

EL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI A LA PART FORANA: REHABILITACIÓ ALS MUNICIPIS D'ALARÓ I SANTA MARIA

Lola Fidalgo

Treballadora social dels Ajuntaments d'Alaró i Santa Maria

Tòfol Sastre

Treballador social del Centre Comarcal d'Acció Social d'Inca (CIM)

En els Departaments de Serveis Socials Municipals, en quatre o cinc anys, hem assistit al naixement, creixement i fecunda reproducció del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD), gairebé a tots els municipis de l'illa.

I tot, a una velocitat vertiginosa i sense mirar prim en comparació a les dificultats que hi sol haver per iniciar altres projectes municipals.

Així, poc després d'haver contractat el treballador social municipal (TS), i tenint en compte que el SAD augmentava la plantilla amb la contractació de les treballadores familiars (TF), es dona el fet que, amb poc temps, a alguns ajuntaments sense haver encara aclarit quina era la feina del TS o les tasques a fer pel Departament de Serveis Socials, també havien d'aclarir qui eren les TF, el SAD, etc...

Malgrat tot, per a la posada en marxa del Servei, es donaven moltes facilitats, almenys econòmiques, arribant fins i tot a qualche superàvit. Així, entre altres coses, s'aconsegua rebre subvencions que garantissin el funcionament, que el TS comptés amb altres professionals per donar suport a la seva feina, etc...

Però amb una posada en marxa tan ràpida s'hagueren de fer algunes petites concessions:

- Alguns municipis contractaren com a TF a persones que havien estat usuàries dels Serveis Socials (jornaleres, familiars d'usuaris, ...), sense demanar-los cap tipus de formació específica.

- Les contractacions es feien ràpidament, moltes d'elles verbalment, o cobrant per hores, etc.... A l'inici, les noves professionals no es trobaven amb una organització de la seva feina,

ja preparada entre la Institució i el TS responsable del Servei.

- El TS passava de treballar tot sol, a haver de fer feina en equip i ésser el director-responsable d'un programa, de la feina dels altres professionals, a vegades sense tenir clara la continuïtat de la seva.

- El suport a l'Ajuntament se centrava en qüestions econòmiques amb molt poc suport tècnic.

- Els possibles usuaris del servei no havien rebut informació prèvia quant al que suposava.

- La posada en marxa del SAD no sorgia d'un estudi de necessitats, o formava part d'una planificació detallada, sinó que més aviat es posava en marxa perquè a altres Ajuntaments ja comptaven amb ell, tenia una bona promoció, i, sobretot, era un producte en oferta: amb pocs doblers s'obtenia una bona rendibilitat i no només tècnica.

La criatura naixia amb un pa davall el braç, però entre tots els implicats l'havien de surar. La cosa era complicada perquè, a comptes que el SAD funcionés, a més de cuidar-lo, també s'havien d'anar solucionant tots els problemes que abans hem detallat, per la qual cosa, a més del suport econòmic, també s'hauria de comptar amb el suport tècnic facilitat pel Servei d'Acció Social del CIM, procurant un assessorament al TS, una formació a les TF, etc.

Com a resultat de les intervencions que suposa tot l'anterior, actualment ens trobam en situacions desiguals entre els diferents municipis i mancomunitats de la Part Forana: mentre a alguns, el Servei s'ha consolidat amb un bon funcionament, a altres la seva evolució ha estat més desordenada i

gairebé tots pateixen alguns problemes que passam a detallar:

- En principi, pareix que el SAD s'ha consolidat arreu de l'illa, però no així les contractacions dels professionals que el duen a terme. Fins i tot darrerament, essent un servei de responsabilitat pública, comença a dur-se a terme per professionals amb prestació de serveis.

- A l'hora d'avaluar el funcionament del SAD, es tendeix a qualificar l'experiència de positiva i res més, sense avaluar en profunditat, la qual cosa denota que ha passat a ésser el servei de sempre, on es fan poques modificacions, sense que els professionals es plantegin canvis substancials.

- A certs municipis, els TS exposen problemes amb les TF quant a l'organització de la feina i compliment del treball.

- Les TF exposen problemes amb intervencions a famílies quan les tasques s'allunyen del seu caràcter assistencial, també dificultats en la posada en pràctica d'alguns coneixements teòrics apresos a cursos de formació.

