Les intervencions psicosocioeducatives en famílies amb infants en risc en el marc dels Serveis Socials Bàsics

BCN

Recerca aplicada

Resultats i conclusions

Ajuntament de Barcelona

Àrea
de Drets
Socials

www.bcn.cat/dretssocials

En què ha consistit la recerca aplicada?

En el marc dels Serveis Socials Bàsics (SSB) de la ciutat de Barcelona, entre el 2013 i el 2015 s'ha dut a terme una recerca aplicada mitjançant un conveni entre l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) i la Universitat de Girona (UdG). La recerca s'ha centrat en l'anàlisi i valoració de l'eficàcia dels diferents tipus de pràctiques professionals dirigides als infants en risc i les seves famílies per identificar les intervencions, estratègies i tècniques que estan relacionades amb el canvi o la millora de la situació de risc dels infants.

Així doncs, la recerca ha consistit a explorar les accions directes dels professionals amb els infants i les seves famílies, analitzar l'experiència dels infants i les famílies que han estat usuaris/àries dels Serveis Socials Bàsics (SSB) i identificar els factors del servei i de l'organització dels SSB relacionats amb els resultats.

Mètode

S'ha aplicat un disseny metodològic mixt que ha consistit en:

1. L'anàlisi secundària de la base de dades del Sistema d'Informació d'Acció Social (SIAS) del període 1986-2013.
   56.468 infants 0-18 anys

2. L'estudi quantitatiu mitjançant un qüestionari dirigit als professionals dels Centres de Serveis Socials (CSS) de Barcelona.
   225 professionals participants

3. L'estudi qualitatiu mitjançant:

   Entrevistes en profunditat a famílies ateses als CSS de: Raval Sud, Numància, Sant Gervasi, Vall d'Hebron i Besòs.
   39 adults i infants

   Grups de discussió amb professionals dels altres CSS de Barcelona.
   3 grups, 30 participants

4. Les enquestes de satisfacció a famílies usuàries dels CSS.
   401 (281 adults, 120 infants/adolescents)

Quins han estat els principals resultats de la recerca?

Els resultats que s'exposen a continuació pretenen identificar tant els punts forts com les àrees en les quals cal seguir millorant des de la intervenció social amb infància en situació de risc. Estan agrupats en tres grans blocs:

Sobre la participació dels infants i adolescents en els Centres de Serveis Socials

- **Es considera poc habitual entre els infants i adolescents anar als Centres de Serveis Socials (CSS):**
  Els infants desconeixen què fan aquests serveis. A l'escola no se n'acostuma a parlar i tampoc ho acostumen a explicar als amics. Alguns tenen por del que es pot fer en aquest servei i a més, el fet d'anar-hi està poc afavorit pels pares.
  - És important explicar amb claredat als infants què són els CSS per part dels *professionals* que hi treballen.
  - Les *famílies* tenen sovint dificultats per explicar als seus infants què fan els serveis socials.
  - Els *infants i adolescents* que hi són atesos també tenen problemes per definir què són aquests serveis.
- **Els espais estan pensats sobretot per a adults** (mobiliari, material, etc.)

> ***"Però és molt fred tot, perquè si has viscut alguna cosa dolenta, encara que no sàpigues el que és, saps al que vas, i és tot molt fred"***
> *(Noia, 15 anys)*

- Professionals i famílies **valoren positivament el fet de treballar directament amb l'infant** i que els seus temes no es tractin només a través dels serveis i dels familiars. Ara bé, cal evitar el rol de l'infant només d'acompanyant, per tal de no presenciar situacions que el puguin perjudicar.

- Es considera necessari obrir un debat sobre **l'enfocament a seguir, adaptat a cada edat**.

  ⇨ Els *professionals* s'inclinen cada vegada més a pensar que cal incloure l'infant/adolescent en la intervenció que tingui a veure amb temes que l'afecten.

- Tot i les dificultats, els professionals consideren important **informar l'infant o adolescent** amb claredat sobre els objectius de la intervenció.

  ⇨ Els *infants i adolescents* que han estat atesos en un CSS i que manifesten que en tenen una experiència positiva, aconsellen als altres nens/es que vagin als CSS i que confiïn en els professionals.

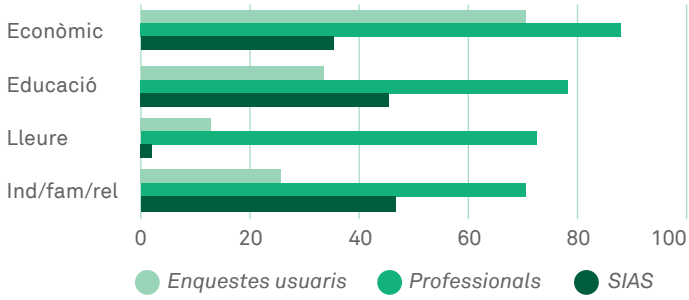
Sobre la intervenció social

- **L'acollida. El més difícil per a les famílies és fer el primer pas d'anar al CSS a demanar ajuda:** Manifesten sentiments de "vergonya i fracàs".

