

# alimara

REVISTA DE TREBALL SOCIAL

NÚMERO 42 / SEGONA ÈPOCA / DESEMBRE DE 1998



**Consell Insular  
de Mallorca**

# alimara

## **Núm 42**

Segona Època, desembre de 1998

Edita: Consell Insular de Mallorca  
Redacció: Servei d'Acció Social i Sanitat  
General Riera, 67  
07010 Palma  
Tel.: 971 76 07 62  
Fax: 971 76 19 52

Portada: **Antònia Borràs**

Maquetació  
i impressió: Gràfiques Son Espanyolet

Dipòsit Legal: PM - 128 - 1987

Els articles d'aquesta revista expressen únicament l'opinió dels seus autors.

---

# MILLORA DE L'ATENCIÓ A LES PERSONES I FAMÍLIES: CRITERIS TÈCNICS I METODOLÒGICS

Bernat Calafat i Vich<sup>(\*)</sup>

*Psicòleg. Tècnic Superior de la Unitat de Suport de la Regidoria d'Acció Social de l'Ajuntament de Palma.*

A la Regidoria d'Acció Social de l'Ajuntament de Palma es porta a terme des de l'any 1996 una millora de la qualitat de l'atenció que implica necessàriament la unificació i documentació dels procediments metodològics, i la progressiva participació dels usuaris/clients en la definició de la qualitat del servei rebut. La revisió i disseny de criteris suposa l'assegurament tant d'uns procediments unificats d'atenció com un assegurament tècnic i procedimental. Constitueix, doncs, la primera passa per millorar la qualitat. La segona passa -caldria que fos simultània- és la de disposar de l'opinió de l'usuari sobre l'atenció que ha rebut, opinió que serà determinant de cara a introduir futurs canvis i millores contínues. Però, a més a més d'aquesta recollida sistemàtica de la seva opinió, cal assegurar des del principi la plena participació de l'usuari en la resolució de les seves dificultats, passant de l'asimètrica relació *tècnic expert i usuari-passiu-receptor* d'una prestació a una igualitària entre *tècnic que presta ajut i usuari actiu en situació de dificultat i/o exclusió social*.

El *Pla Estratègic d'Acció Social 1996-99*, aprovat pel Plenari de l'Ajuntament de Palma, és l'instrument tècnico-polític que defineix el posicionament de l'administració local en el mapa de serveis socials de la ciutat, al mateix temps que defineix com a prioritzacions per "millorar la gestió, l'atenció i el suport tècnic" el "Revisar metodològicament la intervenció". També defineix com a objectiu general complementari "Millorar la gestió per a una atenció de més qualitat de les persones/famílies" que s'ha d'assolir a través de l'objectiu específic "Augmentar la qualitat tècnica de l'atenció (formació i reciclatge del personal)".

Per aquest motiu, el Pla defineix com a necessitat dotar d'instruments tèorics i tècnics que incideixin en una òptima i millor qualitat de l'atenció a l'usuari-ciudadà, a través de:

- protocol de treball individual-familiar,
- protocol de treball de projectes,
- formació,
- documentació,
- assessorament a professionals.

Des d'aquest marc s'inicià al llarg dels anys 1996-1998 la revisió de les dues formes d'atenció a la població usuària dels serveis socials municipals: "l'atenció individual-familiar" i l'"atenció comunitària".

Aquestes revisions han culminat en la redacció d'uns documents tècnics que ordenen, pauten i unifiquen els criteris metodològics i organitzatius: "Atenció individual-familiar des de serveis socials d'atenció primària" i "Atenció comunitària des de serveis socials d'atenció primària". També s'han elaborat altres instruments tècnics com protocols d'atenció psicosocial, protocol d'atenció a l'infant absentista, posicionament de la intervenció sociolaboral. I lligat a aquests aspectes s'han introduït formes noves de planificar la intervenció a través dels plans de futurs possibles amb esperança -"Path" en anglès-.

La tasca de millora de la qualitat s'ha fet extensiva a d'altres serveis socials municipals: al Servei Municipal de Drogodependències (SMD) s'elabora un dictamen i s'està elaborant el document d'atenció individual-familiar a drogo-dependents; al Servei d'Acollida a Dones i Famílies (SADF) s'està acabant el dictamen i la creació de l'equip operatiu que elaborarà el document d'atenció a dones maltractades i famílies en situació d'emergència. I també s'iniciarà el disseny dels protocols d'atenció socioeducativa.

