

Unitats de treball per a la formació dels equips dels CSS

Model de Serveis Socials Bàsics

U3

Unitat

Marc conceptual
definitori del model

CONTINGUTS

- (a)** Marc conceptual i ideològic del model
- (b)** La conceptualització
- (c)** Conceptes bàsics que constitueixen un canvi

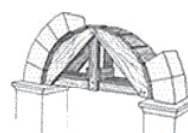
Barcelonasocial



Ajuntament de Barcelona

Index

- 03** *Presentació*
- 03** *Esquema*
- 04** *Desenvolupament de la unitat*
- 04** (a) MARC CONCEPTUAL I IDEOLÒGIC DEL MODEL
 - 05** Les persones
 - 07** Les famílies
 - 08** L'entorn
- 10** (b) LA CONCEPTUALITZACIÓ
 - 10** Cap a un glossari de l'atenció social
 - 11** El mapa conceptual global
 - 13** Famílies de conceptes
- 14** (c) CONCEPTES BÀSICS QUE CONSTITUEIXEN UN CANVI
- 24** *Resum*



Projecte CINTRA

Compromís, INnovació,
TRansformació de l'Acció Social

Presentació

Aquesta unitat de treball pretén apropar-nos al sentit i els fonaments sobre els quals s'assenta la construcció del nou Model dels Serveis Socials Bàsics.

Pretén també fer pensar i repensar sobre alguns conceptes bàsics habituals, emmarcant-los en una visió global de l'atenció social, definir i redefinir alguns termes i donar significats a d'altres seguint l'objectiu de la coherència ideològica, conceptual i metodològica.

Esquema

(a) Marc conceptual i ideològic del model

El nivell ideològic i conceptual

- + Les persones
- + Les famílies
- + L'entorn

(b) La conceptualització

- + Cap a un glossari de l'atenció social; la necessitat de consensuar significats
- + El mapa conceptual global
- + Famílies de conceptes

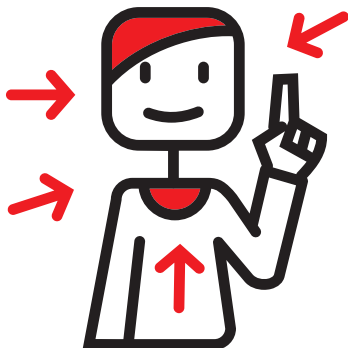
(c) Conceptes bàsics que constitueixen un canvi

Desenvolupament de la Unitat

(a) MARC CONCEPTUAL I IDEOLÒGIC DEL MODEL

El tres pilars bàsics sobre els quals s'assenta la construcció del nou model de l'atenció social són les persones, les famílies i la comunitat. La definició dels aspectes clau d'aquesta triple mirada des d'una perspectiva complexa, així com assenyalar les conseqüències del treball social que se'n deriven, és un punt de partida cabdal.

Les persones



La persona ha de ser protagonista del seu itinerari vital. Es considera que la persona atesa als serveis socials no és un subjecte passiu davant de les propostes professionals, sinó un subjecte actiu que en tot moment ha de poder decidir sobre el seu futur. El reconeixement d'aquesta capacitat d'autodeterminació de la persona i de participació en el processos socials que l'impliquen és un principi bàsic.

Es prioritza el treball per a la capacitat de les persones, ajudant a potenciar, identificar i enfortir les aptituds, capacitats i recursos propis de la família i de l'entorn. El sistema de serveis socials està definit com un context de necessitats, fragilitats i crisi; com a tal ha de ser, doncs, un context potenciador de canvis i generador d'oportunitats. L'atenció social ajuda les persones a aprofitar al màxim les oportunitats i a obrir nous camins en el mapa de possibilitats de cadascun.

Concebem la persona com un "individu en relació", un individu en interacció amb el seu entorn més pròxim (amb la família en primer lloc i també amb la comunitat del seu territori). **El subjecte social és un subjecte en relació.** L'individu sempre forma part d'un col·lectiu més ampli amb qui s'identifica positivament o negativament, i amb qui teixeix vincles diversos (d'ajuda, d'amistat, de servei, de pertinença...). Prenen així rellevància els lligams de les persones no solament amb els seu grup familiar, sinó també amb la seva xarxa de suport més pròxima.

Visió holística i integrada de la persona. L'individu es concep com un tot malgrat que molts recursos i serveis estan dissenyats des de l'especialitat i desde la focalització en un tema o una problemàtica determinada. Es treballa, per tant, per **l'articulació dels diferents nivells de suport i atenció social,** per garantir el contínuum de l'atenció des dels serveis socials bàsics fins l'atenció especialitzada, i per articular un treball coordinat entre els diferents sistemes de serveis que atenen les persones. La fita és treballar perquè l'atenció a la persona sigui un procés integrat.

Perspectiva socioeducativa de la persona, que significa acompanyar i generar processos de canvi, que inclouen tant processos d'aprenentatge com processos de socialització, amb

l'objectiu de promoure l'autonomia de la persona i la seva socialització. Aquesta perspectiva permet treballar a través d'una interacció social amb individus, grups i col·lectius, afavorint processos d'inclusió social i prevenint situacions d'exclusió social i marginació.

Perspectiva psicosocial de la persona, és a dir, concebre cada conducta o situació des d'una doble dimensió: la subjectiva i la social. Aquesta mirada significa contemplar com cada subjecte viu allò que succeeix al seu entorn social i relacional, i les diferents maneres que té cada persona de ser afectat i de respondre davant cada situació. L'atenció psicosocial permet atendre les persones des de les tres perspectives: individual (acompanyant el subjecte en el seu itinerari vital), familiar i comunitària.

