



DEPARTMENT OF
ECONOMIC SECURITY

Division of Developmental Disabilities

Pautas para la Construcción de Relaciones Vecinas Positivas

Un enfoque práctico para los hogares grupales con licencia

Contenido

Declaración de la Misión	4
Agradecimientos	4
Endosos	4
Introducción	4
Pasos a seguir antes de mudarse	5
Mantenimiento y conservación	5
Conducta personal y profesional	5
Manejo de quejas	6
Policía	7
Confidencialidad	7
Relaciones públicas y servicio comunitario	8
Reglamentos y políticas	8
En resumen	9

Declaración de la Misión

La División de Discapacidades del Desarrollo (DDD) permite a los residentes de Arizona con discapacidades del desarrollo llevar vidas autónomas, saludables y significativas.

Agradecimientos

Esta guía tiene una gran deuda con la Asociación de Servicios para Niños de California (CSC por sus siglas en inglés) y la Asociación de Hogares para Niños de California (CCH por sus siglas en inglés). La mayor parte de lo que se presenta aquí fue desarrollado originalmente por estas oficinas. Como autor principal de la edición de Arizona, deseo reconocer su excelente trabajo y agradecerles su permiso para extraer y adaptar secciones de su guía. El profesionalismo y practicidad de su guía ayudó a inspirar a la División de Discapacidades del Desarrollo a seguir su ejemplo.

- *Kathi Shoosmith*

Ex Gerente de Monitoreo de Programas, Departamento de Seguridad Económica de Arizona, División de Discapacidades del Desarrollo

Endosos

Esta guía ha sido revisada y respaldada por las siguientes organizaciones:

- El Arco de Arizona
- El Consejo del Gobernador sobre Discapacidades del Desarrollo
- El Consejo Asesor de Discapacidades del Desarrollo
- Asociación de Proveedores de Arizona para Personas con Discapacidades

Introducción

Arizona tiene aproximadamente 1200 hogares grupales que atienden a niños y adultos en cuidados fuera del hogar. La mayoría de estas casas se encuentran en las áreas metropolitanas de Phoenix, Tucson y Flagstaff y están ubicadas en vecindarios residenciales. No es inusual que los miembros de la comunidad tengan ideas preconcebidas negativas relacionadas con los hogares grupales. Algunos vecinos pueden haber experimentado anteriormente una situación desagradable que no se resolvió satisfactoriamente. Otros pueden haber sido influenciados por imágenes negativas mostradas en los medios. Para muchos, puede ser solo miedo a lo desconocido. Este folleto contiene ideas, sugerencias y consejos para construir relaciones positivas en la comunidad.

La intención de este folleto es compartir estrategias efectivas para ayudar a las comunidades a reconocer y aceptar a los residentes de hogares grupales como vecinos valiosos. Las pautas proporcionadas en este folleto son voluntarias y tienen la intención sincera de facilitar y promover la aceptación de las personas con discapacidades que viven en sus propios hogares en toda la comunidad. Esperamos que revise estas sugerencias y considere incorporarlas a las mejores prácticas de su programa.

Pasos a seguir antes de mudarse

Todos hemos escuchado el dicho, “nunca tienes una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión”. Sea proactivo para dar una buena primera impresión antes de mudarse a un vecindario. Se recomienda que el proveedor comparta materiales impresos sobre su programa con los vecinos.

Entre estos materiales, incluya el nombre y número de teléfono de una persona de contacto de emergencia o un enlace comunitario dentro de su agencia. La persona de contacto debe ser alguien que esté familiarizado con el hogar y que esté en condiciones de actuar y responder rápidamente a las inquietudes. Una carta de presentación de muestra está disponible al final de este folleto, junto con un protocolo de muestra para responder a las inquietudes de los vecinos.

