



**ANEXO VIII. RELACIÓN DE MELLORAS QUE SE OFERTAN (SOBRE B)**

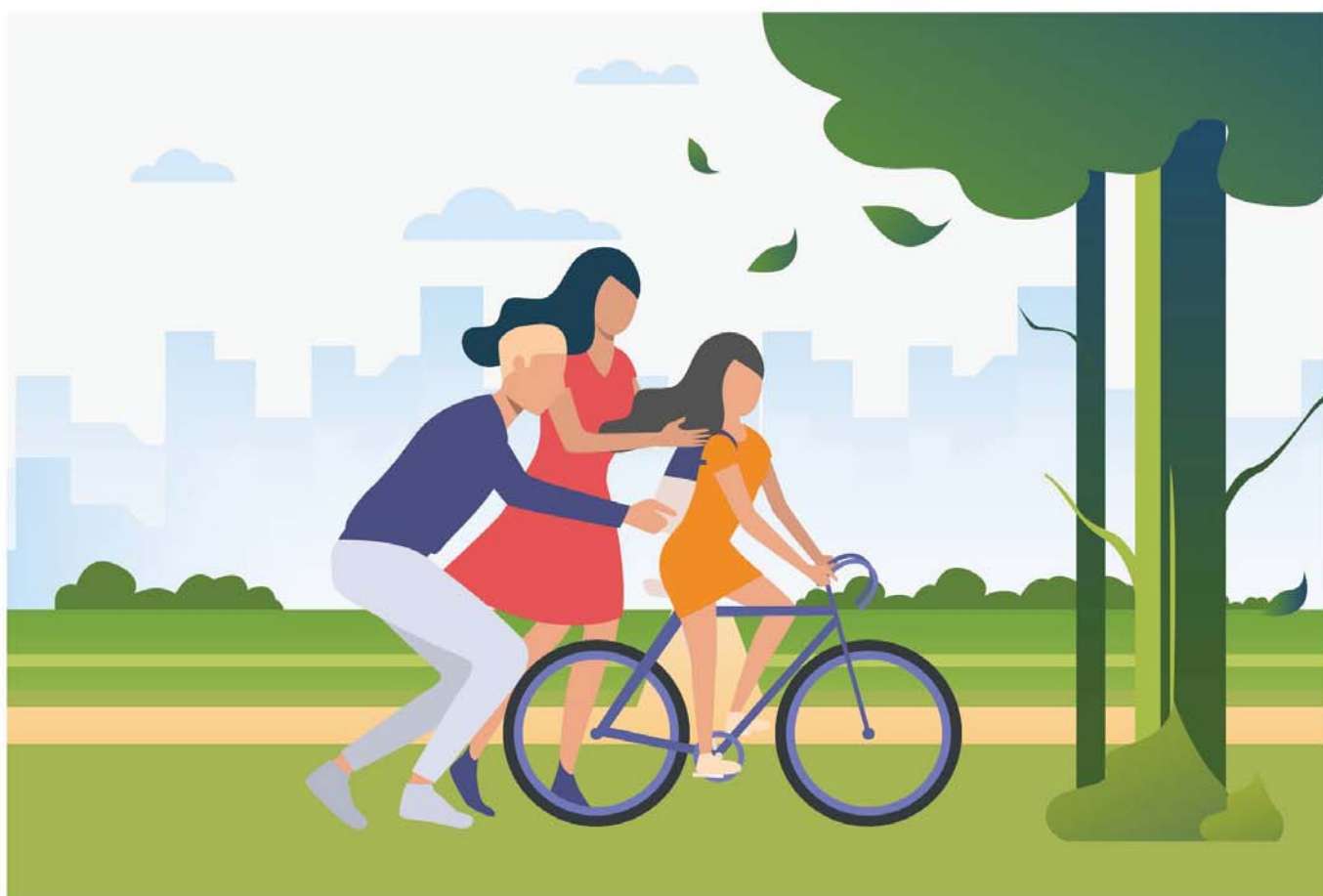
Dona.:	Mónica Permuy López
Representando á entidade:	<b>Fundación Meniños</b>
En representación da entidade indicada, OFERTO as seguintes melloras en relación co servizo obxecto do Contrato de servizos con Número de expediente: 50/2020 consistente na "EXECUCIÓN DO PROGRAMA DE ADOPCIÓNS ESPECIAIS."	
Lote número: Único	
Nº	Descrición das melloras
1	Servizo de asistencia xurídica ás familias do programa
2	Formación continua para familias do programa
3	Encontro anual de familias adoptivas
4	Sensibilización e divulgación nos colexios sobre a adopción especial
5	Formación e apoio sostido a través das plataformas tecnolóxicas Skype e Teams
6	Talleres Deusto: "Construíndo relacións en familias adoptivas. Falando sobre as orixes"
7	Guía de recursos e trámites para familias adoptivas
8	Sistema de xestión da calidade
Ver documento que se achega "Documento Melloras Programa"	
As melloras ofertadas acreditaranse documentalmentemente e serán incorporadas ao contrato no caso de resultar valoradas positivamente	
Na descrición e documentos que se acheguen seguirase a seguinte estrutura:	
<ul style="list-style-type: none"><li>a) Denominación do programa ou servizo complementario que se oferta como mellora</li><li>b) Fundamentación</li><li>c) Obxectivos xerais e específicos</li><li>d) Desenvolvemento dos contidos</li><li>e) Actividades</li><li>f) Temporalización</li><li>g) Metodoloxía</li><li>h) Avaliación cualitativa e cuantitativa do programa ou servizo implantado</li></ul>	

