona apoyada, al tiempo que conoce y respeta los objetivos, los valores y las preferencias de ésta.
- El profesional respeta el estilo personal de toma de decisiones de la persona apoyada y reconoce cuándo y cómo se puede ofrecer el apoyo.
- El profesional debe ser capaz de formar una relación de confianza con la persona apoyada y de invertir el tiempo necesario para apoyar la toma de cada decisión.
- Otras competencias necesarias son la empatía, la asertividad y la capacidad comunicar de manera clara y comprensible.

### Principales tareas que debe llevar a cabo el profesional de apoyo

- Evaluar las habilidades de la persona en relación con las áreas específicas incluidas en las herramienta y las escalas THSUNA.
- Construir y ayudar a la persona a implementar un plan de apoyo individualizado.
- Buscar materiales y recursos para ayudar a la persona a entender la información necesaria para tomar sus propias decisiones.
- Ayudar a la persona apoyada obtener aportaciones relevantes de diferentes fuentes.
- Unirse o acompañar a la persona apoyada en reuniones con organizaciones externas con el objetivo de obtener información y explorar opciones.
- Ayudar a la persona a analizar las diferentes opciones.
- Verificar que la persona ha entendido los pros y los contras de las opciones implicadas en una decisión o en un plan de apoyo individualizado.
- Ayudar a la persona a comunicar las decisiones a su familia y en la red de apoyo para favorecer la buena implementación de la elección de la persona. Cuando sea necesario, el profesional de apoyo representará la persona usuaria.
- Facilitar el progreso mediante entrevistas y herramientas de medida específicas.
- Mantener un registro preciso de toda la actividad realizada con la persona, si es posible.

Importante: Practica la coproducción con usuarios del servicio, que son "expertos por experiencia"  
 Importante: Apoye la elección y el control ejercidos por los usuarios de los servicios.

*Tienes que conocer lo que se entiende como coproducción en el marco de este manual, con el fin de establecer los enlaces y procedimientos adecuados, para lograr la participación real de los usuarios y los agentes de interés durante el proceso de evaluación.*

### 3. Herramienta de evaluación de necesidades de apoyo (THSUNA)

#### 3.1. Barreras i obstáculos en el apoyo

El apoyo, conceptualizado como servicio global, puede adoptar muchas formas, tanto en términos de duración como de intensidad y es a menudo variable en función de la población diana que se beneficia de acuerdo con su contexto social, situación personal y rasgos de personalidad o derivados de su discapacidad particular. Debemos tener en cuenta, además, que según el modelo de Derechos Humanos, los profesionales necesitan más y mejor orientación sobre los diferentes tipos de apoyo.

Como referencia, los sistemas de apoyo deberían asegurar la disponibilidad de un número de servicios adecuado para proporcionar el máximo abanico posible de apoyos, incluyendo el apoyo en la comunicación, en la toma de decisiones, a la movilidad, la asistencia personal, en la vivienda y otros tipos de apoyo ubicados en la comunidad. Asegurar la disponibilidad dentro de un servicio de profesionales fiables, cualificados y capacitados para ofrecer apoyo es un componente crítico para garantizar un apoyo efectivo y de calidad. Es por ello que se deberá impulsar la formación profesional en relación con el apoyo, para mejorar de manera sustancial las habilidades y competencias de los profesionales, al tiempo que permitirá a los individuos mejorar el apoyo que reciben y, finalmente, su calidad de vida. Pese a la existencia de marcos legales que contemplan la no-discriminación de las personas con discapacidad i facilitan entornos totalmente accesibles que facilitan significativamente la participación de personas con discapacidad, muchas de ellas aún pueden requerir medidas de apoyo para poder participar en la comunidad de manera igualitaria con los otros.

Importante: Debe favorecer que los usuarios del servicio se hagan cargo de su propia seguridad, así como la seguridad de los demás.

Importante: Tienes que permitir que los usuarios de los servicios tomen riesgos asumibles.

*El profesional debe conocer las dificultades específicas del individuo, que pueden influir en el tipo de apoyo que se quiere proporcionar, para planificar la evaluación y mejorar su calidad.*

#### 3.2. Pasos para determinar las necesidades de apoyo

#### 3.3. Consideraciones iniciales

Históricamente, la evaluación de las necesidades de apoyo en el campo de la discapacidad ha sido tradicionalmente realizada por profesionales que han fundamentado su praxis orientados desde la ciencia médica y clínica, argumentando desde un modelo biológico centrado en la deficiencia y en la individualidad de esta. Orgánicamente ya través de la lucha social, la sociedad y los profesionales de la intervención médica y social han avanzado progresivamente hacia un enfoque social (más holístico) que tiene en cuenta los aspectos sociales de la vida del individuo, dejando de lado el aspecto de la

coproducción (por ejemplo, la opinión o visión compartida de las necesidades individuales del usuario). Reconociendo esto, es imperativo equilibrar y combinar las dos visiones y determinar las necesidades de apoyo cambiando a un modelo de Derechos Humanos. Un plan integral de apoyo individualizado es esencialmente una articulación de la visión compartida de una comunidad sobre su futuro crecimiento y desarrollo moderno para contribuir a la promoción de la inclusión social y económica, en particular de las minorías y los grupos vulnerables, incluidas las personas con discapacidad. Un plan de apoyo individualizado debe evaluar las necesidades del individuo desde diferentes perspectivas, pero siempre teniendo en cuenta que la perspectiva del usuario es la base para una mejor intervención o apoyo profesional, sin excluir los conocimientos profesionales acumulados para ciertas disciplinas que tradicionalmente evalúan las necesidades de apoyo, como los trabajadores sociales o los psicólogos. Estas disciplinas ejercen su función profesional conociendo un amplio abanico de trámites administrativos y burocráticos y de documentación necesarios para activar recursos del Estado de Bienestar o del Sistema de Atención Social, por lo que THSUNA ofrece herramientas para evaluar las necesidades de apoyo contemplando la perspectiva del usuario y el punto de vista del profesional considerando que no son mutuamente excluyentes. Trabajar desde ambas visiones, de manera colaborativa y con una metodología centrada en la coproducción del servicio es el objetivo de THSUNA para proporcionar un apoyo de calidad. Podemos definir que el apoyo es de calidad cuando:

- El apoyo de los profesionales tiene como objetivo maximizar la interacción positiva de la persona apoyada con la comunidad local (vecinos, tiendas, servicios, etc.).
- El apoyo respeta el espacio personal, la privacidad y la individualidad de la persona.
- El apoyo se entrega de acuerdo a las necesidades individuales y con una escalabilidad flexible.