- **La informació que es comparteix amb la família** a l'inici sobre què i com es treballarà depèn del **canal d'entrada**:
  - De la Fiscalia o de la Direcció General d'Atenció a la Infància.
  - De la xarxa de serveis.
  - De la mateixa família.

  En general els resultats apunten que:
  - La majoria dels casos no entren per demanda de la mateixa família.
  - La complexitat del casos fa difícil explicar a les famílies el procés de valoració diagnòstica, així com l'establiment dels objectius de la intervenció amb els infants i les famílies en situacions de risc.

- **Les demandes més freqüents** sobre infància són les econòmiques, les relatives a temes escolars, a problemes familiars i a activitats de temps lliure. La freqüència atribuïda a cada una depèn de la font consultada.



Estratègies, tècniques i rols

- **Les estratègies d'atenció són majoritàriament individuals.** L'atenció **grupal** i la **comunitària**, malgrat que són molt valorades pels *professionals*, tenen poc pes en el conjunt.
- **La tècnica més utilitzada és l'entrevista** (*conversa* segons les famílies), seguida de la visita a domicili. Altres tècniques específiques per a infants i adolescents són utilitzades de forma puntual.
- Les *famílies* **perceben una certa confusió a l'hora de diferenciar i explicar els rols professionals**. Els costa distingir entre educador/a social i treballador/a social.
  - L'atenció directe de l'infant/adolescent recau sobre l'**educador/a**, però sovint els atenen conjuntament amb els treballadors/es socials.
  - En general, els **psicòlegs i les psicòlogues** tenen poc pes en l'atenció directe amb infants.

Servei i organització

- Hi ha cada vegada més coneixement del **treball en equip** per part de les famílies. Els *professionals* valoren la cohesió i estabilitat de l'equip.
- Els *professionals* consideren útil la **supervisió de casos**.
- Els *professionals* valoren molt quan tenen el **suport tècnic per part de la direcció del centre**.
- Els *professionals* **es replantegen la polivalència dels CSS per tractar casos d'infància en risc**.

- En alguns CSS s'assenyala que persisteixen problemes d'entesa amb els **serveis especialitzats en infància**.
- Els professionals valoren la **metodologia de treball en xarxa**. Les famílies encara no coneixen gaire aquesta metodologia.

  Els *professionals* l'associen a:

  - Coresponsabilitat.
  - Dinàmica de relació positiva entre serveis.
  - Superació de jerarquies entre serveis.
- Els *professionals* **manifesten problemes de pressió assistencial** i de ràtios d'atenció massa altes.

  Les *famílies* valoren:

  - **La flexibilitat i l'agilitat en l'atenció**.
  - L'estabilitat dels professionals. Els **canvis de referent** són viscuts negativament per les famílies.

  Les *famílies* es queixen de

  - Les **cites poc freqüents**.
  - La **franja horària, poc adequada per atendre als infants**.
  - La **dificultat per contactar** telefònicament amb el professional.

Sobre aspectes d'avaluació

La base de dades

- L'aplicació informàtica actual (i, per tant, la base de dades que se'n pot generar) no està pensada per avaluar resultats de la intervenció. Si es vol desenvolupar una avaluació útil per tota l'organització i els seus professionals, caldrà replantejar els registres del sistema actual, per tal de poder recopilar el tipus d'informacions que són rellevants per a aquest fi.

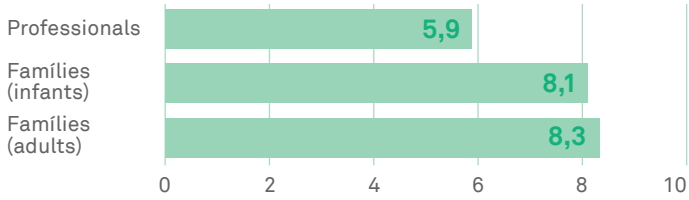
El tancament del cas i el seguiment posterior

- Els professionals reconeixen que no tenen **mecanismes per conèixer els resultats de la seva intervenció**.
- Tot i les dificultats, **es considera important informar les famílies del tancament de l'episodi d'atenció en el seu expedient social** (a l'estudi que s'ha fet, només una tercera part de les famílies entrevistades sabien que el seu episodi d'atenció estava tancat).