- Desnivells alts quant al desenvolupament de tasques segons qui la TF, basant les seves intervencions, moltes vegades, més amb experiències personals que amb coneixements apresos. Les TF s'impliquen molt afectivament amb els casos, fent tasques no programades, com per exemple, aliances personals.

- El funcionament del servei es caracteritza per la metodologia que utilitza el TS, més que per unes directrius homogènies.

- El TS, en haver incorporat altres projectes al Departament de Serveis So-

cial, troba a mancar temps per dedicar-se al SAD.

- Els professionals, generalment, troben que el SAD del seu municipi ha de menester una reorganització.

- A alguns llocs, el nombre de casos és excessiu no permetent un seguiment adequat de la intervenció.

- Mancances de recursos materials, entre d'altres, que donin suport a les intervencions.

- Dificultats per fer feina en equip entre el treballador social i les treballadores familiars. Les TF no se senten supervisades en moltes de les seves intervencions, ni preparades per a algunes de les tasques que fan, tot mantenint-se contactes insuficients o esporàdics entre els professionals, com per exemple, parlar en concret d'alguns casos, però sense posar a debat el funcionament general del servei.

- El SAD ha passat d'ésser un recurs instrumental a comptes d'aconseguir una sèrie d'objectius a una família, a ser un recurs finalista, fent que una vegada concedit el SAD no es facin altres intervencions en aquest àmbit.

- El SAD no rep el mateix tractament que la resta de demandes que arriben al servei, fent una intervenció informativa i burocratitzada quant a requisits necessaris i documentació per a la seva concessió.

- Una vegada concedit el servei, es perd el contacte amb les famílies o usuaris, o en tot cas, aquest no s'ha acordat amb una periodicitat determinada. En no tenir el Treballador social intervencions pròpies amb la família, l'única informació

amb la que compta sempre està mediatitzada per la TF, segons els seus criteris.

- Les situacions que motivaren la concessió del servei són canviants i en perdre el contacte amb la família, fa que en ocasions es cronifiquin intervencions no adequades a la situació actual.

- Els beneficiaris no tenen clar el funcionament del SAD, esperant dones de neteja, volent fer modificacions directament amb la TF tant dels horaris, com de les funcions, etc.

- Les intervencions estan centrades amb l'usuari principal del servei, mancant fer una exploració familiar a la resta del nucli de convivència, programant la seva participació en la resolució del problema, o que també siguin objectes de la intervenció. De la mateixa manera, la intervenció en la família se centra amb el que fa la TF, mancant-hi, quan són necessaris, tractaments de caire familiar de part del Treballador Social.

- El TS es troba descoratjat a l'hora de reprendre canvis en el funcionament del servei, fent el mateix projecte d'intervenció cada any, dedicant de cada vegada menys temps a la seva organització o a la modificació.

Davant tot el que s'ha exposat, s'observa que els problemes del SAD van estretament relacionats amb el seu procés inicial d'implantació. A continuació, per situar-nos en els municipis d'Alaró i Santa Maria, donarem unes breus referències de com s'ha estructurat i implantat el servei a ambdós municipis fins a l'actualitat:

A Alaró el SAD es va posar en funcionament l'any 1986 (els alaroners

... s'observa
que els problemes
del SAD
van estretament
relacionats
amb el procés
inicial
d'implantació

són pioners en quasi totes les innovacions). S'encarregava de la gestió i el funcionament la junta de la tercera edat, i del finançament l'INSERSO. Al 1988, el servei va passar a mans de l'Ajuntament. Es va començar amb una TF i des de 1990 ja n'hi ha 3 en plantilla, a jornada completa i horari partit. La seva selecció es va fer per lliure assignació dels polítics. Totes ja tenen contracte directe amb l'Ajuntament; en el cas d'haver-hi baixes, es recorre a les substitucions. La mitjana d'usuaris del servei oscil·la entre 35 i 40 per any.

Hi ha tota una sèrie de factors que han influït en la qualitat del servei:

- Quan l'Ajuntament va assumir la gestió del servei, no hi havia cap Treballador Social, pel que els responsables polítics valoraven segons els seus propis criteris, resolent l'adjudicació. Fins i tot una vegada contractat el professional es va haver d'esperar un temps per a heretar la seva coordinació i responsabilitat tècnica.

- A l'inici i durant els primers anys, no s'ha utilitzat de manera continuada un sistema de registre unificat.

- Manca d'informació sobre el significat del servei, tant a professionals, polítics, usuaris i població en general. Al principi s'havia engendrat un servei de neteja gratuït.