En A Coruña, 21 de outubro de 2020

**32647387Z MONICA  
PERMUY (R: G15551120)**

Firmado digitalmente por 32647387Z MONICA PERMUY (R: G15551120)  
Nombre de reconocimiento (DN): 2.5.4.13=Ref:AEAT/AEAT0453/PUESTO  
1/19317/19112019101536, serialNumber=IDCES-32647387Z,  
givenName=MONICA, sn=PERMUY LOPEZ, cn=32647387Z MONICA  
PERMUY (R: G15551120), 2.5.4.97=VATES-G15551120, o=FUNDACION  
MENIÑOS, c=ES  
Fecha: 2020.10.21 11:59:01 +02'00'

Asinado: Mónica Permuy López



DOCUMENTO CONFIDENCIAL

**MELLORAS RELATIVAS Á OFERTA  
DE PROGRAMAS OU SERVIZOS  
COMPLEMENTARIOS AOS  
PREVISTOS NO PREGO DE  
CONTRATACIÓN**

**PROGRAMA DE  
ADOPCIÓNS  
ESPECIAIS**



**meniños**



## Índice

<i>Programa 1. Denominación: Servizo de Asistencia xurídica ás Familias do programa.....</i>	<i>2</i>
<i>Programa 2. Denominación: Formación continua para familias do programa de adopcións especiais.....</i>	<i>5</i>
<i>Programa 3. Denominación: Encontro Anual de Familias Adoptivas .....</i>	<i>9</i>
<i>Programa 4. Denominación: Sensibilización e divulgación nos colexios sobre a adopción especial.....</i>	<i>13</i>
<i>Programa 5. Denominación: Formación e apoio sostido a través das plataformas tecnolóxicas Skype e Teams.....</i>	<i>16</i>
<i>Programa 6. Denominación: Talleres Deusto: “Construíndo relacións en familias adoptivas. Falando sobre as orixes”.....</i>	<i>19</i>
<i>Programa 7. Denominación: Guía de recursos e trámites para familias adoptivas.....</i>	<i>22</i>
<i>Programa 8. Denominación: Sistema de Xestión da Calidade (SGC).....</i>	<i>26</i>



## Programa 1.

### *Denominación:*

### Servizo de Asistencia xurídica ás Familias do programa



**Persoas destinatarias:** Familias do Programa de Adopcións Especiais que se encontren en calquera fase do proceso.

### *Fundamentación:*

O proceso adoptivo realízase dentro dun marco xurídico e normativo que compromete, modula, e implica moitas das actuacións e situacións posibles dentro do propio proceso, o que eleva a posibilidade de aparición de variadas situacións nas que as familias necesiten contar cun asesoramento xurídico específico, que lles permita resolver dúbidas e inxedanzas que poidan por en perigo a axeitada evolución do proceso adoptivo.

### *Obxectivo xeral:*

Ofrecer asistencia xurídica ás familias nos casos que a precisen para resolver cuestións relativas ao proceso de adopción.

### *Obxectivos específicos:*

- Ofrecer asesoramento e orientación ás familias no proceso de adopción.
- Resolver as dúbidas e implicacións de carácter xurídico que xurdan no proceso.

***Desenvolvemento dos contidos:***

O servizo desenvolverase unha vez detectadas e identificadas as necesidades particulares do caso en cuestión por parte do equipo do programa, que as avaliará, e as trasladará ao profesional experto xurídico para determinar o tipo de asistencia que debe recibir a familia, sempre cun informe escrito detallado das situacións particulares do caso, o momento do proceso, o traballo técnico que se está a realizar e a identificación das necesidades de apoio detectadas.

En función da necesidade detectada establecerase o contacto da familia en cuestión e do técnico responsable do caso, co profesional xurídico. En todos os casos sempre se contemplará unha visión integral propia do noso modelo de traballo, onde as cuestións xurídicas e técnicas se aborden de forma interdisciplinar favorecendo as sinerxías e procurando a asistencia integral á familia.

***Actividades:***

- Entrevistas telefónicas
- Entrevistas presenciais
- Informes

***Temporalización:***

Este servizo ofrecerase ás familias do programa en función das súas necesidades de asesoramento e orientación derivadas do propio proceso adoptivo, durante todo o período de contratación do programa.

***Metodoloxía:***

O equipo técnico é o responsable da detección e identificación da necesidade de asesoramento e orientación xurídica, valorando si pode ser resolta polo propio equipo ou ha de ser derivada ao profesional xurídico.

- Realizaranse entrevistas telefónicas ou presenciais co profesional xurídico, en función da avaliación de cada caso concreto derivado para asistencia xurídica.



- Cada caso rexistrarase dentro do Plan de Actuación como un servizo específico e toda a información, tanto da solicitude de apoio emitida, como da asistencia concreta realizada, quedará debidamente rexistrada en formularios do proceso de intervención, emitindo sempre un informe detallado por parte do persoal técnico responsable do caso, que inclúa o informe xurídico elaborado polo profesional xurídico.
- O profesional xurídico sempre actuará cunha abordaxe interdisciplinar no que se integren as perspectivas psicosocial e xurídica.

#### *Avaliación:*

Levarase a cabo unha valoración cuantitativa e cualitativa:

- Cuantitativa: número de persoas solicitantes de asesoramento xurídico. Número de asesoramentos realizados.
- Cualitativa: pasarase un cuestionario de satisfacción onde as persoas usuarias do servizo emitirán as súas valoracións sobre o mesmo.



