

Cliente:

---

Fecha:

Fecha Final:

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES CONTRA EL ACOSO Y LA VIOLENCIA

### I. Objetivo

El propósito de esta política para proteger a los clientes del acoso y la violencia (esta "Política") es garantizar que el personal tome medidas proactivas para proteger a la población de clientes de ser traumatizados o re traumatizados.

### II. Alcance

Esta Política se aplica a todos los empleados, estudiantes, voluntarios y contratistas de TFS.

### III. Política

Es política de TFS promover un entorno donde la seguridad y el bienestar de su población de clientes y su personal sea primordial. No se tolerará el acoso y la violencia hacia la población cliente.

### IV. Definiciones

Los términos en mayúscula que no se definen a continuación pero que se utilizan en esta Política tendrán el significado que se les asigna en esta Política.

(a) "**Acoso**": crear una situación desagradable u hostil, especialmente mediante una conducta verbal o física no deseada y no deseada.

### V. Responsabilidades

Se requiere que todo el personal de la agencia adopte un enfoque informado sobre el trauma en su trabajo, anticipando y respondiendo a prácticas potenciales que pueden ser percibidas o experimentadas como re traumatizantes para los clientes, permitiéndoles forjar nuevas formas de responder a situaciones específicas que desencadenan una respuesta relacionada con el trauma, y Proporcionar a los clientes formas alternativas de participar en el tratamiento.

Se espera que el personal de la agencia fomente y apoye el comportamiento positivo mediante el desarrollo de relaciones positivas con los clientes y sus familias, aprovechando las fortalezas y reforzando el comportamiento positivo y respondiendo consistentemente a todos los incidentes de acoso y violencia.

El personal de TFS debe planificar de manera proactiva la seguridad y el bienestar de los destinatarios del servicio en todo momento. Esto incluye sesiones/reuniones individuales, familiares y grupales. Los esfuerzos de planificación deben considerar el historial de trauma de los participantes y/o los participantes que tienen un historial de haber sido víctimas o haber perpetrado delitos.

Se requiere que el personal utilice técnicas de reducción de intensidad verbal y evite el uso de intervenciones prácticas en la mayor medida posible para gestionar una situación potencialmente insegura o insegura. No se deben utilizar restricciones mecánicas o químicas bajo ninguna circunstancia. Cualquier persona que sea testigo de acoso o violencia en un entorno patrocinado por Tides primero tomará las medidas necesarias para garantizar que todas las partes involucradas estén seguras y luego se comunicará con un supervisor o administrador.

**Cliente:**

---

Todas las situaciones que involucren acoso o violencia deben documentarse y revisarse de acuerdo con las pautas de notificación de incidentes de TFS. Todas las situaciones que involucren acoso o violencia que involucren a un empleado de TFS serán revisadas por el vicepresidente sénior de Programas de Tratamiento y Recursos Humanos dentro de las 24 horas posteriores al incidente y se tomarán medidas disciplinarias que pueden incluir el despido.

Si un estudiante/cliente es víctima de acoso y/o violencia mientras está en presencia de un empleado de Tides, los padres o tutores del cliente serán notificados de inmediato y se les invitará a participar en las medidas de seguimiento para garantizar la seguridad del niño. Los padres/tutores pueden presentar una queja de acuerdo con la política de quejas de clientes de TFS (que se difunde en el momento de la admisión) si sienten que TFS ha violado su política sobre prevención de acoso y violencia.