S'haurà assolit l'objectiu específic detallat al Pla estratègic si: s'assoleix una millor preparació dels professionals, s'homogeneïtza i uniformitza tècnicament tota la xarxa i es facilita la tasca diària dels professionals. Aquest document suposa l'ordenament del protocol de treball individual-familiar o atenció individual-familiar.

## PROCEDIMENT DE LES REVISIONS METODOLÒGIQUES

Abans d'iniciar qualsevol tipus d'intervenció -mèdica, social, psicològica, cultural, d'esplai, urbanística- cal, primer, realitzar un acurat diagnòstic: una valoració de l'estat de la qüestió, a partir del qual es decideixen unes línies d'intervenció per a la millora.

El diagnòstic de la situació en què es troben les dues formes d'atenció es féu en reunions de treball amb els professionals dels Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS).

La informació se sistematitzà i sintetitzà en els següents factors:

Dictamen que provenia de l'anàlisi dels següents factors:

- A. *Usuari-comunitat.*  
Els aspectes que depenen de les famílies-persones que atenen i de la comunitat on habiten.
- B. *Entitats-Serveis.*  
Els aspectes que depenen de la implicació de serveis o entitats.
- C. *Professionals.*  
Els aspectes que depenen del marge d'actuació i d'autonomia dels professionals.
- D1. *Metodològics.*  
Els aspectes que fan referència a metodologia i tècniques d'intervenció.
- D2. *Registre*  
Els aspectes que depenen del com s'enregistra físicament o informàticament la informació referida a persones-famílies i als projectes comunitaris.
- E. *Organitzacionals dels Centres de Serveis Socials.*  
Els que depenen del marge d'autonomia i d'organització dels CMSS.
- F. *Organitzacions de la Regidoria*  
Els aspectes que depenen de l'organització de la Regidoria i de les unitats centrals. Del posicionament i directrius polítiques i tècniques.

G. *Externs.*

Els factors que depenen de l'actuació i posicionament d'altres administracions i institucions.

H. *Infraestructures.*

Els que fan referència als equipaments necessaris per desenvolupar la feina. A partir de la informació sistematitzada en aquests factors, s'elabora un dictamen de la situació global per a l'atenció individual i l'atenció comunitària - usant la metodologia Dafo tot diferenciant:

- *Punts forts:* Aspectes que són positius, són capacitats, potencialitats, són solucions i serveixen.
- *Punts febles:* Aspectes que s'han de canviar, que són una dificultat, que són mancances, obstacles, són negatius i que alenteixen.
- *Oportunitats:* Aspectes que actualment es constaten que són afavoridors de canvis i de millores. Lligat a les propostes concretes per resoldre dificultats.
- *Amenaces* Aspectes que actualment o a curt termini són alentidores i que poden ser un obstacle a l'implement de millores.

A partir del diagnòstic s'establien unes línies d'intervenció per a la seva millora que són les següents:

ATENCIÓ COMUNITÀRIA	ATENCIÓ INDIVIDUAL-FAMILIAR
1.- Disseny criteris tècnics i metodològics	1.- Disseny de criteris tècnics i metodològics. Elaboració de protocols d'atenció
2.- Criteris organitzatius i de gestió.	2.- Criteris organitzatius (càrregues, ràtios, urgències, situacions d'alerta) 3.- Anàlisi i revisió dels sistemes de supervisió
3.- Simplificar formularis i guions	4.- Simplificar impresos i unificar informes
4.- Criteris de registre. Incorporació al SISS	5.- Sistema informatitzat de prestacions i recursos. Elaboració d'un catàleg.
5.- Accés a recursos humans, materials i econòmics.	6.- Unificar criteris per accedir a prestacions 7.- Simplificar tràmits administratius
6.- a) Treball amb entitats centrals. b) Treball amb entitats territoria- litzades	b) Línia de treball inclosa a la 1 (disseny de criteris tècnics i metodològics)

