

Banc d'Experiències i Bones Pràctiques

INTERXARXES

FITXA DIVULGATIVA. ANY EDICIÓ 2017

Xarxa de xarxes per al treball amb famílies

Promogut per: Districte Horta-Guinardó, Diputació de Barcelona, Àrea de Benestar social, IMSS, Consorci d'Educació, Consorci Sanitari, Benestar Social i Família, Pla Director Salut Mental i Addiccions



Ajuntament
de Barcelona

PRÀCTICA ACTUALITZADA
2022

Presentació

Interxarxes és una experiència de treball en xarxa amb famílies, nens i adolescents que s'està desenvolupant al Districte Horta-Guinardó des de l'any 2000. Va tenir el seu origen davant la preocupació i la reflexió dels professionals dels serveis públics d'atenció a la infància (EAP, CSMIJ, Serveis Socials, EAIA) en relació a la forma d'intervenir amb famílies que presentaven una problemàtica complexa i que eren ateses des de diferents serveis.

Inclou 5 camps d'acció. El primer, l'atenció de casos, sota tres modalitats: seguiment intensiu per a casos de complexitat, laboratoris de casos per facilitar la participació de professionals i reunions d'acció col·laborativa. pensades com a inici del treball en xarxa. Els segon camp és el de la formació: seminaris temàtics, reunions plenàries d'anàlisi de casos i/o d'actualització de serveis i un fòrum anual de conclusió del treball realitzat al llarg del curs anterior. El tercer camp d'acció és la recerca: amb l'objectiu d'obtenir un coneixement més gran de la realitat de la població del districte per tal de millorar la intervenció. El quart camp és el treball comunitari, en forma de activitats adreçades a mares i pares, juntament amb serveis socials, escoles, EAP i casals i centres infantils. Finalment, el cinquè àmbit és la difusió i intercanvis: web, butlletí digital, participació en jornades, cursos i congressos, presentacions de l'experiència en altres territoris i assessorament a altres projectes.

Aquesta pràctica està vinculada amb: treball en xarxa, acció comunitària, atenció social, infància, família, adolescència, districte.

El context

Interxarxes és una resposta davant la constatació d'una manera d'intervenir en casos multi problemàtics que no responia amb eficàcia i eficiència a les necessitats de les famílies ateses. El projecte neix per donar resposta al desconeixement mutu que existia entre els professionals del districte, així com una manca de criteris d'actuació comuns en l'atenció dels casos que provocava duplicitats en determinades intervencions. Interxarxes va començar l'any 2000, sobre la base de les coordinacions bilaterals entre els serveis existents en el territori. El context estava marcat per l'aparició de nous recursos destinats a la infància, a més d'un conjunt de professionals molt compromesos amb l'atenció pública i l'emergència de problemàtiques com l'absentisme escolar,

violència entre joves, el consum de drogues i les primeres dificultats d'integració d'alumnes immigrants. Calia doncs trobar una metodologia que apaivagués aquestes circumstàncies i revertís en una major satisfacció entre els professionals, alhora que millorés l'atenció a les famílies. Interxarxes s'inicia a partir d'un procés de treball entre els professionals del districte i de contrast amb altres experiències i professionals d'altres països (Lyon, França; Buenos Aires, Argentina). Es va comptar des de l'inici amb el recolzament de les administracions, especialment del Districte, que van facilitar el desenvolupament de les iniciatives tant a nivell econòmic com afavorint la participació dels professionals. La primera Jornada Interxarxes va tenir lloc el 19 de maig de 2000 amb el tema "La infància al districte Horta-Guinardó", amb l'assistència de més de 140 professionals. Les conclusions van ser: la necessitat de conèixer-se entre els professionals, la necessitat d'establir el treball en xarxa com a pràctica institucional entre els serveis de salut, educació i atenció social i la importància de sostenir un esforç tant per part de polítics com de tècnics per desenvolupar-lo i sostenir-lo.