---

## POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE INTERVENCIÓN DE CRISIS

- I. Objetivo** El propósito de esta Política de prevención de intervención en crisis (esta "Política") es describir las prácticas utilizadas para mantener un entorno seguro y prevenir la necesidad de intervenciones en crisis.
- II. Alcance** Esta Política se aplica a todos los empleados, estudiantes, voluntarios y contratistas de TFS.
- III. Política** Es política de TFS proporcionar una cultura en la que las personas reciban apoyo en el manejo de su propio comportamiento positivo y promueva un entorno que defienda el derecho a la seguridad, el respeto mutuo y la dignidad tanto de las personas a las que sirve como de su personal.
- IV. Definiciones** Los términos en mayúscula que no se definen a continuación pero que se utilizan en esta Política tendrán el significado que se les asigna en esta Política.
- (a) "**Castigo corporal**": castigo infligido al cuerpo de una persona.
- (b) "**Intervenciones de estímulo adverso**": una intervención que implica suspender la nutrición o hidratación o que inflige dolor físico o fisiológico, lenguaje o actividades degradantes, avergonzantes o degradantes, actividades físicas forzadas como acción disciplinaria, asignaciones de trabajo punitivas, castigos por parte de pares, Castigo o disciplina grupal por un comportamiento individual, restricción mecánica o química y aislamiento bajo llave.
- V. Responsabilidades** Para muchos de nuestros jóvenes, sus experiencias antes de venir a TFS no fueron positivas. Muchos de ellos no han tenido éxito en otros programas y entornos y llegan a nosotros con desconfianza y falta de esperanza. Buscamos ser una experiencia diferente para estos jóvenes y sus familias. Una de las formas en que ejemplificamos esto es en la promoción de valores fundamentales. En todos los programas, se espera que el personal promueva los valores o conceptos fundamentales de confianza, pertenencia, respeto,

**Cliente:**

---

intercambio y seguridad entre ellos y con los clientes.

**El cuidado incondicional** es una práctica que todos los empleados de TFS utilizan en el desarrollo y mantenimiento de la relación terapéutica. El cuidado incondicional no es algo que deba ganarse mediante un sistema de puntos o que deba lograrse en un plan de tratamiento. El cuidado incondicional es algo que cada cliente y familia recibe al ingresar a cualquier programa TFS. Este concepto se comunica a las familias en la forma en que son tratadas y respetadas.

**Práctica centrada en la familia basada en las fortalezas:** TFS ofrece todos los servicios en el contexto de una perspectiva centrada en la familia basada en las fortalezas. Este enfoque conceptualiza la competencia como la creencia de que un niño/adolescente y su familia son los expertos en sus problemas. TFS cree que nuestros clientes y sus familias "tienen lo necesario" para encontrar soluciones cuando entran por la puerta. Este enfoque ayuda a las familias a creer en la posibilidad de cambio y les permite negociar y resolver diferencias de manera más efectiva.

**Política de No Rechazar, No Expulsar:** Uno de los valores fundamentales de TFS es aceptar todas las referencias que caen dentro del alcance de trabajo definido para cada contrato y mantener a los jóvenes en el programa a pesar de los períodos de desconexión o comportamientos que incluyen agresión hacia el personal y destrucción de propiedad. Se espera que el personal brinde atención incondicional y coherencia a los jóvenes durante estos períodos en un intento de volver a re involucrarlos en la programación.

**Modelo de intervención en crisis no violenta:** TFS se adhiere al modelo de intervención en crisis no violenta establecido por Crisis Intervention Institute, Inc. para la gestión de apoyo al comportamiento. El programa de Intervención No Violenta en Crisis es un sistema de gestión de comportamiento seguro y no dañino diseñado para ayudar a los profesionales de servicios humanos a brindar la mejor atención, bienestar y protección posibles a personas disruptivas, agresivas y fuera de control, incluso durante sus momentos más violentos. El programa se centra en técnicas preventivas, incluida la identificación de niveles de conducta que contribuyen al desarrollo de una crisis, el uso de técnicas no verbales que pueden ayudar a prevenir conductas exageradas y el uso de técnicas verbales para reducir la conducta. como identificar los Principios de Seguridad Personal de CPI para evitar lesiones si el comportamiento escala a un nivel físico. El programa también se centra en cómo utilizar el tiempo posterior a una crisis como un paso para prevenir futuras crisis.