Importante: Construir una relación de confianza con las personas usuarias del servicio es un factor de éxito.

Importante: Comunicarse efectiva y abiertamente

Resultado de Aprendizaje: Trabajar de forma multidisciplinar

Resultado de Aprendizaje: Desarrollar redes y colaborar con otros proveedores de servicios.

*La evaluación se hará siguiendo una planificación centrada en la persona, utilizando metodologías de coproducción y con una base flexible y adaptada. Tanto la visión como la experiencia de los profesionales, en contraste con la perspectiva y la experiencia individuales, son esenciales para lograr una evaluación satisfactoria. En este escenario, vincular y entrevistar con éxito a la persona es un elemento clave para el éxito.*

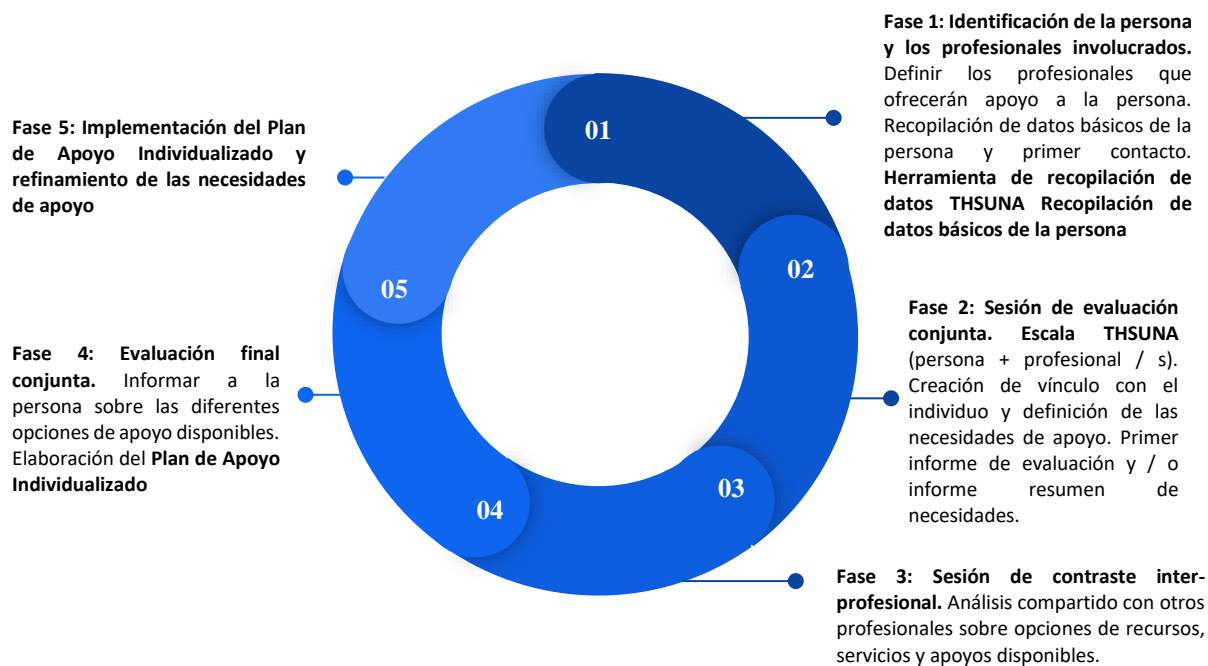
### 3.4. Instrumentos específicos

THSUNA utiliza diferentes herramientas para identificar, detectar y evaluar las necesidades individuales en función de la propia evaluación del usuario y de la evaluación del profesional. Tomando en consideración la existencia de diferentes escalas de evaluación, tales como: Basic Everyday Living Skills (Bels), que tiene por objeto evaluar la estrecha relación entre las personas con discapacidades psicosociales y el deterioro del funcionamiento global, suponiendo que el nivel de apoyo requerido por el individuo también dependerá estrechamente del nivel de su funcionamiento. Bels es un instrumento de evaluación con las propiedades de fiabilidad adecuadas para el propósito para el que fue concebido: evaluar las habilidades básicas para la vida diaria. Otra escala de evaluación, desde una perspectiva profesional, es la Evaluación Global del Funcionamiento / Evaluación Global modificada del Funcionamiento (GAF / mGAF). La Evaluación Global del Funcionamiento asigna un juicio clínico de manera numérica al nivel de funcionamiento general del individuo. Se consideran las deficiencias en el funcionamiento psicológico, social y ocupacional / escolar, pero no las relacionadas con las limitaciones físicas o ambientales. La escala oscila entre 0 (información inadecuada) y 100 (funcionamiento superior). Aparte de estas escalas, hay escalas propietarias para evaluar de manera integral las necesidades de las personas con discapacidad - no dirigidas específicamente a las personas con discapacidad psicosocial - sino como un todo, como el modelo *"Housing First"* (modelo propietario), la *escala MyLife* (escala propietaria), la *escala ENAR-TMG* (escala de Evaluación de los Niveles de Atención requeridos para las personas con Discapacidades Psicosociales Graves) y *escala "Stars"*.

**Las herramientas de THSUNA desarrollan un marco de evaluación de apoyo utilizando dos herramientas específicas:** la escala THSUNA (véase el Anexo I, Escala Integrada HAS THSUNA) y la herramienta de Recopilación de Datos THSUNA (véase el anexo II) y utiliza un enfoque intersectorial utilizando la siguiente metodología / proceso.

### 3.5. Cinco fases en la metodología de evaluación

Los instrumentos THSUNA deben utilizarse siguiendo un proceso circular desarrollado de manera continua



Durante todo el proceso se debe desarrollar un perfil de usuario del servicio que sirva de base para la posterior elaboración de un Plan de Apoyo Individualizado que debe ser acordado con la persona apoyada y el profesional.