## Programa 2. *Denominación:* Formación continua para familias do programa de adopcións especiais



**Persoas destinatarias:** Familias do Programa de Adopcións Especiais que se encontren na fase de integración dun neno, nena ou adolescente.

### ***Fundamentación:***

Dende a Fundación Meniños entendemos a formación durante o proceso de integración familiar no Programa de Adopcións Especiais como un acto continuado, por iso propoñemos non só unha formación inicial para as familias do programa, senón tamén unha formación continua onde afondar progresiva e sucesivamente en aspectos relacionados co proceso de integración. Coas accións formativas pretendemos previr dificultades específicas da adopción, así como preparar ás familias para que respondan ás necesidades do neno, nena ou adolescente con necesidades especiais.

### ***Obxectivo xeral:***

Reaxustar as expectativas, dúbidas e temores da adopción á realidade, unha vez producido o inicio da convivencia.

### ***Obxectivos específicos:***

- Promover a relación entre a familia e os nenos e nenas.
- Desenvolver o vínculo de nenos, nenas e adolescentes en adopción especial coas súas familias adoptivas.
- Xestionar os cambios que se producen na contorna familiar despois da integración.
- Proporcionar recursos para facilitar o proceso de adopción.





- Acompañar ás familias e axudalas a resolver as dificultades que poidan xurdir en relación coa escolarización dos nenos durante o proceso de adaptación á familia e á escola.
- Facer conscientes aos pais e nais da importancia dunha elaboración adecuada do pasado na construción da propia identidade e no desenvolvemento de vínculos de apego seguros.
- Axudar e preparar as nais e pais no acompañamento de elaboración de historia de vida dos seus fillos e fillas.

### *Desenvolvemento dos contidos:*

O plan de formación continuada dirixido ás familias do Programa de Adopcións Especiais busca afondar nos aspectos máis relevantes de cada unha das fases nas que evoluciona o proceso de adopción, tendo en conta a perspectiva e o papel das persoas implicadas. As familias adoptivas deben prepararse para situacións, sentimentos e reaccións que poidan ocorrer ao longo do proceso de adopción e ao mesmo tempo adquirir un maior coñecemento das propias fortalezas, debilidades e emocións.

A natureza desta actividade facilita a creación e afianzamento de relacións entre as persoas participantes, favorecendo a xeración de redes de apoio naturais entre as familias participantes.

### *Actividades:*

Esta acción formativa estruturase en tres módulos formativos:

- ADOPCIÓN E ESCOLA
  - A familia é o primeiro
  - Preparación para a escola
  - Bases da colaboración entre familia e escola
  - Recomendación para pais e nais
  - O desafío do colexio





- ELABORACIÓN DE HISTORIA DE VIDA

- As necesidades dos nenos e nenas separados das súas familias.
- Identificación dos sentimentos dos nenos e nenas nos procesos de elaboración de perdas e separacións.
- Comunicación de información potencialmente dolorosa.
- Estratexias útiles para axudar aos nenos e nenas neste proceso.
- Algunhas ferramentas.
- Xogo de rol: posta en práctica do aprendido.

- ADAPTACIÓN FAMILIAR E VINCULACIÓN

- ¿Como nos sentimos?
- Expectativas e realidade
- Proceso de adaptación familiar
- Cambios na dinámica familiar
- Dificultades relacionadas co apego

### **Temporalización:**

Este programa desenvolverase en módulos formativos de 3 horas de duración cada un, e ofrecerase a o grupo de familias anualmente.

### **Metodoloxía:**

Considérase de xeito voluntario a posibilidade de asistir ao grupo de pais e nais que participan no Programa de Adopcións Especiais e tratase de establecer a mellor opción horaria para que as participantes poidan compatibilizar os seus horarios coa asistencia ás sesións.

Planéase unha abordaxe semiestruturada, de modo que se seguirá un guiión predefinido organizado por temas a través de sesións grupais cun tempo para a exposición teórica e un tempo para o debate e a resolución de dúbidas.

***Avaliación:***

Levarase a cabo unha valoración cuantitativa e cualitativa:

- Cuantitativa: número de persoas participantes na formación continuada.
- Cualitativa: pasarase un cuestionario de satisfacción onde as persoas usuarias do servizo emitirán as súas valoracións sobre o mesmo a través dun cuestionario no que se avalían seis aspectos do 1 o 5, sendo o 5 a puntuación máxima. Os puntos a avaliar son:
  - utilidade dos temas tratados
  - claridade na transmisión dos contidos
  - calidade e presentación dos materiais
  - clima axeitado para a interacción e o aprendizaxe
  - capacidade do profesional para atender as preguntas e dúbidas



### Programa 3. *Denominación:* Encontro Anual de Familias Adoptivas



**Persoas destinatarias:** Familias do Programa de Adopcións Especiais que se encontren en calquera fase do proceso e nenos, nenas e adolescentes en proceso de adopción.

#### ***Fundamentación:***

A adopción é unha das medidas de protección á infancia que prioriza o asegurar un entorno familiar alternativo, con capacidade de garantir a axeitada satisfacción das necesidades da infancia, cando estas non poden ser cubertas no seu núcleo familiar de orixe.

Este proceso de adopción require a disposición dos recursos e ferramentas necesarias que poidan garantir o cumprimento da protección á infancia, ofrecendo a todas as persoas implicadas a atención que necesitan en cada fase dese proceso e atendendo ás peculiaridades de nenos, nenas e adolescentes do programa de adopcións especiais.

Este programa vai dirixido a consolidar unha estratexia de atención familiar que complemente a intervención individual con actuacións psicoeducativas de carácter grupal.