ATENCIÓ COMUNITÀRIA	ATENCIÓ INDIVIDUAL-FAMILIAR
7.- Establir acords intramunicipals i amb d'altres administracions	8.- Revisió, reajust dels Convenis amb d'altres administracions.
8.- Catàleg de serveis d'ajuda als professionals	9.- Catàleg de serveis d'assessorament als professionals
9.- Posicionament polític i tècnic	
10.- Retorns valoratius sobre els resultats dels projectes. Respostes a peticions dels CMSS.	10.- Resposta a peticions/propostes des dels CMSS
11.- Pla de divulgació pública	
12.- Col.laboració SMD-CMSS	

Cada un dels dictàmens foren presentats a tots els centres, a les unitats centrals i a direcció, recollint-ne les aportacions i matisacions.

D'aquestes propostes de feina que abastaven diversos nivells i unitats de la Regidoria d'Acció Social, sols les dues primeres de cada forma d'atenció a la població serien treballades per dos equips diferents cada un d'ells format per un membre de cada centre de serveis socials. Així, el d'atenció individual-familiar estava format per un Cap de Sector, dos assistents socials, un psicòleg, un educador de medi obert, un treballador familiar i un auxiliar informador; el d'atenció comunitària estava format per un Cap de Sector, un psicòleg, un assistent social, dos educadors de medi obert, un educador de persones discapacitades i un tècnic superior de prevenció de l'SMD.

Un cop acabada la tasca d'elaboració dels criteris tècnics per cada un dels equips, es redactà en forma de document provisional el qual passà a aportacions dels professionals dels equips dels centres i de les unitats centrals de la Regidoria. Recollides les aportacions, es féu una redacció definitiva que finalment fou aprovada i ratificada per la direcció.

Aquests documents en tenir caràcter vinculant s'havien d'usar i aplicar. Ambdós pretenien cobrir els següents objectius:

- *unificació de criteris tècnics i metodològics del procés d'atenció individual-familiar;*
- *unificació de criteris organitzatius i*
- *facilitar la intervenció quotidiana dels professionals.*

### **LA IMPORTÀNCIA DELS CRITERIS TÈCNICS EN L'ATENCIÓ AL CIUTADÀ**

L'explicitació per escrit -en forma documental- dels criteris tècnics suposa una línia que assegura la qualitat òptima en l'atenció a la persona, una línia que s'ha de complementar amb l'obtenció del grau de satisfacció del servei rebut.

---

Aquest assegurament suposa:

- Que els diferents professionals unifiquin conceptes, el llenguatge i la visió comuna de l'atenció, la qual cosa suposa una millor atenció interprofessional.
- Que hi hagi una definició conceptual i operativa del que s'entén per problemàtica social, deixant de ser un calaix de sastre amplíssim, al mateix temps que suposa un posicionament explícit del que s'ha d'atendre des de serveis socials d'atenció primària.
- Que un usuari rebi la mateixa i bàsica forma d'atenció, visqui on visqui, que sols serà diferent degut a les peculiaritats personals i d'estil de cada professional, suposa un respecte a l'usuari.
- Que nous-vells conceptes sobre l'atenció es facin ben explícits -encara que siguin ben obvis- ja que suposen una millora de l'atenció, sobretot els referits:
  - a) Que els usuaris són persones actives, autònomes i amb capacitat de decidir -és del tot obvi que han de poder pactar i també poder dir no!- per la qual cosa tant el diagnòstic inicial, com el pla d'intervenció com l'avaluació final s'han de fer de forma conjunta i en llenguatge entenedor.
  - b) Que la intervenció és en equip interprofessional, per la qual cosa tots els professionals que treballen amb una mateixa persona-família han de col·laborar amb aquesta tot el procés d'inserció.
  - c) Que la intervenció és en xarxa de serveis personals, de tal manera que els diferents professionals de serveis, diferents de distintes administracions, han de conformar un front comú que intervingui coordinadament amb la persona-família.
- Que nous conceptes o noves visions de l'atenció s'explicitin amb major claredat:
  - a) El diagnòstic de capacitats de les persones-famílies. Tradicionalment en els serveis socials sols s'han valorat, bàsicament, les mancances, problemes, situacions de necessitat, de precarietat, etc. La identificació de les capacitats (potencialitats, habilitats, aspectes forts) de les persones-famílies suposen una visió del futur del cas que obri possibilitats de resolució.
  - b) La personalització de l'atenció suposa fer un pla individualitzat o itinerari d'inserció social detallant les passes o fases successives a fer de forma conjunta per a la persona i el professional que l'atén.
  - c) Recuperar una visió comunitària de l'atenció individual-familiar. Això suposa tenir en compte sempre tots els llocs i oportunitats quotidianes que implicaran un procés d'inserció social i de participació a la comunitat.
- Unes pautes escrites sobre les passes concretes a fer en cada forma d'atenció, són una guia facilitadora per a la pràctica professional i sistematitzadora de la seva intervenció.
- Faciliten i agilitzen la incorporació de nous professionals als centres de serveis socials.
- Obrir una línia de millora contínua de l'atenció. Periòdicament s'han d'anar identificant els elements que són exitosos i els punts febles que cal millorar. Les valoracions sobre com fa l'atenció un professional han de ser identificadores d'èxits i també d'equivocacions-errrors.