Les famílies



La perspectiva ecológicofamiliar. La perspectiva sistèmica i relacional prioritza l'anàlisi i el treball de cada situació en el marc del grup familiar. Es considera nodal el grup familiar, com el sistema en el qual el subjecte s'estructura com a persona. Es considera la família font de relacions i vinculacions, font d'afectes però també de conflictes i desafeccions. L'atenció i el treball professional amb el nucli familiar esdevenen cabdals en l'orientació del pla de d'atenció (ja sigui tractament, seguiment o un altre) en cada situació.

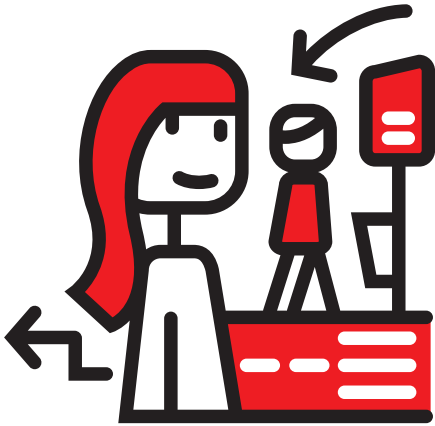
El cicle vital familiar com a estructurador i articulador dels itineraris de suport social. Els grups familiars transiten de diferents maneres per cada una de les fases del cicle vital familiar. Cada una d'aquestes etapes naturals o socials constitueixen situacions de fragilitat que poden crear dificultats, necessitats de readaptació, crisis conjunturals o desequilibris greus. La vulnerabilitat de les famílies en determinades etapes del cicle vital és un eix que puntua l'atenció social, i això comporta accions proactives i preventives.

El suport a les famílies com a dimensió prioritària en la planificació de l'atenció social i en les intervencions professionals.

La planificació de l'atenció social considera **la dimensió de l'atenció i el suport a les famílies com un eix programàtic bàsic** en el marc d'una política pública que prioritza l'atenció a les famílies. Per aquest motiu, des dels Serveis Socials Bàsics s'articulen de manera operativa projectes, accions, recursos i mesures per a les famílies prenent en consideració les següents coordenades bàsiques:

- + La perspectiva de la diversitat familiar estructural i cultural.
- + Les diferents transicions familiars i les diferents dificultats que comporten aquestes situacions del cicle vital familiar.
- + El suport i la capacitat de les competències parentals de famílies amb fills menors.
- + L'atenció específica a situacions d'alta fragilitat familiar, d'exclusió social i d'alt risc per a algun membre de la família.

L'entorn



Perspectiva ecològica de l'acció social. No es pot concebre l'acció social en termes d'inclusió i cohesió, sinó és en el marc d'un territori i una comunitat. Cada comunitat té una història i presenta uns aspectes demogràfics, sociològics, urbanístics i d'espai públic determinats que constitueixen l'estructura.

La **dinàmica social** és, però, un procés complex i continuat que fluctua i canvia els escenaris dia a dia. La mirada ecològica de l'acció social ens col·loca necessàriament en una perspectiva de mirada complexa. Així doncs, sempre cal prendre en consideració un conjunt de factors, multicausals, que s'influeixen mútuament i que són canviants i de difícil predicció. Això ens porta a la necessitat de fer l'anàlisi de les situacions socials obrint sempre el focus de pensament i ampliant el context, per fer en un segon moment un tancament metodològic, és a dir, una focalització que ha de marcar un objectiu de treball abastable i possible.

L'enfocament proactiu i preventiu. La capacitat de preveure situacions crítiques, la necessitat de detectar situacions de conflicte social o de risc, i la posada en marxa d'accions i processos d'abordatge individuals i col·lectius, conjuntament amb els agents socials del territori, és una determinació de la mirada proactiva i preventiva d'aquest model. L'entorn pot ser propiciador o generador de conflictes, de marginació i d'exclusió, però també en la comunitat radica el potencial d'implicació en la prevenció i l'abordatge dels problemes del seu entorn. Això implica una interacció permanent i/o circuits de treball estables amb serveis i recursos de territori, així com amb els agents socials de la xarxa, per tal de conèixer, participar o promoure processos socials i comunitaris que afavoreixin la inclusió i la cohesió social.

La transversalitat com a eix de treball bàsic intersistemes. És a dir, garantir mitjançant acords institucionals la connexió entre els sistemes de serveis que treballen amb les persones des de diferents perspectives. Per això, ens dotem d'un sistema estable de connexions transversals amb els principals àmbits de treball (salut, salut mental, educatiu, socieducatiu...) així com d'una metodologia de treball cooperatiu que permeti i faciliti les interaccions professionals dels serveis en funció de les necessitats de cada situació.

Rellevància de les respostes de proximitat. La comunitat i el territori són la clau de volta de les respostes de suport i ajuda. Moltes potencialitats i recursos de les persones i famílies es troben a l'entorn més pròxim i quotidià. Treballar a partir de la xarxa de suports de les persones és un criteri tècnic i metodològic que optem per potenciar. Després de la família, la xarxa de suport està constituïda per amics, veïns, companys de feina, agents comunitaris i diversos col·lectius (entitats, serveis o d'altres). La xarxa de suport de proximitat són les vinculacions que sostenen la persona.