O encontro anual de adopcións especiais supón o momento culminante en todo o proceso de axuda conectando todos os servizos ofrecidos ao longo do ano e todas as persoas coas que se ten intervido. Deste modo une os tres enfoques da intervención, converténdose nun espazo lúdico, formativo e de apoio e respiro familiar.

**Obxectivo xeral:**

Ofrecer un espazo de participación, formación e apoio dirixido tanto ás familias adoptivas como aos nenos, nenas e adolescentes con características especiais, que de unidade, cohesión e capacidade de transferencia e consolidación ás actividades individuais e grupais realizadas ao longo de todo o ano dentro do programa de adopcións especiais, á vez que se fortalece a alianza de traballo e a confianza con equipo e se crea unha rede informal de apoio entre as propias familias adoptivas favorecendo o seu contacto e a transmisión de estratexias entre elas.

**Obxectivos específicos:**

- Promover un espazo de colaboración e cooperación entre familias que contribúa a normalizar esta medida de protección.
- Promover un espazo de colaboración e contacto entre os nenos e nenas que conviven nunha familia adoptiva que favoreza o apoio mutuo.
- Xerar un contexto lúdico que permita a comunicación informal entre os equipos profesionais e as familias, contribuíndo a reforzar alianza e confianza.
- Contribuír á creación dunha cultura da adopción especial como medida de protección e parentalidade social.
- Reforzar as intervencións realizadas durante todo o ano no programa.
- Favorecer a creación de redes de apoio entre as propias familias do programa.

**Desenvolvemento dos contidos:**

Elíxese o entorno onde desenvolver o encontro, e solicítase ás persoas participantes que colaboren na organización do evento, propoñendo actividades e temas de abordaxe. En base a isto prepárase un programa completo de actividades e participantes para a xornada (relatorios, talleres e actividades compartidas).

O programa perfectamente detallado distribúese previamente ao día do encontro entre todas as persoas do programa cunha invitación para anotarse.



O encontro iniciárase coa benvida a todas as persoas participantes por parte do equipo, explicando a organización, as características do lugar e das actividades elixidas.

Os nenos, nenas e adolescentes dividiránse en dous grupos, atendendo á idade e participarán nas actividades lúdico-formativas que se teñan decidido.

As persoas adultas asistirán a un relatorio presentado por un especialista en temas relativos á adopción.

Celebrarase unha actividade interxeracional que se decidirá, en función das demandas e as necesidades que se teñan detectado ao longo do ano de intervención.

Rematarase coa recollida das avaliacións da actividade por parte das persoas participantes.

### **Actividades:**

As actividades desenvolvidas neste programa comparten a perspectiva de traballo de Meniños de intervención globalizadora e non disgregada, cun enfoque relacional, entendendo á persoa dentro do seu sistema familiar e a este dentro do contexto social que o rodea, fomentando sempre a normalización e a integración:

- Actividades lúdico-formativas dirixidas a nenos e nenas entre 3 e 12 anos.
- Actividades lúdico-formativas dirixidas a adolescentes entre 12 e 18 anos.
- Relatorio presentado por un especialista en temas relativos á adopción.
- Actividade interxeracional onde as familias adoptivas e os nenos, nenas e adolescentes compartan un traballo conxunto en torno á adopción especial

### **Temporalización:**

Realizarase un encontro anual de familias do programa de adopcións especiais.

### **Metodoloxía:**

As actividades teñen todas un carácter grupal, que complementan e reforzan os obxectivos traballados individualmente coas familias durante todo o ano no programa, permitindo a xeración un contexto de reforzo e apoio mutuo entre as familias e entre os nenos, nenas e adolescentes.



As actividades para persoas adultas selecciónanse en función dos intereses e necesidades das familias e as actividades para nenos e nenas organízanse por grupos de idades atendendo á súas necesidades evolutivas e intereses, complementando a parte lúdica coa formativa.

Deséñase ademais unha actividade interxeracional compartida que promova a cohesión do grupo familiar co obxectivo de sumar esforzos e aliñar a todos os contornos familiares na protección e a satisfacción das necesidades evolutivas dos nenos, nenas e adolescentes.

Elíxese o entorno a desenvolver o proxecto e a organización das actividades de forma que favorezan o contacto informal e distendido co equipo humano de profesionais que ten realizado as intervencións coas familias durante todo o ano

Contarase tamén con persoas voluntarias para apoio no desenvolvemento do encontro.

#### ***Avaliación:***

Levarase a cabo unha valoración cuantitativa e cualitativa:

- Cuantitativa; número de persoas participantes.
- Cualitativa: Está contemplada a avaliación interna do proxecto por parte do equipo técnico do programa e unha avaliación das persoas participantes mediante cuestionarios de satisfacción.

#### ***Extensión da súa aplicabilidade:***

O proxecto estará conectado co resto de actividades e servizos que integran o programa de adopcións especiais e réxese polas premisas metodolóxicas que integran todas as nosas actividades.

A natureza desta actividade facilita a creación e afianzamento de relacións entre as persoas participantes, favorecendo a xeración de redes de apoio naturais entre as familias participantes que funcionaran mais alá dos efectos propios do programa.



## Programa 4.

**Denominación:**  
**Sensibilización e  
divulgación nos colexios  
sobre a adopción  
especial**



### **Fundamentación:**

Sabemos que a integración nun novo colexio dunha nena ou neno que foran adoptados constitúe un gran estresor para os mesmos. As veces o descoñecemento por parte do profesorado das características e as problemáticas dun neno ou nena que ten sufrido o dano que xera a desprotección, provoca unha incomprensión das mesmas, o cal dificulta unha integración positiva no centro escolar.