La segona passa, ja iniciada a través d'unes enquestes de satisfacció dels usua-

---

ris atesos, s'ha de consolidar. La fita cabdal dels propers anys és la participació constant i quotidiana de la persona atesa en el seu procés d'inserció amb el professional que l'atén i assegurar un sistema continuat de recollida del grau de satisfacció dels usuaris del servei rebut i percebut. L'opinió dels usuaris ha de permetre introduir millores contínues que suposin una òptima i idònia qualitat d'atenció.

---

## NOTA

- \* He d'expressar l'agraïment de les persones que han format part dels dos equips operatius que han elaborat els documents de criteris.

Pel que fa al d'*Atenció individual-familiar*:

**Juana Maria Andreu**, Cap de Sector de Ponent; **Rosa Ballester**, treballadora familiar de Litoral; **Maria Josep Estrades**, assistent social de Nord actualment a la Unitat de Gestió; **Cruz Gárate**, educadora de medi obert de Ponent; **Juana Pascual**, psicòloga de Llevant-Nord; **Antònia Puigserver**, auxiliar informadora de Llevant-Sud, actualment a Litoral; **Juana Rodríguez**, assistent social de Ciutat Antiga

Pel que fa al document d'*Atenció comunitària*: **Jerònia Arbona**, assistent social de Llevant-Nord; **Coloma Bujosa**, educadora de medi obert de Nord; **Isabel Cortada**, educadora de medi obert de Ciutat Antiga, actualment a Llevant-Nord; **Maria Isabel Gelabert**, tècnica superior de prevenció de l'SMD; **Catalina Gomila**, educadora de discapacitats de Ponent; **Margalida Puigserver**, Cap de Sector de Litoral; **Teresa Soler**, psicòloga de Llevant-Sud.

## REFERÈNCIES DOCUMENTALS

- *Atenció individual-familiar des de serveis socials d'atenció primària. Criteris metodològics i organitzatius*. Regidoria d'Acció Social, Palma. Octubre 1998.
- *Atenció comunitària des de serveis socials d'atenció primària. Criteris metodològics i organitzatius*. Regidoria d'Acció Social, Palma. Novembre 1998.
- *Catàleg d'Acció Social*. Regidoria d'Acció Social, Palma. Novembre 1998.
- *Dictamen de la revisió del treball social individual-familiar*. Document fotocopiats. Regidoria d'Acció Social, Palma. Abril 1996.
- *Dictamen de la revisió del treball grupal i comunitari*. Document fotocopiats. Regidoria d'Acció Social, Palma. Abril de 1997.
- *Dictamen de la revisió de l'atenció individual-familiar al Servei Municipal de Drogodependències*. Document fotocopiats. Regidoria d'Acció Social, Palma. Maig 1997.
- *Pla estratègic d'acció social (1996-1999)*. Document fotocopiats. Regidoria d'Acció Social, Palma. Setembre de 1995.
- *Protocols d'atenció psicosocial. Criteris diagnòstics i posicionament d'atenció*. Document fotocopiats. Regidoria d'Acció Social, Palma. Agost de 1996.