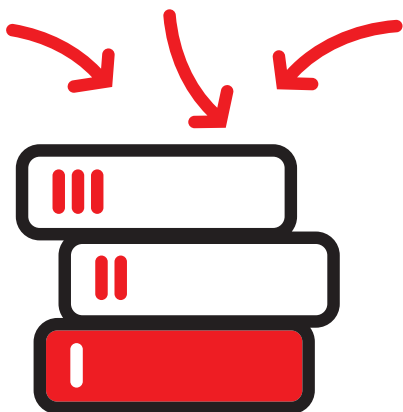
La xarxa. El treball amb la xarxa social i el treball amb la xarxa professional ens aporta uns models de treball social que ens obre els ventalls de comprensió psicosocial de les persones. Diferenciem la xarxa com a marc d'anàlisi de les interaccions socials, ineludible — al qual ja fem referència en els altres apartats—, respecte a la metodologia de treball en xarxa entre diferents serveis o institucions. En aquest sentit, entenem la metodologia de treball en xarxa com un sistema de treball cooperatiu entre institucions i serveis. Aquest sistema de treball en xarxa es basa en la coresponsabilitat entre professionals, els quals es doten d'uns procediments metodològics determinats en el marc d'un projecte de treball en xarxa singular.

El paper central de la pràctica comunitària. Els punts precedents ens situen en el necessari protagonisme de l'acció comunitària en els serveis socials bàsics. Es reconeix així "al col·lectiu humà la capacitat de ser subjecte i protagonista d'accions i decisions amb voluntat d'incidir en el canvi i la millora de les condicions de vida de les persones que en formen part". Un col·lectiu que a més de compartir espai té consciència de pertinença. Per això, aquest model integra l'acció col·lectiva en el marc del circuit d'atenció.

El serveis socials bàsics aporten a l'acció comunitària el coneixement del context, la perspectiva d'inclusió i les metodologies professionals específiques per al desenvolupament de projectes d'acció comunitària.

(B) LA CONCEPTUALITZACIÓ

Cap a un glossari de l'atenció social: la necessitat de consensuar significats



Els conceptes de l'atenció social són paraules associades a un significat que en el seu conjunt constitueixen el discurs, és a dir, la manera d'entendre l'atenció social per part d'una col·lectivitat de professionals, directius i també polítics.

Els significats de les paraules defineixen la nostra visió del món. Mitjançant el llenguatge construïm i definim la realitat. El consens en el significat que donem a cada concepte, a cada procés metodològic o constructe professional, és el resultat d'un procés col·lectiu de discussió i contrast. En aquest procés hi ha contribuït l'experiència i el coneixement de tots els professionals que han treballat en l'atenció social en els últims trenta anys, el treball de col·laboració mantingut amb professionals universitaris, amb col·legis professionals així com també amb professionals externs.

Totes les construccions socials són el producte d'un treball de la comunitat científica i cultural. Per tant, estem construint coneixement.

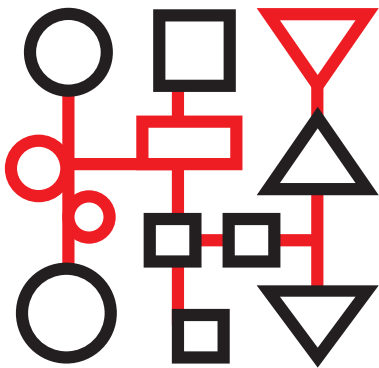
Aquest procés de treball compartit és el que ha llaurat aquest punt de partida bàsic per saber de què parlem quan ens referim a una paraula en concret, a una metodologia o a un tipus d'intervenció. Hem delimitat significats amb dos objectius:

- + Fer una obertura conceptual i metodològica en la construcció del coneixement.
- + Possibilitar-ne un ús funcional i operatiu en els processos de treball compartits.

Partim, doncs, d'anar cap a un glossari de conceptes de l'atenció social, que no ha de ser estàtic com un diccionari de referència, sinó que s'ha de poder revisar i augmentar de manera continuada en la mesura que es va desenvolupant l'atenció social i en la mesura que es van demandant noves accions i abordatges segons els canvis i les perspectives que hi pugui haver.

*“Sentir-se partícips/autors d'una narrativa, de la construcció dels relats històrics és una de les vies de què disposen els individus i els grups humans per intentar actuar com a protagonistes de les seves vides, incoent la reflexió de com emergim com a subjectes, de com som participants en i estem participats pels dissenys socials”.*²

