

¿Qué es una buena práctica?

Acción o conjunto de acciones que, fruto de la identificación de una necesidad, son sistemáticas, eficaces, eficientes, sostenibles, flexibles, y están pensadas y realizadas por los/as miembros de una organización con el apoyo de sus órganos de dirección, y que, además de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y/o usuarios/as, suponen una mejora evidente de los estándares del servicio, siempre de acuerdo con los criterios éticos y técnicos de la profesión y alineadas con su misión, su visión y sus valores. Estas buenas prácticas deben estar documentadas para servir de referente a otros y facilitar la mejora de sus procesos.

Proceso de presentación de una buena práctica

En este apartado se detallan los pasos a seguir por cualquier profesional o entidad que quiera presentar su experiencia a la **Edición anual de Buenas Prácticas CPTS**:

a) ¿Qué hay que enviar?

Una Solicitud de Participación cumplimentada y Declaración de Veracidad, según modelos remitidos al Colegio Profesional de Trabajo Social (si algún profesional o entidad quiere presentar más de una experiencia ha de cumplimentar una solicitud de participación para cada una de ellas). La práctica será presentada según modelo de Anexo.

b) ¿Cómo hay que presentar la solicitud?

La solicitud de participación se remitirá, firmada y sellada, en el plazo dispuesto, en soporte informático, a través de correo electrónico a la dirección aragon@cgtrabajosocial.es

c) ¿Cuándo?

El plazo de presentación termina el 31 de julio de 2014.

d) ¿A quién hay que remitir la documentación?

Al Comité de Valoración aragon@cgtrabajosocial.es

e) ¿Cómo nos podemos informar de la situación de las BBPP presentadas?

El Comité de Valoración (constituido por la Junta de Gobierno, expertos/as en Servicios Sociales y los/as Asesores/as de la Junta), una vez finalizado su cometido, comunicará los resultados a los participantes, a través de la página Web www.trabajosocialaragon.es.

¿Qué compromisos adquiere mi entidad si mi buena práctica es seleccionada?

- Enviar, si se requiere, la documentación que evidencia los datos aportados en la solicitud.
- Recibir visitas solicitadas por el Comité de Valoración para evidenciar lo expuesto en la Buena Práctica.
- Escribir la buena práctica seleccionada, en un formato determinado, para su publicación / difusión.
- Presentar la buena práctica, si procede, en Jornadas/ Seminarios/ Foros organizados por el CPTS.

Criterios de selección de una buena práctica

Se han consensuado una serie de criterios, que a continuación se listan (y que se corresponden con la definición de buena práctica expresada anteriormente), para determinar que una acción es una buena práctica. No deben ser considerados como criterios de carácter binario (lo cumple o no lo cumple la organización) sino más bien como orientaciones para la valoración.

- Que parta de una necesidad, manifiesta o latente, sentida por los/as clientes o los/as técnicos u otras partes interesadas de la organización. Esta necesidad ha de haberse evidenciado bien por estudios propios de la entidad o bien a través de lo que aportan investigaciones relevantes en el ámbito que se trate.
- Que afecte a un proceso clave de la organización o a uno de sus servicios / actividades de atención directa.
- Que suponga una mejora notable en la calidad de vida de las personas usuarias y en los niveles de calidad del servicio.
- Que sea innovador o aproveche los conocimientos existentes más avanzados al respecto. Esta innovación ha de dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias mediante el desarrollo de nuevas formas de hacer o la adaptación de otras ya existentes a situaciones diferentes.

- Que se base en datos o evidencias contrastables, tanto para justificar su necesidad como para demostrar sus resultados. Estas evidencias pueden ser internas o externas (por ejemplo, registros o bases de datos internas, paneles de indicadores, memorias o informes del centro o servicio, certificaciones con estándares internacionales, premios, auditorias externas, alto nivel de satisfacción de usuarios...).
- Que tenga garantías de continuidad. La buena práctica ha de ser sostenible (económica, organizativa y técnicamente) a largo plazo, hasta que se mejore o reemplace por otra.
- Que participen todos los/as implicados/as, en la medida de sus posibilidades, en su diseño, implantación y evaluación, y que la asuman.
- Que cuente con el respaldo de la dirección (representantes legales de la entidad y órganos de dirección).
- Que sean experiencias motivadoras para el equipo que las desarrolla.
- Que generen movilizaciones internas.
- Que sean experiencias atractivas, que “enganchen”.
- Que tengan repercusión, que generen cambio.
- Que contribuyan al desarrollo permanente de la Calidad en Trabajo Social.
- Que se adapte a las necesidades individuales y/o los cambios en el contexto (Ejemplo: que sea suficientemente flexible para servir en diferentes situaciones o para modificarse tras ocurrir cambios en el contexto).

- Que sea sistemática. Que exista un plan de actuación que describe de forma clara y concreta los objetivos a lograr (generales y específicos), los indicadores de evaluación, los recursos a gestionar, y el listado temporalizado de actuaciones que contiene.
- Que se revise periódicamente según las evidencias recogidas o los deseos y necesidades del cliente. Esta revisión será resultado de los datos obtenidos a través de una evaluación y valoración de indicadores relevantes.
- Que se formule de tal manera que cualquier otra entidad pueda, con la evidencia y documentación disponibles, ponerlo en práctica y adaptarlo a su situación. Es interesante valorar el resultado multiplicador de la buena práctica, es decir el grado en que sirve para resolver necesidades en diversas situaciones (distintos territorios, entidades, tipos de servicio, área de la persona...). También es interesante que la buena práctica tenga una presentación clara, concreta y pedagógica de las fases de experiencia, señalando los recursos utilizados, las actuaciones realizadas, los contratiempos y dificultades surgidas durante el proceso de implantación, las lecciones aprendidas, y el sistema de evaluación (indicadores)
- Que demuestre capacidad de trabajo en red: colaboración de (o alianzas con) otras organizaciones u otras entidades líderes en el entorno, en el diseño y/o ejecución de la buena práctica.