Mantenimiento y conservación

La apariencia de una casa a menudo se considera un reflejo directo de todos los aspectos del programa (por los vecinos, inspectores de licencias, trabajadores sociales, etc.). Una de las formas más efectivas de causar una impresión positiva en los vecinos es mantener y mejorar la apariencia de su propiedad. Esto también puede tener un impacto positivo en el sentimiento de orgullo que los residentes y el personal tienen con respecto al entorno. Aquí hay algunas ideas para mantener la propiedad en buen estado y causar una impresión positiva:

- Cumplir con los estándares de la comunidad, el vecindario y la asociación de propietarios para jardines, pintura y mantenimiento.
- Si la basura se recolecta en la acera, mueva o retire el receptáculo dentro de las pautas de la ciudad (generalmente hay una ventana de 12 horas).
- Si el receptáculo se llena habitualmente hasta su capacidad máxima, es posible que pueda solicitar y obtener un contenedor adicional de la ciudad antes de que el desbordamiento se convierta en un problema.
- Implemente un programa de mantenimiento para regar, cortar, rastrillar, desmalezar y podar, según el tipo de jardinería.
- Anime al personal y a los residentes a emprender proyectos especiales para embellecer la casa. Hacer una corona para la puerta de entrada, colgar una bandera en los días festivos nacionales y plantar un macizo de flores son actividades que benefician tanto a la casa como a sus vecinos.
- Realice visitas de autocontrol e inspecciones de los entornos y recompense las viviendas más atractivas.

Conducta personal y profesional

Las siguientes reglas de conducta deben ser seguidas por cualquier persona que quiera ser considerada un buen vecino, no solo las personas que viven y trabajan en hogares grupales.

- Vea a los vecinos y deje que le vean. Practique saludar.
- Salga a pasear por el vecindario.

- Siga las reglas básicas para la seguridad de los peatones (cruce en las esquinas y cruces peatonales marcados, use las aceras cuando estén disponibles, etc.). Evite tomar atajos a través del jardín de un vecino o por el callejón.
- Ayude a mantener limpio el vecindario manteniendo la basura (incluidas las colillas de cigarrillos) debidamente contenida.
- Si la casa tiene un área designada para fumadores al aire libre, elija un área que sea discreta y que tenga un impacto mínimo en los vecinos.
- Mantenga el ruido a un nivel razonable y considerado, especialmente durante las primeras horas de la mañana y la noche.
- Respete todas las leyes de seguridad y conducción de vehículos. El límite de velocidad en la mayoría de los vecindarios residenciales es de 25 mph.
- Esté atento al estacionamiento disponible en el vecindario. Siempre que sea posible, use el garaje y el camino de entrada para estacionar los vehículos utilizados para el hogar y por el personal.
- Si la casa tiene un perro, cumpla con todas las leyes de correas e inmunizaciones y tenga cuidado con los ladridos excesivos. ¡Asegúrese de limpiar los desechos de su mascota!
- Si la casa tiene un gato, la mayoría de las asociaciones humanitarias están de acuerdo en que el animal debe permanecer en el interior (esto es más seguro para el gato y suele ser un alivio para los vecinos).
- Trate a los vecinos con cortesía y respeto. La actitud del personal hacia los vecinos marca la pauta de la actitud de los residentes. En el improbable caso de que un vecino exprese abiertamente su hostilidad, será más probable que calme la situación con amabilidad y cortesía.

Manejo de quejas

Tome todas las quejas en serio. Responda verbalmente lo antes posible a la persona con la queja y haga un seguimiento por escrito. La falta de respuesta a las quejas generalmente resultará en la necesidad de que el demandante encuentre una audiencia en otro lugar. Si no es usted, serán otros vecinos, el gobierno local, los medios de comunicación o las licencias. Contribuirá a construir una relación positiva con sus vecinos si aprovecha la primera oportunidad para responder directamente a sus inquietudes. Considere los siguientes procedimientos para recibir y abordar quejas:

- Brinde a los vecinos la información que necesitan para que le hagan llegar quejas, inquietudes o preguntas (consulte el modelo de carta de presentación al final de este folleto).
- Capacite al personal de línea directa sobre las acciones a tomar si se recibe una queja o cuando se reciba (consulte el protocolo de muestra al final de este folleto).
- Designe a alguien para que sirva como enlace comunitario. Si bien el personal de línea directa puede realizar una intervención inmediata, enviar la queja a su enlace permitirá el seguimiento y ayudará a garantizar una respuesta consistente y profesional.