O noso interese é que todos os axentes implicados no ámbito educativo poidan comprender as características e necesidades dos nenos e nenas adoptadas, as consecuencias do dano, da falta de estimulación, da institucionalización,...dotándolles deste xeito dunha mirada distinta, apreciativa e consciente, dende a que por en marcha as ferramentas axeitadas e axustadas aos nenos e nenas adoptados.

### **Obxectivo xeral:**

Facilitar un maior coñecemento e comprensión das necesidades dos nenos e nenas en procesos adoptivos e das manifestacións cognitivas e comportamentais do dano sufrido, á vez que dende esta nova mirada lograrase unha relación mais colaborativa e facilitadora entre os profesionais educativos e as familias adoptivas.



**Obxectivos específicos:**

- Amosar unha nova visión da realidade das historias de vida dos nenos e nenas en procesos adoptivos e as consecuencias a nivel cognitivo, comportamental e social que poden estar dificultando o proceso de ensinanza-aprendizaxe.
- Facilitar unha base sólida de coñecemento e ferramentas ás que poder recorrer para abordar as problemáticas que poden xurdir no contexto escolar.
- Facilitar a comprensión de actitudes e necesidades familiares que faciliten unha colaboración familia-escola.

**Desenvolvemento dos contidos:**

Este servizo ofrecerase preferentemente a colexios nos que están cursando estudos os nenos e nenas do programa, e realizarase a través de charlas divulgativas por parte de algunha das técnicas do programa, integrando nos seus contidos as principais teorías e modelos que explican as diferentes manifestacións do dano sufrido polos nenos e nenas en procesos adoptivos, a forma de abordaxe reparadora dese dano, os retos aos que se enfrontan os colexios e as familias no proceso de incorporación destes nenos e nenas e as principais ferramentas e actitudes que permiten responder exitosamente a ditos retos. Estas charlas irán acompañadas dunha selección de bibliografía que se aportará aos docentes asistentes.

**Actividades:**

- Charlas divulgativas de 3 horas de duración
- Servizo telefónico e telemático posterior para asesorar nas dificultades que poidan presentarse na aula.

**Temporalización:**

Estas charlas divulgativas ofreceranse aos colexios nos que estean matriculados os nenos e nenas do programa de adopcións especiais, e manteremos un mínimo de dúas charlas anuais.

**Metodoloxía:**

Usarase unha metodoloxía teórico-práctica na que se fomentará un aprendizaxe eminentemente práctico a través de:

- Exposición teórica
- Apoio audiovisual coa exposición de situacións que ilustren os contidos teóricos
- Exposición de dificultades reais vividas por nenos e nenas en procesos adoptivos

**Avaliación:**

Levarase a cabo unha valoración cuantitativa e cualitativa:

- Cuantitativa: número de charlas divulgativas en colexios. e número de docentes participantes.
- Cualitativa: pasarase un cuestionario de satisfacción onde as persoas usuarias do servizo emitirán as súas valoracións sobre o mesmo.



## Programa 5.

### **Denominación:** Formación e apoio sostido a través das plataformas tecnolóxicas Skype e Teams



#### **Fundamentación:**

Debido á dispersión xeográfica das familias do programa e ante os novos retos para realizar o noso traballo que a nova normalidade nos esixe, o proxecto de realizar apoio e formacións coas familias a través desta plataforma, permítenos complementar e optimizar recursos, adaptándonos á disposición das persoas, evitando a paralización do apoio en situacións excepcionais, intensificando o seguimento coas familias, e garantindo unha maior asistencia á formación continuada, cando sexa necesario, evitando desprazamentos e adaptando horarios.

#### **Obxectivo xeral:**

Complementar as accións de formación continuada e apoio do programa, cando as situacións o requiran, por vía telemática.

#### **Obxectivos específicos:**

- Facilitar a asistencia necesaria a todas as familias do programa en situacións excepcionais (enfermidade, dificultades de conciliación, etc.)
- Garantir un contacto continuo e fluído con todas as familias do programa
- Sumar as novas tecnoloxías como ferramenta flexible e complementaria ás accións presenciais do programa.

**Desenvolvemento dos contidos:**

A tecnoloxía ofrece posibilidades e facilidades no só como canal de comunicación e interacción, senón tamén como plataforma estable de mantemento de contidos aos que as familias poden volver a recorrer, revisitar e reutilizar en distintos momentos do ciclo de vida familiar, polo que un programa destas características, debe facer todo o posible por sumar as posibilidades tecnolóxicas ao resto de metodoloxías e accións do programa.

A nosa finalidade no é substituír, senón complementar os contidos formativos de continuidade que se suman ao plan de formación inicial esixido para a incorporación de familias no programa, e as accións de apoio complementario que poidan ofrecerse en momentos excepcionais adaptándonos ás particularidades das vidas das familias, de maneira que estes contidos formativos podan desenvolverse en formato grupal ou individual a través de Skype ou outra plataforma tecnolóxica similar. Este formato posibilita a exposición teórica, compartindo todos os contidos a través da plataforma, e a interacción coas familias, resolvendo as dúbidas e aclarando conceptos. Ademais ese material pode ser descargado polas familias, archivado e recuperado para a súa consulta en caso necesario.

O apoio complementario a través desta vía telemática facilita o contacto das familias ante urxencias e momentos críticos que precisen un apoio inmediato.

Sumar unha vía mais de relación tecnolóxica coas familias permitiranos afianzar a alianza de traballo, amosando compromiso, flexibilidade e adaptación.