**Fase / Etapa 1a: Informar al individuo sobre la Escala THSUNA y su metodología.** La metodología comprende el uso de escalas individualizadas y entrevistas con profesionales y otros agentes sociales de relevancia para que el individuo tome conciencia de todo el proceso. En esta primera etapa, los profesionales pedirán a la persona que haga un esfuerzo de auto-reflexión sobre las dificultades, los problemas, el contexto y sus necesidades personales. Además se le pedirá la documentación básica y necesaria para validar sus necesidades y poder ofrecerle un mejor apoyo profesional. **La herramienta de recopilación de datos THSUNA** es una herramienta destinada a recopilar documentación básica sobre la persona para continuar con las acciones de apoyo, está dirigida principalmente a los profesionales, pero también puede ser relevante como plantilla para compartir en esta etapa con la persona para que la persona recopile toda la información que los profesionales necesitan para la *Primera Sesión de Trabajo de Evaluación Conjunta*.

**Fase / Etapa 1b: Identificar y seleccionar los usuarios, partes interesadas y profesionales que participarán en la evaluación.** Antes de continuar, se debe preguntar a la persona / usuario final si hay una persona específica que no quiere que esté presente durante la evaluación y esta decisión debe ser respetada. Sin embargo, el papel crucial de una evaluación inicial no debe pasar por alto las



aportaciones de los profesionales, los miembros de la familia u otras partes interesadas que pueden tener un punto de vista diferente o una parte de la información que el usuario podría ocultar o retener específicamente y que puede ser útil para comprender el contexto de la persona en su conjunto de una manera integral. Durante el primer encuentro entre el profesional y la persona, el vínculo debe consolidarse y crecer. Sólo cuando aparece una relación de confianza, el profesional puede preguntarle a la persona sobre sus deseos, voluntad y preferencias o evaluar las habilidades de la persona a través de la Escala THSUNA. Es muy recomendable evitar cualquier evaluación durante el primer contacto con la persona.

**Informar, promover la autorreflexión y la recopilación de datos y documentos**

- Garantizar el acceso a la información (bidireccional) y la protección de la información personal
- Mejorar la eficiencia de la evaluación (temporalidad y enfoque)
- Promover la participación de las personas y la coproducción

**Fase / Etapa 2: Primera sesión de evaluación conjunta.** Organizar una reunión en la que la **escala THSUNA** debe ser llevada a cabo por el individuo y complementada con observaciones profesionales / de las partes interesadas de manera positiva y evidenciando hechos. Dejar preguntas sin respuesta si la persona no se siente cómoda compartiendo información personal es natural. La sesión se lleva a cabo utilizando entrevistas semiestructuradas para extraer elementos cualitativos sobre la situación del individuo. Paralelamente, la documentación aportada por el individuo se compila utilizando las directrices de la **Herramienta de recopilación de datos THSUNA**. La recogida de todo tipo de información (económica, jurídica y social) necesaria en términos administrativos y prácticos debe ser la estrictamente necesaria y pertinente en función de la demanda del usuario y puede variar de un país a otro (estructura de los servicios sociales, sistema sanitario, etc.) y el profesional debe salvaguardar esta documentación de acuerdo con el reglamento de protección de datos vigente en cada país siguiendo los protocolos adecuados.

El número de entrevistas para completar con precisión la Escala THSUNA no está definido y estará determinado por la voluntad de la persona. Es posible que la realización de la evaluación inicial requiera más de una visita, contactos telefónicos o correos electrónicos a los diferentes profesionales que ya apoyan la persona para que la carga no recaiga exclusivamente en la persona y el profesional que aplica la escala THSUNA.

La escala THSUNA está conceptualizada como un instrumento flexible y no como un recurso finalista, sino como el punto de partida para desarrollar el apoyo en un continuo ya que las necesidades de los individuos cambian constantemente debido al crecimiento personal, la experiencia, los cambios en el contexto sociocultural del individuo o debido a situaciones imprevistas.

#### **Primera sesión de evaluación conjunta**

- Realizada garantizando una distribución equitativa del poder entre todos los participantes (se fomentan los encuentros de Grupos familiares y las Estrategias de Diálogo Abierto).
- Los profesionales definen sus metas y límites dentro de las tareas profesionales.
- La vinculación y la temporalidad como elementos clave (se necesitará más de una sesión en casos complejos).
- Crear un clima de seguridad, confianza, respeto y colaboración.
- Documentación Inicial Recopilada.

**Fase / Etapa 3: Sesión de contraste.** Durante esta tercera fase, los profesionales trabajan en colaboración para determinar las tareas que debe realizar cada profesional en función de su área de especialización, la asignación institucional y las posibilidades de intervención dentro de parámetros realistas (es decir, la situación financiera del individuo, la estructura del Estado de Bienestar, los recursos de los servicios sociales, los servicios comunitarios, la vivienda social y / o los planes de apoyo directo o indirecto en diferentes ámbitos proporcionados por la estado o por las ONG en el territorio local, etc.). En esta etapa, la *Herramienta de recopilación de datos TSHUNA* y la información recopilada se vuelve crucial para determinar las opciones y posibilidades potenciales para ofrecer apoyo al individuo. En caso de que no se disponga de suficiente información o no se disponga de la documentación necesaria para seguir adelante, es necesario que los profesionales inicien el procedimiento para agilizar la tramitación de esta documentación lo antes posible (por ejemplo, documento nacional de identidad, inscripción en el censo en el padrón, certificado de discapacidad, etc.). Este trabajo colaborativo pretende evitar la superposición de tareas y determinar con precisión los servicios, recursos o beneficios a los cuáles tiene derecho la persona (y si estos son de carácter universal; de carácter concurrente, etc.).

#### **Sesión de Contraste Profesional**

- Conocer y explicitar las opciones "reales" de prestación de apoyos.
- Evitar solapamientos y duplicidades profesionales, así como la falta de recursos que se pueden ofrecer y / o poner a disposición del individuo.