- Mantenga informada a su Junta Directiva sobre las quejas importantes. Los Directivos son un excelente recurso para trabajar con la comunidad. Al mantener informada a los Directivos, evitará sorprenderlos con problemas que pueden llegar a los medios de comunicación o una demanda.

Policía

Mantenga una relación de trabajo positiva con la policía local, así como con otros equipos locales de respuesta a emergencias. Sea proactivo para obtener su comprensión y apoyo.

- Invite a los agentes de policía que se encuentran en los alrededores de la casa a visitarlos con el fin de reunirse con los residentes y el personal. Si alguna vez tiene que llamarlos para pedir ayuda, es importante que la policía tenga una comprensión positiva del programa y de los residentes. A cambio, la visita permitirá a los residentes y al personal experimentar a la policía en una situación positiva y no amenazante.
- Considere reclutar a un oficial de policía para su Junta Directiva o como voluntario para pasar tiempo con los residentes.
- Desarrolle planes de intervención de emergencia y sistemas de apoyo dentro de su agencia para minimizar la dependencia en la policía en situaciones de crisis.
- Si uno o más residentes de la casa pudieran representar un riesgo con respecto a la evacuación, proporcione al departamento de bomberos local la ubicación de la casa y una descripción de los retrasos que pueden surgir en caso de una emergencia. Además de brindar asistencia técnica a la casa para acelerar la evacuación, el departamento de bomberos a menudo “marcará con señales de alerta” la ubicación de la casa en sus registros para ayudar a garantizar una respuesta más rápida.
- Brindar instrucción individual a cada residente sobre las interacciones apropiadas con el personal policial/de bomberos/de emergencia. Este tipo de preparación anticipada puede equipar mejor a los residentes para interactuar de manera apropiada y segura en una crisis y puede ayudar a inculcar un sentido de respeto por el personal de emergencia.

Confidencialidad

Los vecinos pueden expresar una curiosidad natural por el personal y los residentes de la casa. En equilibrio con los esfuerzos para ayudar a los residentes a integrarse en la comunidad, está la responsabilidad que tiene el proveedor de proteger el derecho a la confidencialidad de cada residente. La siguiente información es confidencial y no se puede compartir con vecinos sin el consentimiento de la persona designada legalmente responsable y, en algunos casos, el tribunal:

- El apellido de una persona que reside en el hogar.
- El motivo específico de la ubicación de una persona en el hogar.
- El diagnóstico de una persona.
- El estado de salud actual de una persona.
- El historial médico/psicológico/social de una persona.
- Los antecedentes penales de una persona.
- Cualquier información de identificación personal.

Relaciones públicas y servicio comunitario

Las relaciones públicas son importantes para comunicar su misión; el servicio comunitario es una oportunidad maravillosa para demostrar su compromiso con el vecindario. Considere algunos de los siguientes enfoques:

- Invite a los vecinos. Organice una jornada de puertas abiertas durante días festivos o invítelos a una parrillada. No viole la confidencialidad, muestre su programa y lo que los residentes han logrado. Invitar a los vecinos puede ayudar a reducir el misterio y las suposiciones negativas sobre lo que sucede dentro de la casa y puede ayudar a los vecinos a ver a los residentes como... bueno, vecinos.
- Cuando una nueva familia se mude al vecindario, haga que se sientan bienvenidos. Lleve a los nuevos vecinos un plato de galletas, una carta de presentación e información sobre su programa.
- Participe en el programa de vigilancia vecinal. Si aún no hay uno en su lugar, es posible que pueda iniciar uno comunicándose con el departamento de policía local.
- Ayude a limpiar el vecindario después de tormentas u otros desastres naturales.
- Participe en el programa Adopte una carretera. Esto tiene el doble beneficio de aumentar el compromiso de los residentes y del personal con la comunidad y colocar el nombre del proveedor en un contexto positivo.
- Participe en eventos y programas comunitarios, incluidos parques y clases de recreación, visitando la biblioteca y asistiendo a programas de artes y manualidades.
- Invierta en la comunidad. Cuando sea posible, compre en las tiendas del vecindario.
- Únase y participe en su asociación de vecinos.
- Anime a todos los administradores, personal y residentes de la agencia a que se involucren en organizaciones comunitarias (p. Ej., Voluntariado para causas benéficas, unirse a una organización de exploración local, asistir a reuniones del consejo de la ciudad, etc.).