**Los primeros auxilios para la salud mental de los jóvenes** están diseñados para enseñar a los padres, familiares, cuidadores, maestros, personal escolar, compañeros, vecinos, trabajadores de servicios humanos y de salud y otros ciudadanos solidarios cómo ayudar a un adolescente (de 12 a 18 años) que está experimentando una La salud mental o las adicciones desafían o están en crisis. El curso presenta desafíos comunes de salud mental para los jóvenes, revisa el desarrollo típico de los adolescentes y enseña un plan de acción de cinco pasos sobre cómo ayudar a los jóvenes en situaciones de crisis y sin crisis.



# Políticas del Plan de Apoyo al Comportamiento

Cliente:

---

**Capacitación:** Todo el personal que tiene contacto directo con la población de servicio está capacitado en el modelo de Intervención No Violenta en Crisis como parte de su orientación a nuevos empleados. El personal de servicio directo recibe capacitaciones anuales de actualización en el modelo de Intervención No Violenta en Crisis como desarrollo continuo del personal. Además, todo el personal recibirá un mínimo de capacitación anual para respaldar un enfoque informado sobre el trauma en su trabajo en TFS. Además, todo el personal de nivel licenciatura recibe capacitación en primeros auxilios para la salud mental de jóvenes.

**Uso de castigos corporales e intervenciones de estímulos adversos:** TFS prohíbe estrictamente el uso de castigos corporales e intervenciones de estímulos adversos. El uso de estas intervenciones dará lugar a medidas disciplinarias que pueden incluir el despido.

**Uso de la intervención policial:** el objetivo de toda la programación de TFS es evitar la dependencia innecesaria de la intervención policial y hospitalaria para controlar el comportamiento, ya que estas intervenciones causan trauma y retraumatización. Se espera que el personal utilice una planificación proactiva de seguridad y crisis antes de que ocurra una crisis para limitar la dependencia de estas intervenciones. La intervención policial y hospitalaria se utilizará como último recurso si el personal de TFS no logra apoyar y garantizar la seguridad de un cliente.

**Comunicación a los destinatarios del servicio:** Al momento de la admisión, todos los padres/tutores recibirán una copia de la Política de prevención de intervención en crisis y la Política de protección de los clientes contra el acoso y la violencia de la Agencia. Los padres y tutores de los estudiantes de la Escuela Tides también recibirán una copia del Plan de Manejo del Comportamiento de la escuela que describe las expectativas de comportamiento de la escuela, el sistema de puntos de la escuela y el programa de incentivos.

**Documentación:** Todas las situaciones de crisis se documentan y revisan de acuerdo con las Políticas y Procedimientos de Informes de Gestión de Incidentes de la Agencia.

---

## PRÁCTICAS E INTERVENCIONES APROBADAS PARA LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE APOYO AL COMPORTAMIENTO

### I. Objetivo

El propósito de esta política sobre prácticas e intervenciones aprobadas para la gestión de apoyo conductual proporciona al personal un marco para las prácticas e intervenciones de gestión de la conducta orientadas a proteger la seguridad y el bienestar de los clientes y el personal.

# Políticas del Plan de Apoyo al Comportamiento

Cliente:

---

- II. Alcance** Esta Política se aplica a todos los empleados, estudiantes, voluntarios y contratistas de TFS.
- III. Política** Es política de TFS promover un entorno donde la seguridad y el bienestar de su población de clientes y su personal sea primordial. Se debe evitar a toda costa el uso de prácticas restrictivas de gestión de apoyo al comportamiento en la gestión del comportamiento del cliente.
- IV. Definiciones** Los términos en mayúscula que no se definen a continuación pero que se utilizan en esta Política tendrán el significado que se les asigna en esta Política.
- (a) Las "**intervenciones restrictivas de apoyo conductual**" incluyen cualquier intervención práctica utilizada para controlar el comportamiento del cliente por parte del personal de TFS, el uso de intervenciones de estímulos adversos o aislamiento bajo llave.
- V. Responsabilidades** El siguiente es un resumen de las prácticas aprobadas y recomendadas para la gestión del comportamiento del cliente. El objetivo de TFS es ser proactivo en la prevención de la intervención en crisis y evitar que los jóvenes y el personal resulten traumatizados o traumatizados. La determinación de las intervenciones de gestión de apoyo conductual se basa en evaluaciones integrales individuales del cliente que incluyen el historial de trauma, las intervenciones descritas de manera proactiva en el plan de seguridad del cliente y el riesgo inmediato de seguridad para todas las partes involucradas en una situación de crisis.
- Intervención de crisis no violenta:** TFS se adhiere al Programa de intervención de crisis no violenta por sus prácticas e intervenciones de apoyo conductual aprobadas. El Programa de intervención en crisis no violenta enfatiza medidas preventivas para mantener un enfoque seguro para el apoyo conductual, como reconocer niveles de comportamiento que contribuyen al desarrollo de una crisis y técnicas verbales para reducir las conductas. Las intervenciones que se enseñan al personal durante la capacitación anual sobre Intervención en Crisis No Violenta son las únicas intervenciones aprobadas para su uso por parte del personal en todos los programas de Tides.
- Los primeros auxilios para la salud mental de los jóvenes** están diseñados para enseñar a los padres, familiares, cuidadores, maestros, personal escolar, compañeros, vecinos, trabajadores de servicios humanos y de salud y otros ciudadanos solidarios cómo ayudar a un adolescente (de 12 a 18 años) que está experimentando una La salud mental o las adicciones desafían o están en crisis. El curso presenta desafíos comunes de salud mental para los jóvenes, revisa el desarrollo típico de los adolescentes y enseña un plan de acción de cinco pasos sobre cómo ayudar a los jóvenes en situaciones de crisis y sin crisis.
- Se recomienda **la planificación de seguridad proactiva** a todos los jóvenes que participan en la programación de Tides. Esto permite que los jóvenes identifiquen y comuniquen antecedentes de conductas, así como también identifiquen estrategias de afrontamiento apropiadas y una variedad de apoyos, desde formales a informales, para evitar que las situaciones escalen a un nivel inseguro.



# Políticas del Plan de Apoyo al Comportamiento

**Cliente:**

Se puede utilizar un **“tiempo de tranquilidad” supervisado** para un cliente en un grupo o entorno escolar donde se le permite ocupar un espacio en un área segura separada del grupo más grande de clientes mientras está bajo supervisión constante del personal. Se espera que el personal apoye al cliente en la evaluación del tiempo apropiado necesario para reducir la tensión en intervalos no mayores a 30 minutos durante el tiempo de tranquilidad. El tiempo de silencio nunca ocurre en un espacio cerrado y siempre debe ser supervisado por un personal.

**La consejería individual y/o familiar** se puede utilizar de manera proactiva para ayudar a un cliente que se ha identificado a sí mismo o ha sido identificado por un miembro del personal o un miembro de la familia como un antecedente de una situación de crisis. Esto permite al cliente procesar adecuadamente el antecedente y evitar una escalada. El asesoramiento individual también se puede utilizar en un intento de aliviar una situación de crisis que está en proceso.

**La restricción física** no debe utilizarse como una intervención planificada o como una técnica de manejo del comportamiento. El uso de restricciones físicas sólo se utiliza en una situación de crisis en la que un cliente se está dañando activamente a sí mismo o a otra persona y ninguna otra opción evitaría el daño. Si se utiliza restricción física para prevenir daños inminentes, el personal utilizará la restricción física intrusiva necesaria en el contrato de arrendamiento. El personal dejará de utilizar la restricción física tan pronto como la necesidad de protección haya terminado y/o llegue personal médico para realizar una intervención adicional (ver sección f).

**El uso de la intervención policial o médica** se utilizará como último recurso si la seguridad no puede ser respaldada por ninguna de las medidas enumeradas anteriormente.