**Fase / Etapa 4: Sesión final de evaluación conjunta.** Esta sesión de trabajo pretende informar al usuario de todos los recursos, prestaciones y servicios disponibles en el Sistema de Servicios Sociales y de Salud al que puede tener acceso o derecho de acceso. La comunicación es un aspecto clave de esta fase, ya que permite al individuo ejercer la elección y el control sobre la opción más adecuada para sus necesidades. La capacidad profesional y las habilidades para explicar con detalles todas y cada una de las opciones y sus consecuencias son importantes para que la persona pueda tomar una elección informada. La temporalidad también juega un papel importante en esta fase, ya que el individuo necesita entender de manera integral lo que implica el apoyo y la temporalidad de su prestación. En esta fase es importante que el profesional se enfrente a las expectativas del individuo, ya que los procedimientos burocráticos y las formalidades administrativas implican procesos, trámites o plazos complejos, a menudo confrontados con la realidad o las expectativas percibidas del usuario.

**Informe de evaluación final:** Elaboración de un informe para determinar el apoyo que la persona necesita de forma individualizada. Es importante mantenerse en contacto con la situación real del individuo y las opciones plausibles de las que dispone cada profesional para ofrecer apoyo. El informe debe contener las diferentes opciones disponibles (recursos, servicios, beneficios, programas) para el usuario final. El informe de evaluación final es el principal documento técnico para que el profesional diseñe un Plan de Apoyo Individualizado acordado con la persona.

#### **Sesión final de evaluación conjunta y plan de apoyo individualizado**

- Asegurarse de que el individuo entienda las opciones disponibles y elija la opción que mejor se adapte a sus necesidades dentro de un rango de opciones presentadas por el profesional. El individuo es capaz de aceptar, modificar o rechazar los objetivos y acciones propuestos. Es necesario registrar los acuerdos que se establezcan con la persona.
- Definir una lista de acciones a realizar con una temporalidad concreta tanto para el usuario como para el profesional.
- Definir una frecuencia y canal de seguimiento - visita cara a cara, visita a domicilio, visita al consultorio, llamada, correo electrónico, etc. – de manera consensuada con la persona. El individuo puede cambiar su preferencia en cualquier momento. Detectar nuevas necesidades o redefinir las existentes.

**Plan de Apoyo Individualizado.** Una vez finalizadas las fases de evaluación, el profesional de apoyo debe tener una imagen completa sobre las necesidades de la persona, su voluntad y preferencias e información sobre sus deseos, metas, estilo o proyecto de vida. El deber del profesional es elaborar un Plan de Apoyo Individualizado con un listado de temas, incluyendo las acciones a realizar para cada tema en función de los recursos / servicios / programas disponibles en el territorio. El plan de apoyo individualizado incluye la búsqueda de fuentes de información; la coordinación de acciones para disfrutar del apoyo de otros servicios; la realización de los pasos necesarios para comunicar la decisión del individuo a otros servicios de apoyo, servicios sociales o su propia red social así como las acciones destinadas a ayudar en la implementación del plan con apoyos externos.

### **Plan de Apoyo Individualizado - General**

Las necesidades y acciones a realizar en el Plan de Apoyo Individualizado especifican, pero no se limitan a estos aspectos. Deben acordarse con la persona con una intensidad y frecuencia realistas con las opciones disponibles de apoyo y con realidad propia de la persona.

- Compra de productos: uso personal, higiene, ropa, tabaco, productos de ocio y alimentación.
- Acuerdo sobre el dinero de bolsillo y su gestión, que servirá para determinar la herramienta económica adaptada a la necesidad de la persona.
- Gestión de vehículos (impuestos, seguros, combustible, reparaciones).
- Gestión de deudas (negociación del pago de las deudas del individuo).
- Pagos mensuales (servicios, hipotecas, préstamos, alquileres o instalaciones residenciales, centros de día, escrituras, suministros, etc.).
- Apoyo en la gestión de documentación: Documento Nacional de Identidad, Seguro de Salud, Tarjeta de Salud, pasaporte, certificado de incapacidad, Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales, Certificado de Residencia y otros tipos de documentación administrativa / legal.
- Gestión y coordinación de apoyos externos.
- Gestión y apoyo en caso de cambio de centro / lugar de residencia.
- Gestión de cuentas bancarias (cuenta corriente, fondos de inversión, plan de pensiones, etc.).
- Supervisión de las visitas médicas y farmacológicas asumiendo directamente el acompañamiento o gestionando un servicio externo de apoyo y / o transporte. En el caso de visitas como urgencias hospitalarias e intervenciones quirúrgicas, ofreciendo apoyo en todas las actuaciones que se deriven posteriormente (seguimiento de la evolución de la persona, información a las familias y / o centros, firma de consentimiento informado, seguimiento hospitalario, etc.).
- Supervisión de la higiene personal.
- Supervisión del lugar de residencia, apoyo y mantenimiento (por ejemplo, control de plagas, limpieza por parte de un servicio externo, etc.).

- Promoción de actividades de ocio y culturales (enlaces a centros, servicios, actividades, etc.)
- Aspectos relacionados con las mascotas (alimentos, veterinario, etc.)
- Apoyo a la comunidad: buscar, coordinar y gestionar los diferentes apoyos del entorno comunitario y servicios especializados en las diferentes áreas (salud, trabajo o empleo, ocio, servicios sociales, servicios externos, vivienda, voluntariado, etc.).
- Apoyo a la comunidad: Fomentar la integración de la persona en la comunidad, mostrando los recursos de su entorno y animándola a utilizarlos.
- Promover la autonomía personal y social.

### **Fase / Etapa 5: Implementación del apoyo y refinamiento**

No cubierto en este documento

### **3.6. Áreas principales en la evaluación de necesidades de apoyo**

El instrumento THSUNA tiene como objetivo proporcionar una evaluación de las necesidades de apoyo para fomentar la vida independiente en la comunidad y, como tal, necesita definir más a fondo las áreas en las que el individuo necesita apoyo para desarrollar una vida independiente. Éstas se pueden evaluar haciendo un inventario de las habilidades para la vida de una persona a través de un subconjunto de elementos que nos proporcionan información sobre el nivel que tienen las personas en un momento específico de su vida o cuando están en el proceso de recibir apoyo. THSUNA ofrece una aproximación a estos elementos a través de la siguiente categorización: aspectos financieros, compras, mantenimiento de la vivienda, la cocina, la ropa, familia, relaciones y habilidades sociales, salud, higiene, movilidad y transporte, trabajo y empleo, formación y empleo, aspectos legales y administrativos, ocio, tiempo libre y cultura u otros.