**Actividades:**

- Accións formativas complementarias a través de Skype e Teams
- Apoio complementario en momentos de urxencia
- Facilitación de materiais

**Temporalización:**

Este tipo de apoio complementario a través de plataforma tecnolóxica utilizarase en momentos excepcionais polas circunstancias particulares das familias (enfermidade, problemas de conciliación, corentenas, emerxencias,...) ou polas circunstancias xerais da poboación que poidan afectarnos a todos.

**Metodoloxía:**

Adaptaranse os contidos de formación complementarios a un formato telemático de forma que estean dispoñibles de forma inmediata para poder activar esta modalidade de impartición por Skype ou Teams no momento en que se precise.

Informarase a todas as familias do programa da posibilidade de recibir apoio complementario por vía telemática se o necesitan, establecendo unha flexibilidade horaria dentro do horario racional de traballo do equipo do programa.

**Avaliación:**

Levarase a cabo unha valoración cuantitativa e cualitativa:

- Cuantitativa: número de familias atendidas en formato telemático. Número de formacións impartidas.
- Cualitativa: pasarase un cuestionario de satisfacción onde as persoas usuarias do servizo emitirán as súas valoracións sobre o mesmo,



## Programa 6.

**Denominación:** Talleres  
**Deusto:** “Construíndo  
relacións en familias  
adoptivas. Falando sobre  
as orixes”



### **Fundamentación:**

O programa de intervención “Construíndo relacións en familias adoptivas. Falando sobre as orixes” foi elaborado polo equipo de Investigación Deusto FamilyPsych, (Corral Gilsanz, S. , Urrutia Carretero, E., Sanz Vázquez, M., Cormenzana Redondo, S., Marinez –Pampliega, A. ) coa colaboración de Iñigo Ochoa de Alda.

Os equipos técnicos da Fundación Meniños foron formados neste programa polos especialistas da Universidade de Deusto do grupo Deusto FamilyPsych que desenvolveron este programa. Actualmente estase a implantar no Programa de Adopcións Especiais no marco dun protocolo de investigación (cuestionarios para avaliar o impacto do programa e a satisfacción das persoas participantes) co acompañamento e supervisión da Universidade de Deusto.

O enfoque do programa é principalmente o Narrative Attachment Therapy (Vetere e Dallos, 2008) que abarca tres sistemas principais de pensamento: a teoría do apego, a teoría sistémica familiar e a teoría narrativa.

Segundo este modelo, podemos falar de estilos de apego como modelos de comunicación abertos e pechados, ou como un conxunto de normas de comunicación (Minuchin, 1974). Deste xeito, os modelos de apego seguros caracterízanse pola expresión aberta de sentimentos, tanto positivos como negativos, reaccionando coa reflexión e coa negociación. Os modelos de apego inseguros, por outra banda, caracterízanse por unha comunicación onde poden aparecer distorsións que dificultan a expresión de sentimentos ou necesidades.



O programa adopta unha posición posibilista e transmite unha mensaxe positiva a pais e nais adoptivas.

#### **Obxectivo xeral:**

Proporcionar aos pais e nais adoptivas ferramentas para facilitar a comunicación sobre as orixes cos seus fillos e fillas, facilitando un clima aberto que favoreza dita comunicación. A comunicación de orixes non é sinxela, e xera preocupación nas familias adoptantes, pero é posible traballar o clima de apertura adecuado para que esa comunicación poida darse e desta forma favorecer o funcionamento familiar de forma positiva, así como o desenvolvemento dunha identidade saudable nos fillos e fillas.

#### **Obxectivos específicos:**

- Compartir experiencias co resto de pais e nais
- Manexar sentimentos e favorecer a expresión emocional
- Elaborar una historia pasada e integrada dos seus fillos e fillas.
- Compartir experiencias cos fillos e fillas
- Compartir recursos, suxestións e consello

#### **Desenvolvemento dos contidos:**

Os contidos teóricos versan sobre a adopción (motivacións, proceso adoptivo....), os sentimentos das familias adoptantes e a comunicación sobre as orixes (como falar, obstáculos na comunicación...).

#### **Actividades:**

O programa esta estruturado en 6 sesións, cada unha con unha proposta de actividades.

Sesión 1: Benvida





Sesión 2: Falar de sentimentos

Sesión 3: Falar da nosa familia

Sesión 4: Contando a nosa historia

Sesión 5: Comunicación entre pais e nais e fillos e fillas

Sesión 6: Adeus

### **Temporalización:**

Tratase dunha intervención de grupo desenvolvida na fase postadoptiva. Consta de 6 sesións de 2 horas cada unha que se levan a cabo semanalmente.

### **Metodoloxía:**

Este servizo deseñado pola Universidade de Deusto, ten formato grupal para intervir coas familias na fase postadoptiva. O programa está pensado para pais e nais de familias adoptivas onde os nenos e nenas adoptados levan 3 anos ou máis coa familia adoptiva, e teñan entre 3 e 12 anos. O grupo está composto por 8-10 pais e nais.

### **Avaliación:**

Levarase a cabo unha valoración cuantitativa e cualitativa:

Cuantitativa: número de familias atendidas neste servizo. Número de persoas por familia.

Cualitativa: pasarase un cuestionario a pais e nais que deberán encher antes da súa participación no servizo (para ter unha medida da situación de partida de cada familia) e seis meses despois, a modo de avaliación. Isto axuda a comprobar a situación individual de cada unha das familias e a axustar a intervencións en función das necesidades concretas nos aspectos vinculados a comunicación dos orixes, e a ver como a participación no programa ten facilitado ese tipo de comunicación.