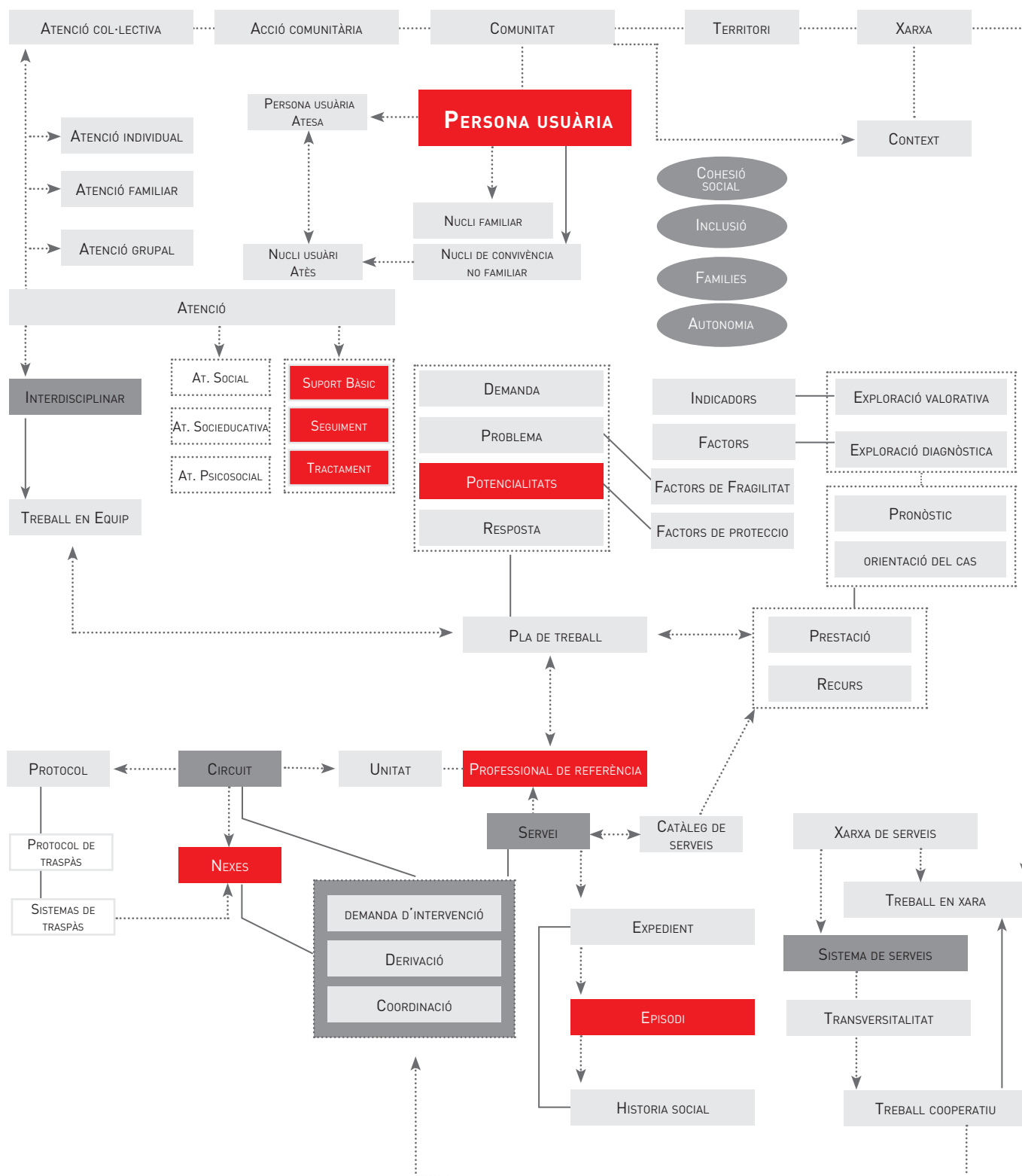
El mapa conceptual global



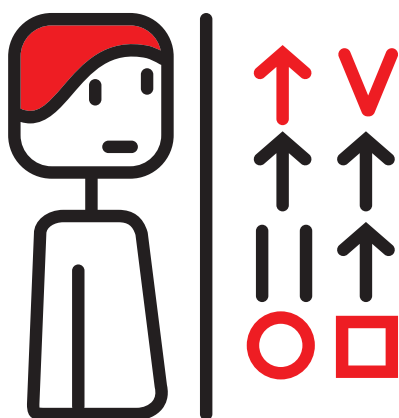
Hem optat inicialment per presentar també un **mapa conceptual global** que creiem que des d'un punt de vista didàctic ens pot ajudar a visualitzar la complexitat del conjunt de significats compartits.

Un mapa de conceptes és una manera visual de presentar un univers de treball, és a dir, una manera de visualitzar el conjunt de conceptes d'un territori intel·lectual: "els conceptes en relació". Les relacions entre els conceptes que presentem són diferents i no sempre són estables. En alguns casos aquesta relació és d'interdependència, és a dir, modifica i defineix el significat de l'altre. En uns conceptes la relació és lineal i unidireccional, i en d'altres és bidireccional.

Aquestes relacions són canviants en funció de diferents variables metodològiques, principis de treball, així com segons la manera en què cada situació es presenta com a objecte de treball. No considerem prioritari ara establir de manera exhaustiva les relacions entre conceptes, ja que no és l'objecte d'un mapa conceptual global, sinó que us presentem el mapa global com a punt de partida per a un procés de treball que anirem fent amb cada un dels conjunts de conceptes.



Famílies de conceptes



Per tal de visualitzar el mapa de conceptes hem agrupat cada concepte en famílies, és a dir, agrupacions de concepcions, constructes i termes que tenen un mateix paraigua, que pertanyen a una col·lecció o, com ens agrada dir-ho, a una família de conceptes.

Les famílies òbviament estan emparentades entres si, i per tant hi ha conceptes frontera entre les famílies. També es poden fer mapes conceptuals més precisos de cada família de conceptes, i en aquest cas sí que es poden establir i definir les relacions de manera precisa entre cada família de conceptes amb l'objectiu de veure processos de treball.

En algunes famílies hi ha una relació jeràrquica entre conceptes, és a dir, hi ha un concepte que és principal, al qual se supediten els altres conceptes. En altres famílies això no és rellevant.