Persona y profesional (por ejemplo los trabajadores sociales o profesionales del ámbito sanitario) deben utilizar conjuntamente la herramienta y la metodología de TSHUNA para responder a las preguntas y determinar el nivel de apoyo requerido por el individuo. El nivel de apoyo requerido por las personas (apoyo intenso, apoyo parcial o sin apoyo) vendrá determinado por su voluntad y preferencias. La herramienta THSUNA puede llevarse a cabo con la ayuda de profesionales, compañeros u otros profesionales que puedan ayudar a la persona a rellenar huecos o proporcionar información adicional sobre alguna de estas áreas que excedan su conocimiento en un momento o contexto determinado.

Resultado de Aprendizaje: Practicar la coproducción con usuarios de servicios que son "expertos por experiencia".

Resultado de Aprendizaje: Desarrollar redes y colaborar con otros proveedores de servicios.

## 4. Factores de éxito para poner en práctica THSUNA

Hay varios factores que influyen en una buena evaluación. Algunos tienen un componente personal, afectado por elementos culturales y biográficos de la persona, mientras que otros tienen un fuerte componente organizativo que condiciona la calidad de la relación entre la persona y el profesional. A continuación puede encontrar una lista de factores que ayudan a identificar cómo ofrecer apoyo de calidad.

### 4.1. El vínculo profesional-persona

El vínculo emocional entre el profesional y la persona es uno de los principales factores que favorecen el cambio positivo que se busca durante y después de la intervención (Escudero; 2009).

El vínculo no es estático sino un estado dinámico-relacional que requiere atención para seguir impulsando y provocando cambios positivos. Los profesionales deben conocer las características básicas del vínculo. Según el modelo propuesto por (Friedlander et al.; 2010), el vínculo tiene cuatro elementos que se deben tener en cuenta:

- Adhesión al proceso de acompañamiento. La intervención tiene un sentido para la persona. Se siente involucrada y trabaja con el profesional. Considera que los objetivos y tareas de la evaluación pueden ser discutidos y que su opinión o percepción es tenida en consideración.
- Seguridad durante el proceso. Hay que hacer que la persona perciba el contexto como un espacio en el que se pueden tomar riesgos y en el que se pueden mostrar abiertamente las opiniones así como las diferentes sensibilidades. Es muy efectivo que la persona se sienta cómoda y en ningún caso plantear un escenario en que ni persona ni profesional adopten una actitud defensiva.
- Conexión emocional. La persona ve al profesional como alguien importante en un momento particular de su vida. Es importante que la relación se desarrolle de forma familiar, aunque evitando caer en un tratamiento excesivamente informal. La relación debe basarse en la confianza, el afecto, el interés y el sentimiento de relevancia.
- Compromiso con los objetivos. Es eficaz fomentar el espíritu de colaboración y acordar los objetivos con la persona acompañada.

Resultado de Aprendizaje: Tratar a los usuarios de los servicios con dignidad y respeto.

Resultado de Aprendizaje: Construir una relación de confianza con los usuarios de los servicios.

Resultado de Aprendizaje: Comunicarse efectiva y abiertamente.

## 4.2. La entrevista como instrumento clave

El apoyo basado en un buen vínculo utiliza la entrevista personal como herramienta fundamental para tal fin. La entrevista debe tener una serie de características para ser efectiva, entre las que destacan las siguientes: flexibilidad en el enfoque pero manteniendo un enfoque integral de manera que se recoja información sobre la red y los recursos (básicos o especializados) que la persona ya conoce o que ha utilizado.

Una buena práctica incluida en esta guía es la realización de entrevistas conjuntas en la que participan todos los servicios profesionales involucrados en el apoyo. Durante la entrevista se muestran en la persona los recursos disponibles para ver la correspondencia con su voluntad y preferencias. También se presta especial atención a la comunicación no verbal. Una plantilla compartida es utilizada por los profesionales con el fin de recoger la información que pueda surgir.

Resultado de Aprendizaje: Comunicarse efectiva y abiertamente

## 4.3. Temporalidad y respeto versus estilo de comunicación

Cada reunión o entrevista se debe planificar con tiempo suficiente para que el profesional y la persona puedan expresar sus puntos de vista. También es importante diseñar un programa de entrevistas en el que el primer encuentro sirva para crear vínculo con el individuo, ya que la experiencia profesional muestra que no será hasta el tercer o cuarto encuentro (puede ser más dependiendo de la persona) hasta que se haya creado un clima de confianza para que la persona apoyada exprese sus intereses y verdaderas necesidades.

Para lograr esto, también es muy importante que el profesional muestre respeto por la forma como la persona expresa sus intereses y necesidades. Hay personas que toman decisiones sobre sus necesidades muy rápidamente, sin mucha reflexión. Otros necesitan más tiempo para pensar antes de decir qué quieren hacer o qué necesitan y pedirán algún apoyo al profesional antes de expresar una voluntad clara. Además, hay que tener en cuenta el estilo de comunicación de cada persona, aceptarlo y trabajar conjuntamente para captar, interpretar y transformar en una realidad lo que la persona necesita y quiere.

## 5. Referencias

Beresford, P. (2013.) From 'other' to involved: user involvement in research: an emerging paradigm, *Nordic Social Work Research*, 3:2, 139-148, DOI: 10.1080/2156857X.2013.835138.

Brown, Molly, "Effectiveness of Housing First for Non-chronically Homeless Individuals Who Are High Utilizers of Inpatient Psychiatric Treatment" (2012). Facultad de Ciencias y Salud Tesis y Disertaciones. Documento 29. [http://via.library.depaul.edu/csh\\_etd/29](http://via.library.depaul.edu/csh_etd/29)

Charles, C., Gafni, A. y Whelan, T. (1997), "Shared decision-making in the medical encounter: what does it mean? (O se necesitan al menos dos para bailar el tango)", *Social Science Medicine*, Vol. 44 No. 5, pp. 681-92.