Objectius i abast

El projecte Interxarxes té els següents **objectius generals i específics**:

1. Millorar la qualitat assistencial. La metodologia de treball pretén reduir al màxim les disfuncions ocasionades pels efectes de les descoordinacions i interferències.
2. Augmentar el coneixement de la realitat de la infància i les famílies del territori:
 - Creació del Seminari d'actualització de Serveis amb la finalitat de donar a conèixer els serveis públics i privats que participen en el programa. Es busca incrementar el coneixement mutu i augmentar la cooperació ajustant les expectatives (límits i possibilitats) de cadascun.
 - Desenvolupament de recerques aplicades per conèixer el territori.
3. Augmentar l'aprenentatge dels professionals sobre el treball en xarxa:
 - Desenvolupament de formació que possibiliti a tots els professionals implicats compartir l'experiència, produir coneixements i facilitació del treball en xarxa.
 - Creació del Seminari d'anàlisi i discussió de casos, amb participació de professionals externs que ajuden a la reflexió dels temes proposats, amb una periodicitat bianual i obert a tot el districte.
 - Desenvolupament de seminaris temàtics per aprofundir en temes que generen preocupació com ara el seminari sobre "Adolescents i consum de drogues" i "Adolescents i salut mental".
 - Organització d'un Fòrum anual, juntament amb la Diputació de Barcelona, que aplega 400 professionals de totes les xarxes.
4. Formular propostes relatives a la creació i/o millora dels recursos existents:
 - Mantenir un nivell de reflexió constant sobre el desenvolupament del programa i l'anàlisi del context.
 - Revisió dels circuits de coordinació interserveis.

5. Difusió i intercanvi de pràctiques en xarxa:

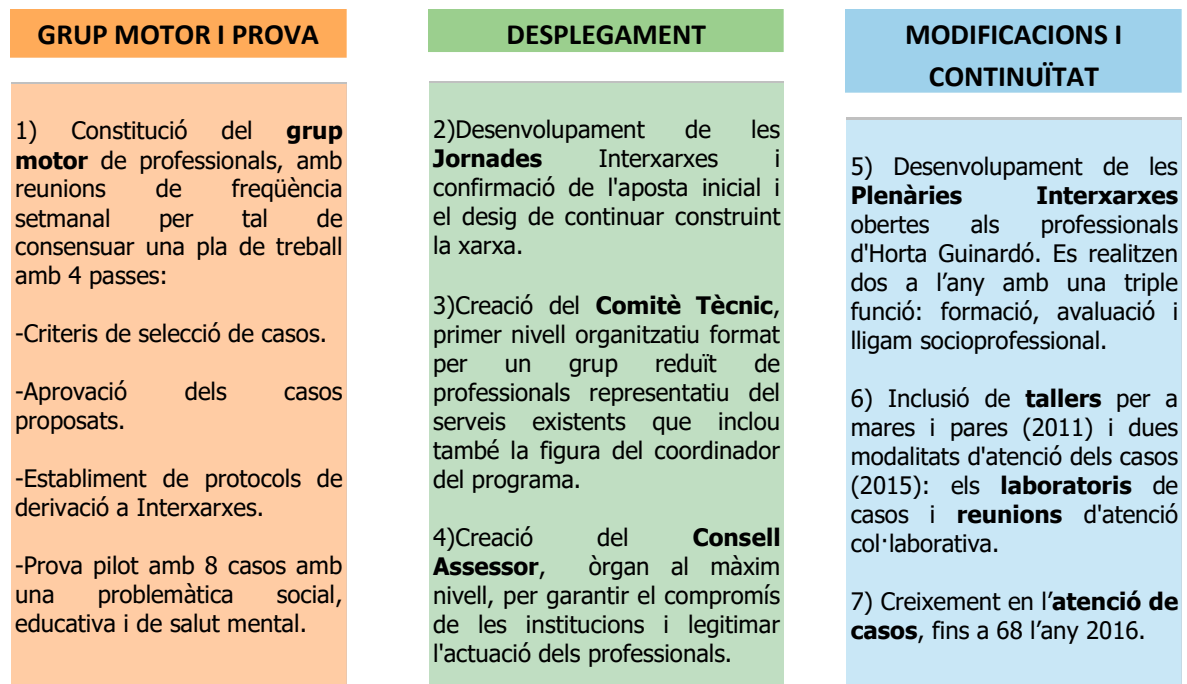
- Participar amb l'experiència i de manera regular en altres fòrums, jornades i grups de treball, amb altres territoris i altres professionals interessats.
- Desenvolupar canals de difusió: web, butlletí digital Info@xarxes, que permeten compartir informacions i experiències, així com la producció escrita que es va elaborant.