SUBJECTES D'ATENCIÓ	ACCIONS PER A L'ANÀLISI (VALORATIVA O DIAGNÒSTICA)	ACCIONS DEL PROCÈS METODOLÒGIC	INSTRUMENTS DE TREBALL
PERSONA USUÀRIA PERSONA USUÀRIA ATESA NUCLI D'ATENCIÓ NUCLI FAMILIAR NUCLI DE CONVIVÈNCIA NO FAMILIAR	DEMANDA PROBLEMA • FACTORS DE FRAGILITAT • FACTORS DE RISC DE MALTRACTAMENT POTENCIALITATS • FACTORS DE PROTECCIÓ	EXPLORACIÓ VALORATIVA EXPLORACIÓ DIAGNÒSTICA PRONÒSTIC ORIENTACIÓ DEL CAS RESPOSTA	PLA DE TREBALL PROTOCOL PROJECTE
TIPOLOGIES D'ABORDATGES	ELEMENTS DOCUMENTALS/INFORMÀTICS	CIRCUIT, NEXES I CONNEXIONS	PROFESSIONALS I FUNCIONS PROFESSIONALS
INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ SUPORT BÀSIC SEGUIMENT TRACTAMENT	EXPEDIENT EPISODI INTERVENCIÓ HISTÒRIA SOCIAL	EXPLORACIÓ VALORATIVA CIRCUIT ACCÉS UNITATS NEXE TRASPÀS DE CAS DEMANDA D'INTERVENCIÓ DERIVACIÓ COORDINACIÓ	PROFESSIONAL DE REFERÈNCIA ROLS PERFILS INTERDISCIPLINARIETAT EQUIP
RECURSOS OFERTS AL CIUTADÀ	NIVELL D'ATENCIÓ	TREBALL AMB LA COMUNITAT	TREBALL COOPERATIU
SERVEI PRESTACIÓ RECURS CATÀLEG DE SERVEIS	ATENCIÓ INDIVIDUAL ATENCIÓ FAMILIAR ATENCIÓ GRUPAL ATENCIÓ COL·LECTIVA ATENCIÓ COMUNITÀRIA	COMUNITAT ACCIÓ COMUNITÀRIA XARXA CONTEXT	TRANSVERSALITAT COORDINACIÓ TREBALL EN XARXA

(c) CONCEPTES BÀSICS QUE CONSTITUEIXEN UN CANVI

FAMÍLIA O AGRUPACIÓ DE CONCEPTES	CONCEPTE
Subjectes d'atenció	Persona usuària
Accions per a l'anàlisi (valorativa o diagnòstica)	Potencialitats
Elements documentals/informàtics	Episodi
Circuit, nexes i connexions	Nexe
Professionals i funcions professionals	Professional de referència
Tipologies d'abordatges	Suport bàsic Seguiment Tractament

Presentem cada un d'aquests conceptes aportant una definició bàsica i algun aclariment tècnic. Ressaltem també la família de cada concepte, la categoria que aquest concepte té respecte dels altres, així com també aquelles vinculacions més importants.

PERSONA USUÀRIA

DEFINICIÓ

És la persona que s'atén als serveis socials. És la persona individual, atesa directament o indirectament pel centre de serveis socials que té un recurs obert i/o una activitat, i/o se li ha vinculat un objectiu en un període de temps determinat.

OBSERVACIONS

Perquè aquesta definició sigui funcional a més de conceptual cal una articulació amb la definició dels conceptes vinculats, però també una acotació operativa que ve donada per les possibilitats de l'aplicatiu informàtic.

COMENTARIS I ACLARIMENTS TÈCNICS

El concepte «persona usuària» és essencial per a la definició del model d'atenció social. Cada paradigma de treball té la seva manera de designar les persones per a i amb qui treballa. Aquesta designació és definitiva respecte a la relació que es vol o s'espera establir amb l'individu, és a dir, per exemple en medicina la persona atesa es "el pacient", en l'advocacia la persona atesa és "el client", en la ensenyament parlem "d'alumnes", etc.

En el context dels serveis socials s'ha parlat sempre de "l'usuari" dels serveis socials, prescindint de la paraula persona i deixant-la amb aquesta designació en una posició de "consumidor de recursos". Superar aquesta perspectiva és un repte que no es realitza únicament a través d'un canvi de nomenclatura, sinó que forma part del procés de canvi de concepció de l'atenció social.

El nou marc legal ens marca la finalitat dels serveis socials com la "d'assegurar el dret de les persones a viure dignament", i es refereix en tot moment a les persones. Situa, pertant, la persona usuària com un subjectes amb drets i amb responsabilitats en la presa de decisions de la seva vida.

USUARI = OBJECTE D'ATENCIÓ

→

PERSONA = SUBJECTE D'ATENCIÓ

En un segon nivell i vinculat a aquest concepte, és clau la concepció de persona usuària atesa directament o indirectament, la qual cosa obre la possibilitat de reconèixer com a subjectes de treball totes aquelles persones del nucli a qui no s'atén presencialment però a les quals es destinen objectius de treball social, recursos o activitats. Aquesta obertura interpel·la directament la mirada relacional de l'atenció social i ens situa en la perspectiva de ser un context de canvis i transformacions més enllà de la gestió, tramitació i prescripció de recursos.

FAMÍLIA

Subjectes d'atenció

CATEGORIA I FUNCIÓ DEL CONCEPTE

Eix nodal
(de la família i del mapa global de conceptes)

CONCEPTES DE LA FAMÍLIA

Persona usuària
Persona usuària atesa
Nucli d'atenció
Nucli familiar
Nucli de convivència no familiar

VINCULACIÓ

Recurs
Prestació
Activitat
Atenció directa
Atenció indirecta
Objectius

POTENCIALITATS

DEFINICIÓ

Són les habilitats, les capacitats i els recursos personals, familiars i de l'entorn social, de què disposa el subjecte per donar resposta a una situació de crisi, dificultat o canvi.