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, *Observación General No. 1: Artículo 12: Igual reconocimiento ante la ley*, 11º período de sesiones, UN Doc CRPD/C/GC/1 (19 de mayo de 2014), párrafo 42.

Cummins, R. A. (1996). Calidad de vida y discapacidad. En P.O'Brien y R. Murray (Eds.), *Human services: towards partnership and support* (pp. 255-268). Auckland, Nueva Zelanda: Dunmore.

Cummins, R. A. (1997a). Evaluar la calidad de vida. En I. Brown (Ed.), *Quality of life for people with disabilities* (2ª ed.) (pp. 116-150). Cheltenham, Reino Unido: Stanley Thornes.

Cummins, R. A. (1997b). Escalas de calidad de vida autoevaluadas para personas con discapacidad intelectual: una revisión. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 10, 199- 216.

Cummins, R.A. (2005) Moving from the quality of life concept to a theory. *Journal of Intellectual Disability Research*, 49, 699-706. doi: 10.1111/j.1365-2788.2005.00738.x

Dennis, R. E., Willians, W. M., Giangreco, M. F. y Cloninger, C. (1994). Calidad de vida como contexto para la planificación y evaluación de servicios para personas con discapacidad. *Siglo Cero*, 25, 5-16.

Devandas, C. (2018). Informe del Relator Especial sobre los derechos de las personas con discapacidad (tema: reforma de la capacidad jurídica y apoyo a la adopción de decisiones). [A/HRC/37/56](https://www.unhcr.org/refugees/4/HRC/37/56).

Dhanda, Amita, 'Conversations between the Proponents of the New Paradigm of Legal Capacity' (2017) 13(1) *International Journal of Law in Context* 87-95.

Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). La escala de satisfacción con la vida. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.

Driscoll CO, Leff J. The Taps Project. 8: Diseño del estudio de investigación sobre los pacientes de larga estancia. *Br J Psiquiatría* 1993; 162(Supl 19): 18-24

Durand, M.A., Carpenter, L., Dolan, H., Bravo, P., Mann, M., Bunn, F. y Elwyn, G. (2014), "Do interventions designed to support shared decision-making reduce health inequalities? A systematic review and meta-analysis", *PLoS One*, Vol. 9 No. 4, p. e94670, doi:10.1371/journal.pone.0094670.



Evans, Elizabeth; Howlett, Sophie; Kremser, Thea; Simpson, Jim; Kayess, Rosemary and Trollor, Julian N, 'Service Development for Intellectual Disability Mental Health: A Human Rights Approach' (2012) 56(11) *Journal of Intellectual Disability Research* 1098-1109.

Felce, D. y Emerson, E. (2001). Vivir con apoyo en un hogar en la comunidad: Predictores del desarrollo del comportamiento y de la actividad en el hogar y en la comunidad. *Mental Retardation and Developmental Disabilities Research*, 34, 23-41. doi: 10.1002/mrdd.1011

Gooding, Piers, 'Supported Decision-Making: A Rights-Based Disability Concept and Its Implications for Mental Health Law' (2013) 20(3) *Psychiatry, Psychology and Law* 431-451.

Gould, N. (2016). *Mental Health Social Work In Context: segunda edición*. (Segunda ed.) Abingdon, Oxon.: Routledge.

Grupo Andaluz de Investigación en Salud Mental. Validación y adaptación al castellano EVERYDAY LIVING SCHEDULE (BELS) Team for the Assessment of Psychiatric Services (TAPS) 1989.: Grupo Andaluz de Investigación en Salud Mental. 2000.

Heal, L. W. y Chadsey-Rusch J. (1985). La Escala de Satisfacción del Estilo de Vida (LSS): evaluación de la satisfacción con la residencia, el entorno comunitario y los servicios asociados. *Applied Research in Mental Retardation*, 6, 475-90.

Health Service Executive (2018). Documento guía para la coproducción en la práctica: Apoyo a la implementación de "Un Marco Nacional para la Recuperación de la Salud Mental 2018-2020".

Heather Castillo, Shulamit Ramon, "Work with me": service users' perspectives on shared decision making in mental health", *Mental Health Review Journal*, Vol. 22(3):166-178, julio de 2017.

Jiménez J, Torres F, Laviana M, Luna J, Trieman N, Richard C. Evaluación del funcionamiento de la vida diaria en personas con trastorno mental de larga evolución. Adaptación y fiabilidad de la versión española del "Basic Everyday Living Skills" (BELS). *Actas Esp Psiquiatri*. 2000; 28(5): 284-288.

Kontos N, Querques J, Freudenreich O. Capable of more: some underemphasized aspects of capacity assessment. *Psicosomática*. 2015 Mayo-junio;56(3) 217-226. doi:10.1016/j.psym.2014.11.004

Pūras, Dainius, *Informe del Relator Especial sobre el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental*, UN Doc A/HRC/35/21 (28 de marzo de 2017).

Russo, Jasna y Rose, Diana, "¿Pero qué pasa si nadie se va a sentar y tener una conversación real contigo?" *Service User/Survivor Perspectives on Human Rights*' (2013) 12(4) *Journal of Public Mental Health* 184-192.

Shulamit Ramon, YaaraZisman-Ilani, y Emma Kaminskiy, `Shulamit Ramon, YaaraZisman-Ilani, `Shulamit Ramon, YaaraZisman-Ilani, and Emma Kaminskiy, `Shulamit Ramon and Emma Kaminskiy, `Shared decision making in mental health?

Tanenbaum, Sandra J, 'Consumer-Operated Service Organizations: Organizational Characteristics, Community Relationships, and the Potential for Citizenship' (2012) 48(4) *Community Mental Health Journal* 397-406.

Think Local Act Personal (2011) *Making it real: Marking progress towards personalised, community based support*, Londres: TLAP.