- Manca de preparació i formació (des dels aspectes més bàsics) de les treballadores familiars.

- Nombrosa fluctuació del servei: baixes del personal, incidències i variacions contínues en les situacions dels usuaris...

- La treballadora social, a més de fer feina en aquest poble, en feia en un altre municipi.

A Santa Maria, els santamariers no acostumen a donar les primeres passes en activitats noves, per això varen adoptar el servei. El SAD es va posar en funcionament al 1989. La primera encarregada de la seva gestió i funcionament fou la Parròquia de la Resurrecció de Palma, i l'INSERSO el finançava. El 1990 passa a mans de l'Ajuntament mitjançant un concert amb l'INSERSO.

Primer es va començar amb dues TF de la Parròquia; posteriorment i d'una manera successiva varen anar prestant el servei dues persones del poble a les que l'Ajuntament pagava per hores. A finals de 1990 es contracta una TF a mitja jornada, passant a jornada completa a finals de 1991. Al 1993 va augmentar la plantilla amb una altra TF, però només durant sis mesos. Actualment, la TF treballa la jornada completa amb horari continuat, contractada directament per l'Ajuntament, essent una professional que compta amb formació específica.

També hi ha alguns factors que han influït en la qualitat del servei:

- Des de la seva implantació hi han passat diferents professionals: cinc TF, dos TS, quatre responsables polítics, a més de 4 responsables tècnics de l'equip multiprofessional comarcal del CIM.

- A nivell d'organització, ha seguit un procés diferent al municipi d'Alaró: s'ha de tenir en compte que fins al 1990 només rebien el servei dues famílies; també és a partir d'aquest any quan el personal es va establint, pel que es pot dir que el servei és de recent

implantació, facilitant el que es tallàs amb el servei de neteja a domicili com a única activitat a realitzar a alguns domicilis.

- La Treballadora Social porta al seu càrrec dos municipis, atenent múltiples tasques i la demanda de SAD va en augment, essent d'una mitjana de 25 casos per any, per la qual cosa, comença a mancar-li temps de dedicació.

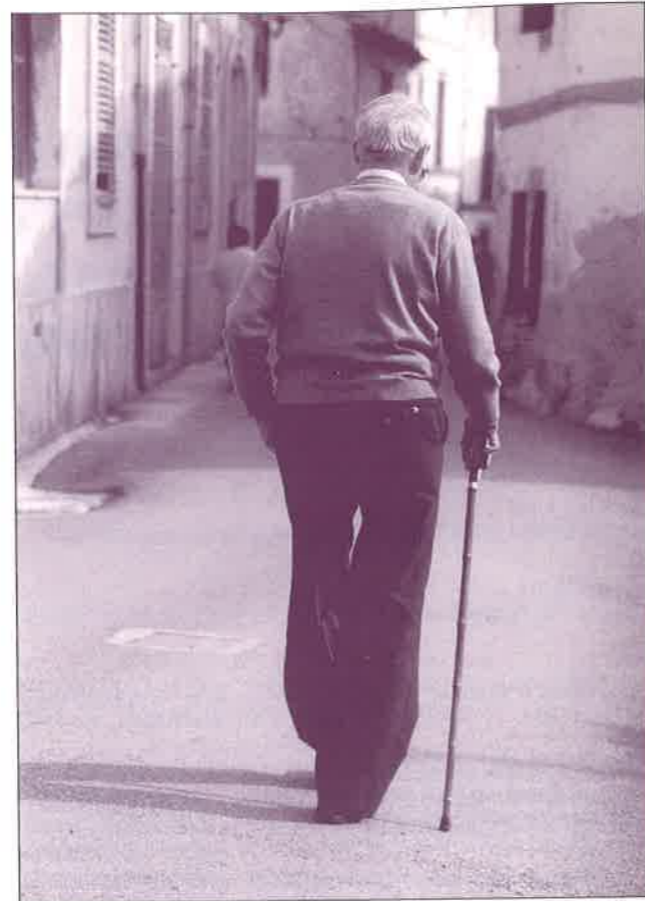
Davant aquestes perspectives tan encoratjadores (que imaginam comparteix algun altre municipi) al març de 1993, el Tècnic de Grau Mitjà (TGM) -treballador social- del Centre Comarcal d'Acció Social d'Inca i la treballadora social municipal d'Alaró i Santa Maria, iniciarem un procés de "rehabilitació" del SAD, per tal de solucionar alguns dels problemes que hi havia en aquests municipis.