COMENTARIS I ACLARIMENTS TÈCNICS

- + Considerar les potencialitats de les persones i les famílies com un element per explorar, identificar i potenciar o capacitar ens porta a treballar des d'una **perspectiva no assistencialista, sinó proactiva i potenciadora de les capacitats** i els recursos de cada persona, de cada família, de cada col·lectiu.
- + Significa replantejar les exploracions valoratives i diagnòstiques. En les entrevistes cal fer, doncs, les preguntes adequades i l'observació pertinent per ajudar les persones i les famílies a descobrir les seves competències i activar processos.

En el procés valoratiu i diagnòstic cal posar en joc la tríada diagnòstica:

- + La demanda, és a dir, la petició explícita o implícita que fa la persona usuària.
- + Els problemes valorats, les dificultats o necessitats que es poden manifestar, i els factors de fragilitat o de risc que es poden preveure o valorar.
- + Les potencialitats, tal com les hem definit, així com també els factors de protecció que es puguin valorar (elements, circumstàncies o variables que apaivaguen, compensen o disminueixen els efectes dels problemes, dificultats o factors de risc, que ja són al mapa de cada persona).

FAMÍLIA

Accions de l'anàlisi valorativa i/o diagnòstic

CATEGORIA I FUNCIÓ DEL CONCEPTE

Interconnecta. Concepte estretament relacionat amb la seva família de conceptes.

CONCEPTES DE LA FAMÍLIA

Persona usuària
 Persona usuària atesa
 Nucli d'atenció
 Nucli familiar
 Nucli de convivència no familiar

VINCULACIÓ

Exploració valorativa
 Exploració diagnòstica
 Orientació del cas
 Pronòstic

EPISODI

DEFINICIÓ

Període de temps en el qual es dóna una atenció, des d'un o més serveis, a una persona o família.

COMENTARIS I ACLARIMENTS TÈCNICS

- + **L'episodi s'inicia** quan un servei comença a atendre una persona o família (i no hi ha cap altre servei que estigui fent una atenció).
- + **L'episodi acaba** quan un servei dóna per acabada l'atenció a una persona o família (i no hi ha més serveis que estiguin fent una atenció).
- + **El serveis que poden atendre durant el mateix episodi són:** SAIER, Menjadors, Servei per a Persones Sense Sostre, Serveis Socials d'Atenció Bàsica, o el Serveis Socials d'Atenció Especialitzada en Infància i Adolescència (EAIA), els quals comparteixen bases de dades.
- + No sempre que s'inicia es finalitzi una atenció en un servei coincidirà amb l'inici i el final d'un episodi. **El procés d'atenció pot acabar en un servei però l'episodi pot continuar** si en un altre servei s'està fent un atenció o es comença un nou procés d'atenció.
- + El **procés d'atenció** pot acabar arran de l'assoliment dels objectius vinculats a l'atenció, per pròpia voluntat de la persona o per decisió del professional.
- + L'expedient de la persona recull la seva **història d'episodis**, és a dir, la seva **història social**.
- + L'expedient de cada persona s'obre la primera vegada que va a un servei social i resta obert (es tanca en cas de canvi de municipi o defunció).

En el procés valoratiu i diagnòstic cal posar en joc la tríada diagnòstica:

- + La demanda, és a dir, la petició explícita o implícita que fa la persona usuària.
- + Els problemes valorats, les dificultats o necessitats que es poden manifestar, i els factors de fragilitat o de risc que es poden preveure o valorar.
- + Les potencialitats, tal com les hem definit, així com també els factors de protecció que es puguin valorar (elements, circumstàncies o variables que apaivaguen, compensen o disminueixen els efectes dels problemes, dificultats o factors de risc, que ja són al mapa de cada persona).

FAMÍLIA

Elements documentals i informàtics

CATEGORIA I FUNCIÓ DEL CONCEPTE

Eix estructurador.
Canvia el significat de la resta de conceptes de la família

CONCEPTES DE LA FAMÍLIA

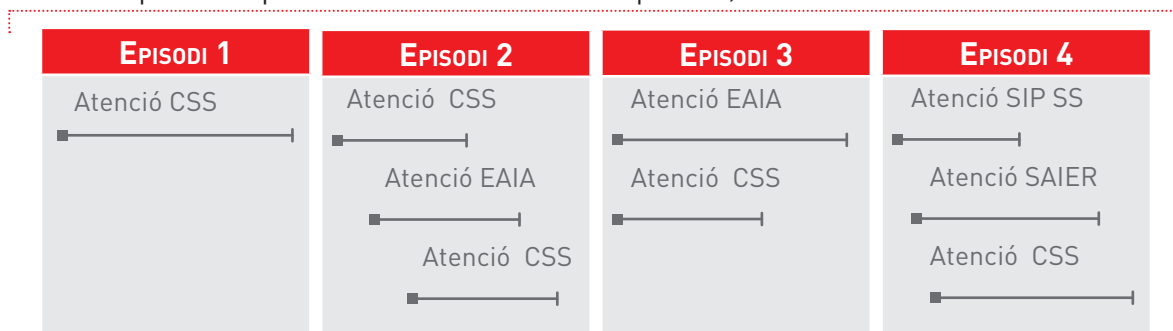
Expedient
Episodi
Procés d'atenció
Història social

VINCULACIÓ

Professional de referència
Servei
Catàleg de serveis

L'EXPEDIENT

de la persona que recull la seva historia d'episodis, és a dir la seva HISTORIA SOCIAL



NEXE

DEFINICIÓ

Espai, acte o procediment de comunicació professional pel qual circulen els casos atenent a criteris tècnics i de gestió del servei.