Pel que fa al **col·lectiu destinatari**, el projecte està dirigit a dos grups. D'una banda, les famílies, els nens, les nenes i els adolescents que, afectats per problemàtiques molt complexes, poden ser acompanyats per establir vincles, trobar referents que els permetin inventar les pròpies solucions i trobar les sortides a l'abast del seu desig, a la vegada que s'asseguren que poden comptar amb els professionals i minvar la seva solitud. D'altra banda, Interxarxes es dirigeix als professionals que poden aprofitar la força i el saber dels altres per construir una orientació que, centrada en el cas, alleugeri l'angoixa que allò més real de les problemàtiques que atenen, els produeix.

El procés d'implementació

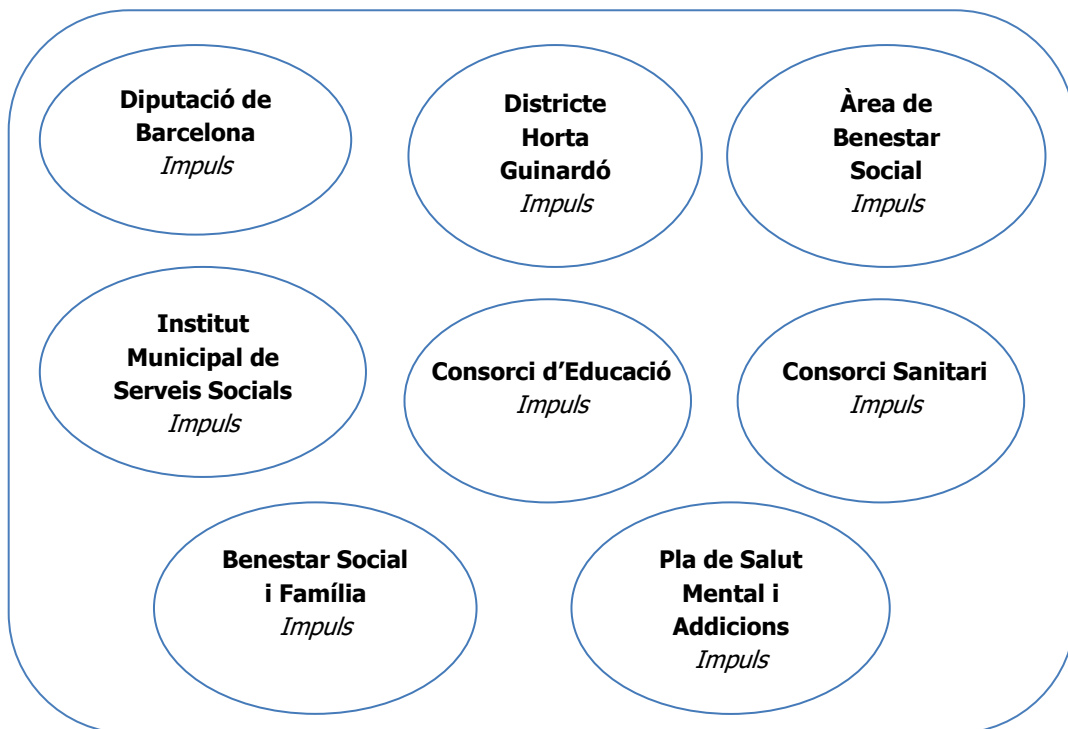
a) Etapes

La següent gràfica presenta les etapes d'implementació del projecte Interxarxes:



b) Actors implicats

La següent gràfica presenta de forma esquemàtica els agents implicats en el desenvolupament del projecte Interxarxes:



c) Recursos

Pel que fa als recursos humans, Interxarxes genera allò que s'anomena capital social, amb un grau de confiança entre professionals que supera el 80%. Pràcticament tots els professionals del districte d'Horta Guinardó, tant de les xarxes públiques com de les privades, participen dels casos i de la formació i les recerques. Els professionals d'Horta inclouen a les seves memòries la participació a Interxarxes, tant el seguiment dels casos com la formació. Pel que fa als recursos econòmics, el projecte compta amb l'aportació del Districte, la Diputació de Barcelona i l'IMSS. Amb aquests recursos econòmics es paguen els ponents de les plenàries i el Fòrum, les recerques fetes, el sou de l'adjunta a la coordinació, els tècnics de la web i xarxes socials i altres despeses (café plenàries, etc.). El pressupost de despeses de l'any 2017 és de 27.529 euros.