Reglamentos y políticas

Los reglamentos de licencia y monitoreo no requieren específicamente que los hogares grupales sean buenos vecinos, sin embargo, las reglas y estatutos a menudo se introducen en respuesta directa a las preocupaciones expresadas por la comunidad. Las siguientes reglas y estatutos afectan el funcionamiento de los hogares grupales y otros programas comunitarios que sirven a las personas con discapacidades.

- Las personas que residen en hogares grupales tienen derecho a la privacidad. La información personal no debe divulgarse sin el consentimiento de la persona y el tutor legal (si corresponde). Los Estatutos Revisados de Arizona (ARS §8-542) especifican las restricciones que rodean la divulgación de información confidencial. Básicamente, el estatuto restringe el intercambio de información personal a aquellos con una “necesidad de saber”. En otras palabras, el personal de línea directa en el hogar puede tener la necesidad de conocer información sobre la salud de un residente y, ciertamente, el médico de atención primaria necesitaría conocer dicha información, sin embargo, un vecino no.

- Los Estatutos Revisados de Arizona (ARS §8-504) y el Código Administrativo de Arizona (AAC R9-33-201 TO 207) requieren que los hogares contratados para servicios por la División de Discapacidades del Desarrollo tengan licencia para la salud y seguridad de la instalación por parte del Departamento de Servicios de Salud (DHS por sus siglas en inglés). Para que un hogar grupal obtenga la licencia del DHS, se debe completar una inspección de los requisitos de salud y seguridad con un 100% de cumplimiento. Los requisitos de licencia incluyen, pero no se limitan a, la finalización exitosa de una inspección anual de incendios, sistemas seguros y en funcionamiento para plomería y electricidad, un plan de evacuación específico para el entorno y piscinas debidamente cerradas.
- El Código Administrativo de Arizona (A.A.C. R6-6-803.A) requiere que el proveedor notifique a la División cuando se determine que falta un residente de una casa con licencia. Además, la regla requiere que cada hogar tenga e implemente un procedimiento de emergencia que incluya un protocolo en respuesta a personas desaparecidas.
- El Código Administrativo de Arizona (A.A.C. R6-6-803.A) requiere que el proveedor notifique a la División de Discapacidades del Desarrollo de cualquier queja de la comunidad hecha con respecto al hogar grupal o al residente del hogar. Esta notificación debe ocurrir dentro de las 24 horas posteriores a la realización del cumplimiento original. Si un vecino se queja al personal u otro representante de la agencia, además de manejar la situación con el vecino, los proveedores deben asegurarse de que la División sea notificada de inmediato. La División, a su vez, está obligada a investigar todas las quejas en un plazo de 10 días calendario.
- Las enmiendas hechas en 1988 a la Ley Federal de Vivienda Justa prohíben que las ciudades y comunidades impongan regulaciones, códigos de zonificación, políticas que atiendan a las personas con discapacidades de manera diferente a los hogares para residentes sin discapacidades.

En resumen

- Sea proactivo en el establecimiento de relaciones positivas con los vecinos.
- Mantenga altos estándares para la apariencia y el funcionamiento de la casa con licencia.
- Contribuya activamente a la apariencia general del vecindario.
- Participe en actividades comunitarias.
- Proporcione una intervención rápida, personal y profesional cuando surjan problemas.

Muestra: Carta de presentación

Estimado vecino,

Me gustaría aprovechar esta oportunidad para presentarme. Mi nombre es Jane Smith y soy la Directora de Apoyo Residencial para AAA Residential Services. AAA Residential Services se ha incorporado como una organización sin fines de lucro desde 1988, y nuestra misión es ayudar a los residentes de nuestros hogares grupales a lograr la satisfacción personal como miembros de la comunidad.

En todos nuestros hogares, tenemos personal de guardia cuando uno o más residentes están presentes. Cada miembro del personal es evaluado en busca de antecedentes penales y debe completar un programa de capacitación obligatorio. Nuestro personal recibe capacitación sobre las habilidades y necesidades de los residentes, así como sobre RCP, primeros auxilios y procedimientos de emergencia.