OBSERVACIONS

Els nexes són els articuladors del circuit. Aquest concepte fa referència a:

- + Protocols i instruments establerts.
- + Espais de treball entre professionals (reunions sessions de treball o coordinacions preestablertes o segons les necessitats).
- + Mecanismes diversos.

COMENTARIS I ACLARIMENTS TÈCNICS

- + Els nexes del circuit d'atenció són els que garanteixen el continuïum de l'atenció social dels serveis socials bàsics i permeten l'articulació dels diferents nivells de suport i atenció social.
- + El circuit d'atenció social bàsica és l'estructura del servei, els nexes són les unions entre els diferents nivells i unitats del circuit.
- + El nexes són els que han de permetre la correcta circulació dels casos pel circuit d'atenció.
 - Alguns nexes han de ser necessàriament estables i protocol·laritzats, és a dir, s'estableix un procediment que tothom coneix amb uns instruments pautats, i uns espais de treball preestablerts i definits, que vinculen des de diferents responsabilitats professionals múltiples actors.
 - Cal considerar els nexes vinculats a la planificació i a la presa de decisions sobre casos (per exemple, revisió de casos amb la direcció).
 - També cal considerar els nexes que depenen del procés de treball en cada cas i vinculen solament els professionals implicats. Aquests poden ser espais prefixats i establerts o planificats ad hoc. Totes les coordinacions, els espais d'assessorament prefixats o no, les reunions entre professionals per casos són nexes.

FAMÍLIA

Circuit, nexes i connexions

CATEGORIA I FUNCIÓ DEL CONCEPTE

Articulador.

Dóna significat de la resta de conceptes de la família.

CONCEPTES DE LA FAMÍLIA

Circuit

Accés

Unitats

Nexe

Traspàs de cas

Demanda d'intervenció

Derivació

Coordinació

VINCULACIÓ

Protocol

Protocol de traspàs

Interdisciplinarietat

PROFESSIONALS DE REFERÈNCIA DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

DEFINICIÓ

És una figura professional que s'assigna a la persona usuària o al nucli d'atenció quan es dona d'alta a la Unitat de Tractament, Seguiment i Atenció Col·lectiva:

- + **Elabora** (individualment o conjuntament amb altres professionals) i **coordina el disseny del pla individual o familiar d'atenció**.
- + **Coordina el desenvolupament del pla** individual o familiar d'atenció.
- + És el professional a **qui la persona o unitat de convivència es dirigeix** per tenir accés a la informació, per resoldre dubtes i interrogants.

És l'interlocutor i el coordinador de la globalitat d'intervencions i respostes que es donen a la persona o unitat de convivència des dels diferents serveis, i és qui convoca els professionals implicats sempre que sigui necessari.

COMENTARIS I ACLARIMENTS TÈCNICS

- + **La referència de cas és un concepte tècnic que la nova Llei de serveis socials ha recollit.** Es basa en la figura del gestor únic de cas i en el valor que té la funció referencial amb la persona usuària.
 - **El professional de referència té sentit sempre que es preveu una intervenció llarga en el temps o aprofundida en la intensitat.** Per tant, sempre que una persona usuària necessita un seguiment o qualsevol tipus de tractament en el marc del context de l'atenció social se li assignarà un professional de referència.
 - El professional de referència serà **preferentment un treballador social o un educador dels serveis socials d'atenció bàsica**, en funció de les característiques bàsiques del cas o la situació.
- + **El professional de referència ha de valorar cada situació abans de tancar un cas.** Cada família té un procés diferent i necessita el seu temps per fer un canvi o una adaptació. Aquestes temporalitats a vegades són discontinües. Quan un professional de referència tanca una atenció cal fer una devolutiva a la família i acordar aquest tancament.
- + **El professional de referència ha de fer un maneig adequat de la funció referencial**, és a dir, del vincle que s'estableix amb la persona usuària — en funció del pronòstic i de l'orientació del cas — per tal de facilitar la col·laboració d'altres professionals, els traspassos i les derivacions.

FAMÍLIA

Professionals i funcions professionals

CATEGORIA I FUNCIO DEL CONCEPTE

Eix nodal i articulador de diferents famílies de conceptes.

CONCEPTES DE LA FAMÍLIA

Professional de referència
Rols professionals
Perfils professionals
Interdisciplinarietat
Equip

VINCULACIÓ

Pla de treball
Tractament
Seguiment
Servei
Episodi
Transversalitat

SUPORT BÀSIC, TRACTAMENT, SEGUIMENT

DEFINICIÓ

(Vegeu les taules annexes.)

COMENTARIS I ACLARIMENTS TÈCNICS

- + Són tres conceptes clàssics del treball social amb les persones, però que s'han redefinit en el marc del model de serveis socials bàsics. Els tres tipus d'abordatge s'han definit i diferenciat seguint objectius funcionals, metodològic i tècnics.
 - El nivell funcional comporta canvis organitzatius, d'ordre i de classificació dels abordatges.
 - El nivell metodològic comporta aplicar processos i procediments de treball social sistematitzats coherents amb la lògica conceptual del model.
 - El nivell tècnic comporta treballar itineraris d'atenció social, socioeducativa i psicosocial segons els perfils de situacions d'atenció socials tipus.
- + Les tres tipologies d'abordatge s'han diferenciat segons el tipus de persones i famílies a qui s'adreça, les tècniques professionals i recursos que s'utilitzen, els professionals que hi intervenen, en quina unitat del circuit es pot fer cada tipus d'abordatge i la seva intensitat o duració.