Organización Mundial de la Salud. *Participación Comunitaria en Salud Local y Desarrollo Sostenible: Enfoques y Técnicas*. Copenhague, Dinamarca: Oficina Regional de la OMS para Europa; 2002. *European Sustainable Development and Health Series*, 4.

## 6. Anexos

### Anexo I – Escala integral de evaluación de apoyos THSUNA

31. Te leeré otra lista. Por favor, responde a las preguntas pensando en tu situación actual. (Lea las preguntas en voz alta y marque con una cruz la respuesta que más se ajuste a tu situación).

#### Aspectos Financieros

	SÍ	NO	CON APOYO
▶ ¿Sabes cuánto ingresas mensualmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comentarios:			
▶ ¿Consideras que haces una buena administración de tus ingresos / dinero?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comentarios			
▶ En tu situación actual, ¿llegas a fin de mes sin problemas económicos o de dinero?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comentarios:			
▶ ¿Tienes ahorros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comentarios			
▶ ¿Sueles pedir dinero por adelantado? ¿Tienes deudas? (Vecinos, amigos, familia, bancos, otros)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comentarios:			
▶ ¿Conoces y sabes interpretar la información económica que se dirige a ti? (Documentación del banco, tarjetas de crédito, otros)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comentarios:			

---

**Compras**

	SÍ	NO	CON APOYO
▶ ¿Sabes cuánto valen las cosas que consumes o que te gustaría tener? Pon ejemplos Comentarios:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ ¿Haces las compras básicas de alimentación y suministros siempre en el mismo sitio? Comentarios:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ A la hora de comprar, ¿haces una lista de la compra? Comentarios:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ ¿Consideras que haces un buen uso de tu dinero para cubrir tus necesidades básicas? Comentarios:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

**Mantenimiento de la vivienda**

	SÍ	NO	CON APOYO
▶ ¿Eres capaz de entender las normas de convivencia en la vivienda y respetarlas en caso de que tengas que compartir vivienda? Comentarios:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ ¿Haces las tareas domésticas correctamente? (Orden y organización, pasar la aspiradora, etc.) Comentarios:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ ¿Limpias la casa regularmente? Especificar Comentarios:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

- ▶ ¿Sabes cómo hacer tareas básicas de mantenimiento de la vivienda? (Encender la calefacción, vigilar la temperatura y presión de la caldera, descongelar la nevera, cambiar una bombilla, etc.)
- 

Comentarios:

- ▶ En caso de tener algún problema relacionado con la casa o vivienda, ¿sabe dónde o a quién dirigirse para pedir ayuda?
- 

Comentarios:

### La cocina

**SÍ**      **NO**      **CON APOYO**

- ▶ ¿Sabes cómo usar un microondas, horno, estufa u otros electrodomésticos de la cocina?
- 

Comentarios:

- ▶ ¿Cocinas tú solo todos los días?
- 

Comentarios:

- ▶ ¿Sueles comprar comida preparada o precocinada?  
Especificar la frecuencia
- 

Comentarios:

### La ropa

**SÍ**      **NO**      **CON APOYO**

- ▶ ¿Sabes cómo utilizar una lavadora? (Preguntar por los programas)
- 

Comentarios:

► ¿Sabes cómo tender y secar bien la ropa?

Comentarios:

### Familia

**SÍ** **NO** **CON APOYO**

► ¿Tienes contacto con tu familia o con un pariente?

Comentarios:

► ¿Consideras que necesitas ayuda para contactar con ellos o ir a verlos?

Comentarios:

► ¿Te gustaría poder volver a contactar o mantener contacto con tu familia?

Comentarios:

► ¿Quieres informar a tu familia de tu situación actual?

Comentarios:

► En caso de conflicto familiar, ¿quieres o sabes cómo resolverlo?

Comentarios:

### Relaciones y habilidades sociales

**SÍ** **NO** **CON APOYO**

► ¿Estás satisfecho con tu red de relaciones sociales? (Amigos, vecinos, conocidos)

Comentarios:

▶ ¿Quieres conservarlas?

Comentarios:

▶ ¿Participas en actividades en la comunidad en la que vives?

Comentarios:

▶ En caso afirmativo: ¿deseas seguir participando o quieres mejorar la situación?

Comentarios:

▶ ¿Te encuentras con dificultades o con problemas cuando te relacionas con otra gente? (Vecinos, amigos, conocidos)?

Comentarios:

▶ ¿Sabes cómo resolver estas dificultades o los conflictos en relación con las otras personas?

Comentarios:

### Salud

**SÍ**      **NO**      **CON APOYO**

▶ ¿Te visita de manera de manera periódica algún médico? (Atención primaria, especializada, medicina privada)

Comentarios:

▶ ¿Sabes cuándo tienes las visitas con el médico? ¿Acudes siempre?

Comentarios:

- ▶ ¿Conoces tu receta médica o los medicamentos que te ha recetado el médico?

Comentarios:

- ▶ ¿Sabes cómo preparar los medicamentos que te ha recetado el médico? ¿Te tomas la medicación correctamente?

Comentarios:

- ▶ ¿Sabes cómo programar una visita con tu médico?

Comentarios:

- ▶ En caso de urgencia médica, ¿sabes pedir ayuda y a quién dirigirte? (Especificar quién)

Comentarios:

### Higiene

**SÍ**      **NO**      **CON APOYO**

- ▶ ¿Te duchas con frecuencia? Especifica

Comentarios

- ▶ ¿Te cambias la ropa con frecuencia? Especifica

Comentarios:

- ▶ ¿Dedicas un tiempo a cuidar de tu imagen personal? (Uñas, cabello, afeitarse, etc.)

Comentarios:



### Movilidad y Transporte

	SÍ	NO	CON APOYO
<p>▶ ¿Tienes vehículo personal? (Coche, ciclomotor, bicicleta, otros ...)</p> <p>Comentarios:</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>▶ ¿Sabes cómo utilizar el transporte público? (Metro, tren, bus, taxi)</p> <p>Comentarios:</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>▶ A la hora de ubicarte, ¿tienes problemas para llegar a los lugares o para encontrar lugares que no conoces? (Ejemplo: siguiendo mapas o indicaciones)</p> <p>Comentarios:</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Trabajo y Ocupación

	SÍ	NO	CON APOYO
<p>▶ ¿Actualmente trabajas?</p> <p>Comentarios:</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>▶ ¿Quieres trabajar?</p> <p>Comentarios:</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>▶ ¿Has tenido algún problema o dificultad en tu trabajo durante el último año? (Puntualidad, faltas, sanciones, etc.)</p> <p>Comentarios:</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>▶ ¿Crees que podrías encontrar un trabajo de manera autónoma?</p> <p>Comentarios:</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ¿Quieres mejorar tus habilidades laborales? ¿De qué manera?