## Programa 7.

### Denominación: Guía de recursos e trámites para familias adoptivas



#### *Fundamentación:*

Cando realizamos unha integración dun neno, nena ou adolescente nunha familia, comeza unha segunda parte burocrática para os novos pais e nais que leva moita incerteza ao requirirse unha serie de trámites cuxa esixencia ven fundamentada en normativas dispersas entre distintas áreas administrativas.

Así, as dúbidas e consultas sobre o cumprimento de obrigas necesarias a nivel administrativo, ou coñecemento de dereitos dos que poden desfrutar son habituais e constantes, unha vez o neno, nena ou adolescente chega ao seu novo fogar.

Co fin de aglutinar esta información, xurde a nosa proposta de elaborar unha breve guía na que se recollan todos os trámites principais, así como as respostas a preguntas habituais por parte das familias adoptivas, no que se refire a cuestións como empadramento, matrícula na escola, axudas ás que teñen dereito, e tantas outras xestións administrativas coas que a familia se atopa nun momento no que o ideal sería que tivese todo o seu tempo para a vinculación co seu fillo ou filla.

Coa elaboración desta guía, pretendemos facilitar ese proceso administrativo que comeza coa chegada do novo membro da familia.

#### *Obxectivo xeral:*

Proporcionar ás familias adoptantes unha guía coa información necesaria a nivel de trámites, axudas e xestións administrativas, que facilite a axilidade na tramitación destas cuestións unha vez que se realiza a integración do neno, nena ou adolescente.

**Obxectivos específicos:**

- Facilitar o coñecemento de todas as xestións que deben realizar.
- Facilitar o coñecemento de todas as axudas ás que teñen dereito.
- Facilitar as instrucións precisas e localización de recursos para resolver con axilidade todas as cuestións.

**Desenvolvemento dos contidos:**

Os contidos principais da guía serán o desenvolvemento completo (con anexos, enlaces e toda a información necesaria) de o que aquí recolleemos:

- a) PRIMEIROS PASOS TRAS A CHEGADA DO NENO OU NENA:
  - Empadramento.
  - Matrícula na escola ou instituto.
- b) MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DA VIDA PERSOAL, FAMILIAR E LABORAL:
  - Permiso por adopción, garda con fins adoptivos e acollemento.
  - Redución da xornada laboral.
- c) PRESTACIÓNS ECONÓMICAS:
  - Prestación económica por coidado de neno ou nena.
  - Asignación económica por fillo ou filla a cargo.
  - Prestación económica por adopción en familias numerosas, monoparentais e de nais con discapacidade recoñecida en grado igual o superior a 65%.
  - Prestación económica por adopción múltiple.
  - Complemento por adopción nas pensións contributivas do Sistema da Seguridade Social.
- d) MEDIDAS RELATIVAS AO ÁMBITO DA SAÚDE:
  - Apoio no coidado de nenos e nenas con discapacidade.
  - Apoio no coidado de persoas menores de idade en situación de dependencia.
- e) OUTROS:
  - Recoñecemento da condición de familia numerosa.
  - Axudas para libros e material escolar.
  - Bolsas para tratamentos terapéuticos.



Se ben é seguro que ningunha familia será susceptible de percibir todas as axudas, na guía aparecerán todas as opcións. Ademais incluiremos anexos a modo de infografía coas preguntas habituais máis recorrentes.

#### **Actividades:**

- Elaboración da guía, deseño e maquetación para publicación dixital e en papel.
- Actualización constante durante toda a vixencia do contrato
- Difusión da guía a través de web e redes sociais, e habilitación de espazo permanente na web de difusión do programa para consulta das familias.
- Distribución da guía en formato papel a todas as familias en proceso de incorporación de nenos, nenas e adolescentes.

#### **Temporalización:**

Esta guía estará preparada nun período non superior a 3 meses en caso de resultar adxudicatarios do contrato e distribuirase a toda as familias en formato papel, e porase a disposición de toda a poboación interesada en formato electrónico a través da páxina web, con acceso libre para todas as persoas que a queiran descargar.

#### **Metodoloxía:**

Ao tratarse dunha guía informativa, utilizarase a metodoloxía de elaboración de proxectos. Estrutúrase en dúas partes, unha dedicada ás cuestións e tarefas administrativas que deben resolver as familias adoptivas e outra dedicada á exposición das preguntas frecuentes nas que soen coincidir as familias, detallando as súas respostas. Prepararase un índice que conteña os diferentes apartados da guía, comezando por explicar o obxecto e finalidade da mesma, os diferentes trámites, recursos, axudas e xestións que deben realizarse, a temporalización das mesmas, os organismos ante os cales realízalos, e a exposición de preguntas frecuentes.



Optarase por un deseño e formato de maquetación tipo infografía que facilite un acceso rápido e moi visual a toda a guía.

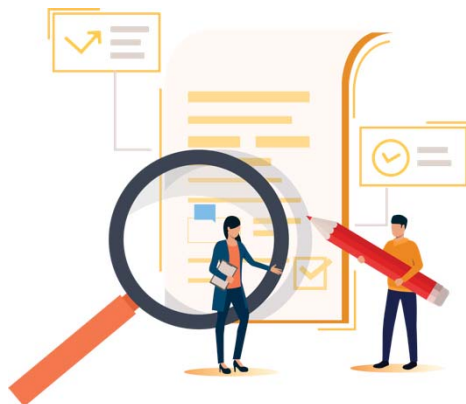
***Avaliación:***

Dadas as características deste programa, a avaliación da súa eficacia e funcionalidade farase a través dunha pregunta sobre a súa utilidade que se introducirá nos cuestionarios de avaliación da formación continua que se fai coas familias ou no seu defecto (se a familia non asiste á formación) a través de entrevista telefónica con pregunta expresa cuxo resultado será rexistrado no formulario correspondente da base de datos.