L'aplicació de cada tipus d'abordatge es basa en criteris tècnics de valoració professional segons cada situació.

FAMÍLIA

Tipologies d'abordatges

CATEGORIA I FUNCIÓ DEL CONCEPTE

Eixos nodals i singulars

CONCEPTES DE LA FAMÍLIA

Informació i orientació
Suport bàsic
Tractament
Seguiment

VINCULACIÓ

Usuari atès
Nucli de l'usuari atès
Unitats
Episodi
Resposta
Nivells d'atenció (individual, familiar, grupal i comunitari)
Atenció social, socioeducativa, psicosocial
Coordinació
Interdisciplinarietat

SUPPORT BÀSIC	És un tipus d'atenció professional
A qui s'adreça	A persones i famílies que no presenten indicadors de risc tot i que es valora que tenen alguna dificultat per afrontar una necessitat, nova situació o crisi conjuntural.
Què es fa	<ul style="list-style-type: none"> + Es du a terme un acompanyament durant un període curt de temps en una situació conjuntural i/o transició i/o adaptació que es preveu reversible i amb pronòstic positiu. + S'ajuda la persona o la família a identificar o buscar recursos i potencialitats pròpies que li permetin superar la situació. + S'orienta cap a nous recursos o es tramiten prestacions que es creuen necessàries per donar resposta a la situació valorada.
Unitat del circuit	Es du a terme des de la Unitat de Primera Atenció.
Característica	És un procés d'atenció breu.

SEGUIMENT	És un tipus d'atenció professional
A qui s'adreça	<p>A persones i famílies:</p> <ul style="list-style-type: none"> + que es troben en una situació de cronicitat, o + que es troben en una situació de fragilitat que es valora com a factor de risc, i amb qui no es pot iniciar cap tractament en aquest moment, però cal seguir l'evolució de la situació (aparició d'una crisi, empitjorament de la situació o d'altres que permetin un nou enfocament del cas), o + per a les quals s'ha d'activar un recurs o una prestació que requereix un seguiment del professional de referència.
Què es fa	<ul style="list-style-type: none"> + El coneixement continuat de la situació de la persona o la família. + La detecció d'indicadors de risc o de situacions de crisi que es puguin produir, així com noves demandes i garantir l'aplicació del tractament quan sigui necessari. + El coneixement continuat de l'estat del recurs o la prestació adjudicada, les modificacions i repercussions (ús, efectes i adequació) que aquest té en la persona o família usuària.
Unitat del circuit	Es desenvolupa des de la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva (USTAC)
Característica	Procés d'atenció durant un període de temps llarg, sovint variable (segons els casos).

TRACTAMENT	És un tipus d'atenció professional
A qui s'adreça	<p>A persones i famílies:</p> <ul style="list-style-type: none"> + que es preveu que poden tenir problemes per afrontar una crisi conjuntural o adaptar-se a una nova situació. + que passen per transicions de més fragilitat en relació amb canvis en el cicle vital ja sigui per qüestions socioeconòmiques, estructurals o relacionals que poden suposar factors de risc. + carencials i amb manca de competències bàsiques. + en les quals es detecten indicadors de risc en algun membre de la família i/o es valora que es configuren patrons de relació conflictius o disfuncionals. + en situació d'exclusió social que, o bé es preveuen recuperables, o on cal prevenir, minorar riscos o pal·liar situacions més greus.
Què es fa	<ul style="list-style-type: none"> + Donar suport, capacitar, ajudar a activar i restablir potencialitats per afrontar les dificultats de manera funcional. + Aplicar estratègies tècniques i la intervenció professional adequada per afrontar una situació determinada o un procés vital de manera saludable i funcional. + Facilitar i posar a l'abast els recursos disponibles. + Promoure la coordinació, les derivacions i la col·laboració amb els serveis especialitzats i de la xarxa de territori pertinents.
Unitat del circuit	Es desenvolupa des de la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva (USTAC).
Característica	És un abordatge en profunditat, sovint interdisciplinari, de la situació valorada o diagnosticada.

Resum

Aquesta unitat conté el marc conceptual i ideològic del model basat en tres pilars bàsics: les persones, les famílies i l'entorn on viuen. S'aprofundeix en aquesta triple mirada assenyalant què permet considerar a la persona atesa pels serveis socials: des de la perspectiva individual atenent al seu itinerari vital i a la manera subjectiva com cada individu viu i està afectat per cada situació, des de la perspectiva relacional, posant de rellevància la prioritat de l'atenció i suport a les famílies com nucli més pròxim i cabdal de les persones, i des de la perspectiva comunitària posant èmfasi en les respostes de proximitat i el treball amb la xarxa social i professional. En la segona part, es presenta un mapa conceptual com univers de significats compartits i es defineixen i acoten els significats dels conceptes bàsics que tracen les línies definidores del Model de Serveis Socials Bàsics: persona usuària, potencialitats, episodi, nexa, professional de referència, suport bàsic, seguiment i tractament.

Notes

¹ Bonet i altres. Criteris tècnics i metodològics que han d'orientar el lideratge i/o projectes comunitaris. Projecte de les direccions de CSS. Març de 2009.

² Fried Schnitman. Nous paradigmes, cultura i subjectivitat, 1998.