El grau de satisfacció

- **La satisfacció de les famílies** (adults i infants) amb l'atenció rebuda als CSS és alta.
- **La satisfacció dels professionals** pel que fa a la intervenció amb infància en risc és més baixa.

Satisfacció amb la intervenció



- Les *famílies* **valoren l'empatia, i amabilitat** dels professionals en el procés d'intervenció, **l'establiment del vincle i l'empoderament**. L'obtenció del recurs, tot i que és valorada, queda sovint en segon terme.

> ***"La seguretat de saber que sempre hi eren. A qualsevol moment, si em passava alguna cosa, jo sabia que venia i tenia una resposta. Aquesta confiança que em transmetien"***
>
> *(Mare)*

- Els *professionals* valoren la **implicació, la motivació, la disponibilitat, la sensibilitat, l'experiència i la formació** professional.
- *Tothom* valora la importància que hi hagi recursos d'infància a cada territori.

Recomanacions

Les recomanacions que es presenten a continuació estan agrupades també en els 3 blocs i pretenen ser eixos de millora pensats per ser desenvolupats en el marc dels Serveis Socials Bàsics.

Millores en relació a la participació de l'infant

- Donar a conèixer els CSS a tota la població i especialment a les escoles i a d'altres espais on els infants i adolescents desenvolupen activitats.
- Adaptar els espais dels CSS als infants i adolescents.
- Potenciar l'enfocament centrat en l'infant, incorporant-lo en la valoració del cas, i tenint efectivament en compte la seva opinió.
- Potenciar el model centrat en l'establiment del vincle.

Millores en relació a la metodologia d'intervenció (acollida, tractament i tancament)

- Millorar l'**acollida** de les famílies, que s'inicia a la recepció i es continua a la primera entrevista.
- Millorar la **comunicació a la família** del pla de treball, així com la devolució i motius de tancament.
- Clarificar i diferenciar la intervenció segons **rols professionals** i el tipus d'intervenció. Donar suport al **treball en equip interdisciplinari**.
- Sistematitzar una metodologia de valoració, tractament, **seguiment i avaluació** de la intervenció social en casos.

- Potenciar el **treball grupal i l'acció comunitària**, en el marc de l'encàrrec institucional.
- Valorar la possibilitat d'estendre el **treball en xarxa** com a metodologia a tots els territoris.
- Afrontar i resoldre el debat sobre **polivalència, especialització i formació** dels professionals dels Serveis Socials Bàsics que atenen famílies amb infància en risc.

Millores per l'avaluació de resultats

- Introduir la **cultura de l'avaluació** entre els professionals.
- Donar un suport més adequat a la **gestió de l'avaluació**. **Establir un millor sistema de recollida de dades**, que permeti **identificar i valorar resultats**.
- Millorar l'avaluació dels casos en quant a objectius, estratègies i **criteris de tancament**.

> *"Jo crec que el que em va fer sentir millor, no és que em puguin arribar a pagar alguna cosa, sinó que tu puguis anar i demanar-los que t'ajudin a saber com ho pots fer tu, o com buscar-te la vida perquè estàs saturada i necessites un consell o que algú et digui que creu en tu. Aquestes coses, que no siguin només diners, et fan pujar la moral i buscar-te la vida per intentar solucionar les teves coses per tu mateixa, que és el que volem aconseguir"*
>
> *(Mare)*

Qui hi ha estat implicat?

L'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona, a través de la Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació prioritza i promou projectes de col·laboració estable amb les universitats amb finalitat científica, i específicament recerques aplicades en temes d'interès estratègic per l'Ajuntament de Barcelona.

L'Institut Municipal de Serveis Socials incorpora accions de millora permanent i d'innovació en l'atenció individual i familiar a la ciutat de Barcelona.

L'Institut de Recerca sobre la Qualitat de Vida de la Universitat de Girona ha dirigit la recerca.

Equip de recerca de l'Institut de Recerca sobre Qualitat de Vida de la Universitat de Girona:

- *Dra. Carme Montserrat*
- *Dr. Ferran Casas*
- *Clara Sisteró*
- *Mireia Baena*

Grup motor que ha coordinat i ha fet el seguiment de les diferents fases del procés de recerca:

- *Carmina Català (Direcció d'Estratègia i Innovació)*
- *Marta Fité (IMSS)*
- *Anna Soler (IMSS)*
- *Alberto Barrientos (IMSS)*

Amb la col·laboració de:

Universitat de Girona

Les intervencions psicosocioeducatives en famílies amb infants en risc en el marc dels Serveis Socials Bàsics

Resultats i conclusions

Desembre de 2015

Àrea de Drets Socials

bcn.cat/dretssocials
facebook.com/**Bcn.cat**
twitter.com/**Barcelona_cat**