Tenemos licencia como hogar grupal para atender a personas con discapacidades del desarrollo por parte del Departamento de Servicios de Salud de Arizona. Para obtener más información sobre el estado de nuestra licencia, comuníquese con la Oficina de Licencias Especiales al (602) 364-2536. Además, somos monitoreados cada seis meses por el Departamento de Seguridad Económica de Arizona, División de Discapacidades del Desarrollo, para asegurar que los servicios que ofrecemos a nuestros residentes sean apropiados. Para obtener más información sobre el seguimiento de nuestro programa, llame al (602) 542-2550.

Al vivir en vecindarios como el suyo, nuestros residentes tienen la oportunidad de ejercer su derecho legal a vivir en toda nuestra comunidad. Nos tomamos esta responsabilidad muy en serio, al igual que lo hacemos siendo su vecino. Me gustaría enfatizarles la importancia que en AAA Residential Services le damos a ser un buen vecino y una ventaja para la comunidad. Si tiene algún comentario sobre lo que ve en nuestra casa, no dude en llamar a la puerta e informar al personal de guardia.

Agradezco su llamada telefónica si prefiere hablar conmigo directamente o si tiene alguna pregunta, comentario o inquietud sobre nuestra casa. Puede comunicarse conmigo al (602) 555-2222. Gracias por su interés.

Atentamente,

Jane Smith

Directora de Apoyo Residencial

Muestra: Respondiendo a las preocupaciones de un vecino

MEMORÁNDUM

Para: Todo el personal residencial

De: Jane Smith, Directora de Apoyo Residencial

Asunto: Responder preguntas y resolver quejas

Nuestra misión en AAA Residential Services es trabajar en asociación positiva con la comunidad para brindar un entorno seguro, saludable y acogedor para las personas con discapacidades. Si alguien en el vecindario se comunica con nosotros con una pregunta, inquietud o queja, nosotros en AAA Residential Services haremos todo lo posible para brindar respuestas y resoluciones siguiendo este protocolo:

1. Se permite hacerles saber que este es un hogar grupal para personas con discapacidades y que es operado por AAA Residential Services. NO se permite darles ninguna información específica sobre nuestros residentes. Si le preguntan, puede darles su nombre.
2. Si puede resolver la queja de un vecino o responder satisfactoriamente a la pregunta de un vecino, hágalo de inmediato y con sincera cortesía. Por favor transmítame esta interacción al final de su turno.
3. Si no puede responder la pregunta o resolver la queja, infórmele al vecino que el enlace comunitario de AAA Residential Services se comunicará con ellos dentro de 24 horas y le pedirá amablemente el nombre y el número de teléfono del vecino. Antes de que termine su turno, asegúrese de que me hayan transmitido los detalles de la pregunta o queja del vecino.
4. Ofrézcale al vecino una copia de la carta de presentación y hágale saber que puede ponerse en contacto conmigo para obtener más información. Mi número de teléfono está en la carta.
5. Cuando haya intentado resolver el problema y, según corresponda, me haya referido al vecino como enlace comunitario, discúlpese cortésmente y dígame al vecino que debe regresar a sus deberes. Por favor, no participe en un debate o discusión con el vecino sobre la validez de una queja.
6. En el improbable caso de que el vecino exprese hostilidad, llámeme al (602) 555-3333.
7. Si en algún momento siente que la situación se ha agravado más allá de lo que es seguro, siga inmediatamente los procedimientos de emergencia y llame al 911.



DEPARTMENT OF ECONOMIC SECURITY

Your Partner For A Stronger Arizona

Programa y Empleador con Igualdad de Oportunidades • Servicios y ayudantes auxiliares para personas con discapacidades están disponibles a petición • Para obtener este documento en otro formato u obtener información adicional sobre esta política, comuníquese con el coordinador de la ADA de la División de Discapacidades del Desarrollo al 602-771-2893; Servicios de TTY/TDD: 7-1-1 • Available in English online or at the local office.

DDD-2094A PAMSPA (4-21)

© 2018 Arizona Department of Economic Security Division of Developmental Disabilities