## Programa 8.

### **Denominación: Sistema de Xestión da Calidade (SGC)**



#### **Fundamentación:**

Para garantir o cumprimento dos obxectivos do Programa de Adopcións especiais e a capacidade do mesmo para levar a cabo unha intervención adaptada a cada caso, a entidade comprométese a que todas as actuacións estean sustentadas nun Modelo de Xestión de Calidade, conforme a norma ISO-9001:2015, que ademais obtivo a certificación de calidade ES 101245-1, o que elevará as esixencias que se expoñan no programa máis aló do estritamente formulado no contrato de concesión.

#### **Obxectivo Xeral:**

Incrementar a calidade na execución do programa implantando un sistema de traballo por procesos na prestación do servizo, controlados e avaliados periodicamente, optimizando o desempeño de todas as actividades que o compoñen, orientado resultados e a incrementar a satisfacción de persoas usuarias e organismos contratantes.

#### **Obxectivos específicos:**

- Contar cunha metodoloxía sinxela para o deseño, implantación e rexistro dos servizos prestados.
- Establecer medidas comparativas de resultado ao longo do tempo ou transversal (distintos Servizos).
- Asegurar unha homoxeneización dos procesos e servizos prestados entre distintos profesionais ou equipos.
- Poder contar con información periódica sobre a evolución dos indicadores para pór en marcha as actuacións oportunas e mellorar os resultados cando estes non son favorables, ou mantelos cando foron os desexados.



- Resulta ser unha canle adecuada para trasladar a información (feedback) ás persoas profesionais responsables dos diferentes procesos, así como a todos os traballadores e traballadoras implicadas nos mesmos, e tamén ao organismo contratante do servizo.

#### *Desenvolvemento dos contidos:*

O desenvolvemento do programa controlado por un Sistema de Xestión da Calidade supón un establecemento dunha manual de calidade que fixa un sistema de rexistro e control e un procedemento de seguimento de todos os procesos e subprocesos conforme a norma ISO 9001:2015. Así Fundación Meniños establece os seguintes subprocesos: admisión, avaliación, intervención, seguimento de actuacións e entrega) con obxectivos, indicadores e controles específicos para cada un deles, establecendo puntos críticos e unha frecuencia de revisión mensual e trimestral.

Deséñanse formularios específicos tendo en conta os requisitos necesidades e expectativas de todas as partes implicadas no programa (organismo contratante, persoas usuarias e equipo de traballo) e mecanismos de control estrito da identificación de riscos asociados a cada proceso e xestión dos mesmos, a través da dirección técnica da Fundación.

#### *Actividades:*

O Sistema de Xestión da Calidade impón as seguintes actividades:

- Definir e documentar os procesos necesarios para desenvolver o servizo, as secuencias e as interaccións entre eles.
- Determinar e aplicar criterios e métodos de seguimento, medición e indicadores necesarios para asegurar a operación eficaz destes procesos e o control dos mesmos.
- Abordar os resgos e oportunidades asociados a cada proceso.
- Avaliar os procesos e establecer mecanismos de corrección para asegurar que se logran os resultados previstos.



**Temporalización:**

A prestación do servizo baixo un Sistema de Xestión da Calidade ofrecerase durante todo o período de desenvolvemento do contrato.

**Metodoloxía:**

A metodoloxía para implementar un Sistema de Xestión da Calidade está sustentada en:

- Establecemento dun comité de calidade encabezado por un Delegado de Calidade, que integre ás persoas con autoridade para establecemento de criterios e toma de decisións que dirixa, supervise e controle a implantación e desenvolvemento do sistema.
- Manualización de toda a documentación de calidade, poñendo a disposición de todo o persoal o manual de xestión da calidade cos contidos, documentación, e instrucións necesarias para a aplicación concreta da xestión en cada programa e accesibilidade á mesma de todo o equipo humano a través da intranet .
- Establecemento dun sistema de seguimento, medición, análise e avaliación de resultados.
- Establecemento dun procedemento de auditoría interna para asegurar que o sistema se implementa, se mantén e se actualiza con eficacia.
- Establecemento dun sistema de detección e corrección de non conformidades.

**Avaliación:**

A finalidade da implantación dun sistema destas características baixo norma ISO 9001:2015 e poder incrementar a satisfacción das esixencias e expectativas dos organismos contratantes do servizo e a cobertura das necesidades das persoas usuarias do mesmo. Para iso a avaliación é un procedemento indispensable e sistematizado nun Sistema de Xestión da Calidade.



En fundación Meniños a avaliación establécese deste xeito:

- Avaliación de procesos e subprocesos a través de establecemento de indicadores de control mensual e trimestral de todas as actuacións esixidas nos pregos de contratación, integrados nunha macroficha controlada por Dirección Técnica.
- Avaliación en tempo real da satisfacción de cada persoa participantes nas actividades principais do programa a través da adaptación da enquisa de entrevista (Adaptación da escala “Session Rating Scale” (SRS) de, Scott D. Miller, Barry L. Duncan, & Lynn Johnson).
- Avaliación das non conformidades e incidencias para determinar as causas, controlala e corríxila.

Identificar e seleccionar oportunidades de mellora para implementar calquera acción necesaria para cumprir cos requisitos dos organismos contratantes.



meniños