Les modificacions realitzades responen més a una reorganització ideal de tot el servei, que no a una organització lògica tenint en compte les limitacions de la realitat.

D'una manera molt resumida, detallarem les activitats que s'han anat realitzant:

1.- Organització del temps de dedicació dels professionals al Servei.

S'estableix un temps fix de dedicació de la TS al projecte del SAD, es concreten diferents àrees de treball (supervisió, entrevistes amb les famílies, seguiment del projecte, revisió de casos, altres activitats, ...) elaborant un calendari anual. Anteriorment es



mantenien breus reunions de regulació per manca de temps o mala distribució de les tasques.

2.- Reorganització de les supervisions de la treballadora social a les treballadores familiars.

Les supervisions no se centraran únicament en el control administratiu de les TF, sinó que es potenciaran altres aspectes com la formació, el suport a les TF a través del seguiment de casos, la capacitat dels professionals per realitzar les seves funcions respectives, l'avaluació del servei a diferents nivells, etc.

3.- Formació de les professionals.

S'aprofiten diferents espais per formar les professionals segons les seves necessitats quotidianes; ja no només centrant-se en aspectes més generals dels diferents sectors susceptibles de rebre el servei (minusvàlids, tercera edat, famílies, etc.), sinó també de metodologia de la intervenció del treball social amb famílies.

4.- Implantació d'un registre del servei.

Es generalitza la utilització del registre que facilita la planificació de cada cas i el seguiment de les modificacions quant a la intervenció, a més de l'avaluació detallada del servei.

5.- Planificació detallada de les intervencions, no només amb l'usuari, sinó també amb la família, i no només de la treballadora familiar sinó també de la treballadora social.

Es fa una primera revisió de tots els casos mitjançant reunions entre la TS i la TF, després es supervisa la intervenció en cada família amb reunions entre TS i TGM (CIM). Si cal, es fa una nova planificació detallada de les actuacions a dur a terme quant a situació familiar, objectius i activitats, amb el propòsit de revisar-ho periòdicament.

6.- Exploració de la situació de cada família i entrevista per acordar el pla de feina a realitzar.

Es mantenen contactes directes amb totes les famílies. Si cal, es fa visita a domicili, acordant conjuntament amb els usuaris del servei, el pla de feina tot explicant-ne les característiques, informació d'altres recursos, durada pactada de la concessió del servei i distribució de les tasques a dur a terme per part tant dels professionals com la família, segons les noves planificacions dels professionals. La citació a les famílies es va fer per escrit, lliurada per la TF que portava la intervenció. Per poder continuar rebent el servei, el membre responsable de la família o l'usuari havien d'acudir a la citació; si no fos possible, la TS es desplaçaria al domicili, i així es va fer en tots els casos. S'establí com es faria el seguiment i la coordinació de la intervenció de les dues bandes.

7.- Preparació d'un reglament del servei.

Es fa necessari que tot el que es va modificant relatiu al funcionament del SAD, quedi descrit en un document

que contempli, aclareixi i marqui els continguts que des d'ara n'hauran de regir el funcionament, per part de l'Ajuntament i els professionals que el duran a terme.

8.- Reunions amb els responsables polítics per a l'avaluació del servei i propostes de canvis o noves línies d'intervenció de cada any.

Així, evitar la possible desconexió, o la marxa a ritmes diferents entre els polítics i els tècnics.

Aquestes activitats que hem tractat de descriure a grans trets, només volen ser l'inici del procés de feina, que respongui més adequadament als objectius que el SAD té per definició. Fira ara, ja s'han observat algunes reaccions positives des de totes les parts implicades:

- Han augmentat els contactes i per tant el coneixement de la situació de

cada usuari, fent que aquests col·laborin més estretament amb els professionals, augmentant també la participació de la família en la resolució dels seus problemes.

- La resposta dels polítics ha estat favorable, donant suport a tots els canvis realitzats.

- Els professionals hem fet propòsits per tal que les coses, d'aquesta manera, funcionassin millor, sentint-nos satisfets amb la feina; fins i tot plantejant-nos nous canvis, o la necessitat de línies d'intervenció més detallades a través de subprojectes.

En aquests moments les previsions de futur són més optimistes que fa uns mesos, fent que un projecte que pareixia letàrgic, hagi passat a ésser animat i amb ganes d'innovar, sempre tocant amb els peus a terra.