Resultats

El projecte Interxarxes ha tingut impacte en relació als diferents **col·lectius destinataris**. D'una banda, ha millorat la qualitat assistencial evitant i/o minvant mesures assistencials com: ingressos, medicalització i accés a serveis d'urgències. D'altra, ha millorat la cooperació entre serveis, amb un flux constant de propostes de treball en casos i una disminució dels conflictes interserveis. Per la seva banda, ha contribuït a l'augment del coneixement mutu, tant de la realitat objecte d'estudi (quatre recerques realitzades i moltes activitats formatives conjuntes) com dels mateixos professionals i serveis (seminari d'actualització de serveis). Un altre resultat del projecte Interxarxes és l'elaboració de criteris conjunts d'actuació tant en l'atenció particular de cada cas com en aspectes més generals destacats a l'anàlisi col·lectiu dels casos inclosos (seminari d'anàlisi de casos). Finalment, s'ha renovat la motivació i el desig dels professionals mantenint un seguiment continu i regular de les activitats i produint reflexions i anàlisis sobre el programa i la seva metodologia (llibres, articles, cursos, conferències, presentacions i jornades).

Aprentatge

Entre les **fortaleses** del projecte, l'estudi *Informe d'avaluació dels costos i beneficis del model Interxarxes* destaca diferents aspectes. D'una banda, la generació de capital social i innovació (cultura col·laborativa, coneixement, confiança i coresponsabilitat entre professionals i administracions). D'altra banda, la qualitat assistencial: plans de treball consensuats i espais per compartir dificultats en situacions d'extrema vulnerabilitat. Finalment, l'optimització de recursos, amb una relació cost-benefici positiva.

Per la seva banda, el projecte ha trobat **dificultats** (i ha buscat solucions) en els següents aspectes: l'ús de la informació interserveis (límits legals i ètics), la gestió del temps, les resistències dels professionals que no perceben els beneficis de l'experiència, la rotació convenient en la coordinació del projecte i fer-la compatible amb les exigències i disponibilitat de cada servei, la finalització i tancament de la intervenció prevista per un màxim de dos anys i, per últim, la implicació dels professionals d'algunes àrees com salut i salut mental adults, que per raons d'agenda, càrregues de treball, autorització responsables i/o compromís personal han participat amb menys intensitat.

Finalment, pel que fa a la **transferibilitat**, el projecte Interxarxes ha generat un interès important arribant a convertir-se en un model de treball en xarxa particular que ha cridat l'atenció d'investigadors i professionals d'altres districtes, municipis i comunitats. Ha generat dos llibres (*El trabajo en red* y *La construcción del caso en el trabajo en red*, de José Ramón Ubieta), així com nombrosos articles. Igualment ha estat un convidat habitual en jordanes, debats i màsters.

Informació pràctica

Promogut/Impulsat per: Districte Horta Guinardó, Diputació de Barcelona, Àrea de Benestar social, IMSS, Consorci d'Educació, Consorci Sanitari, Benestar Social i Família, Pla Director Salut Mental i Addiccions.

Professional/tècnic referent inicial: Fina Borràs

Professional/tècnic referent actual: Susana Prades (Coordinadora) i Lidia Ramírez (Adjunta coordinació) sprades@bcn.cat interxarxes@gmail.com

Documentació disponible:

<i>Document</i>	<i>Tipus</i>	<i>Data</i>
<i>Informe d'Avaluació dels Costos i Beneficis del Model Interxarxes 2000-2010</i>	<i>PDF</i>	-
<i>Memòria 2015</i>	<i>PDF</i>	-
<i>Memòria 2016</i>	<i>PDF</i>	-

Evolució i transferibilitat

Actualització a novembre del 2022

La pràctica s'està desenvolupant tal i com està descrita a la fitxa.

Igualment cal fer constar que ha estat un model de referència molt consultat tant a diversos indrets de Catalunya com la resta de l'estat.

Recentment s'ha replicat part de la metodologia del treball amb casos, a la Xarxa d'infància i adolescència de Nou Barris.