Comentarios:

### Formación y Educación

- |   | SÍ                       | NO                       | CON APOYO                |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ► ¿Quieres participar en cursos de formación / talleres u otras actividades formativas? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Comentarios:

- ¿Sabes dónde buscar este tipo de actividades formativas?

Comentarios:

- Si no quieres participar en actividades de formación: ¿sabes cuál es la finalidad o la utilidad de estas actividades? Profesional o persona ponen un ejemplo

Comentarios:

### Legal y Administrativo

- |   | SÍ                       | NO                       | CON APOYO                |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ► ¿Sabes interpretar la documentación legal y / o administrativa que se dirige a ti? Pon algún ejemplo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Comentarios:

- ¿Entiendes los procedimientos legales de tu país / región / municipio?

Comentarios:

- ¿Entiendes los procedimientos administrativos de tu país / región / municipio?

Comentarios:

- ▶ ¿Entiendes y eres capaz de hacer autónomamente trámites relacionados con prestaciones, programas, ayudas o recursos para obtener apoyo?

Comentarios:

### Ocio , Tiempo Libre y Cultura

- |   | SÍ                       | NO                       | CON APOYO                |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ▶ ¿Estás motivado para participar en actividades de ocio, cultura, deporte u otras actividades de ocio? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Comentarios:

- ▶ ¿Sabes dónde encontrar estas actividades?

Comentarios:

**Otros** (por favor, especifica)

Comentarios:

32. Por favor, seleccione las áreas o tareas que desea recibir apoyo (lea la lista en voz alta y marque qué tipo de apoyo desea).

**Me gustaría poder disponer de apoyo en:**

	SIN APOYO	APOYO PARCIAL	APOYO INTENSO
<b>Aspectos Financieros</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Compras</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Mantenimiento de la vivienda</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>La cocina</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>La ropa</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Familia</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Relaciones y habilidades sociales</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Salud</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Higiene</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Movilidad y Transporte</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Trabajo y Ocupación</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Formación y Educación</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Legal y Administrativo</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Ocio, Tiempo Libre y Cultura</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Otros apoyos (por favor, especifique)</b>			

33. Finalmente, voy a leeros otra lista. Por favor, decidme si ha estado en contacto con estos servicios durante los últimos cinco años. Especificar el profesional si el recuerde. (Lea la lista en voz alta y escriba los datos de contacto).

- Servicios Sociales (Básicos, Especializados)
- Centro de Salud Atención Primaria:
- Centro (Red) de Salud Mental:
- Servicio Residencial:
- Hospital / Clínica:
- Centre Sociosanitario:
- Otros profesionales o servicios:

Hemos terminado. ¿Tienes alguna pregunta o comentario que te gustaría hacer o que quieras dejar constancia sobre tus necesidades de vivienda o apoyo?

---



---



---



---

### **Paso 3: Resumen de necesidades y preferencias de vivienda y apoyo**

La siguiente hoja de resumen permite comunicar claramente las necesidades y preferencias en el apoyo de la persona que lo solicita.

#### **Sumario de necesidades de apoyo**

La primera persona, profesional o servicio con quien te pones o pondrías en contacto para obtener ayuda o apoyo es \_\_\_\_\_.

Quando lo necesitas, también sabes ponerte en contacto con esta persona, profesional o servicio \_\_\_\_\_.

En general, estás (INSATISFECHO / SATISFECHO / MUY SATISFECHO) con el apoyo que recibes.

Actualmente, recibes apoyo por parte de las personas, profesionales o servicios \_\_\_\_\_ en tu domicilio que te ayudan en los siguientes

aspectos \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

(NO / SI) piensas que el dinero o ingresos de los que dispones son suficientes para vivir o llegar a fin de mes. En tu caso particular, presentas dificultades a nivel (especificar: físicas, médicas, sociales, financieras, legales, otras) en \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Por eso, crees que los aspectos más importantes donde le gustaría recibir más apoyo para poder vivir en el domicilio son \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Aparte, también crees que necesitarías apoyo en \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

## Anexo II – Herramienta de recopilación de datos THSUNA

<b>DOCUMENTACIÓN BÁSICA</b>		
Nombre:		
Fecha primera recogida:		
<b>DOCUMENTACIÓN SOCIAL</b>		
<b>Documento</b>	<b>Estado (Recibido/Pendiente)</b>	<b>Observaciones</b>
NIF / NIE		
Pasaporte		
Volante empadronamiento		
Tarjeta sanitaria		
Número de Seguridad Social		
Resolución Seguridad Social		
Resolución discapacidad		
Resolución prestaciones / servicios		
Informe/s médico		
Tratamiento farmacológico		
Contrato otros Servicios Sociales		
Otras resoluciones (especificar por parte del profesional)		
<b>DOCUMENTACIÓN FINANCIERA</b>		
Datos bancarios (extractos, número de cuenta)		
Resolución de prestaciones económicas		
Contrato de trabajo		
Nómina		
Contrato de alquiler o servicio residencial		
Contratos seguros (automóvil, hogar, etc.)		
Otros contratos (telefonía, servicios)		

Escrituras de propiedad		
Documentos hereditaria		
Testamento		
Otros documentos financieros (especificar por parte del profesional)		
<b>DOCUMENTACIÓN LEGAL</b>		
Sentencias penales		
Sentencias civiles		
Otros documentos legales (especificar por parte del profesional)		





**Essl Foundation**  
Supporting social innovations for a world without barriers

**support**  
FUNDACIÓ TULELÁBÍRÓKNA



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Copyright © TOPHOUSE Partnership 2019

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system without the prior permission of the copyright.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union