



“El Trabajo en Red en el Ámbito de Protección a la Infancia desde los Servicios Comunitarios del Municipio de Lorquí”

Presentado por María Fuster Martínez, Psicóloga Clínica.

Congreso Internacional de Intervención Social, Arte Social y Arteterapia

RESUMEN

A continuación se expone el desarrollo de una experiencia local de trabajo interdisciplinar entre los distintos servicios y técnicos responsables del municipio de Lorquí, en relación con las actuaciones de intervención en el ámbito de la protección a la infancia en riesgo social.

ANTECEDENTES:**Fundamentación**

La realidad de las actuaciones de protección a la infancia desde los servicios asistenciales públicos es amplia, compleja y abarca distintas necesidades que, a su vez, establecen la dirección de los diferentes niveles desde los que es necesario intervenir. Así, podemos hablar de la obligada sensibilización comunitaria a realizar, que permita dar a conocer y fomentar el “Buen Trato a la Infancia”, tanto en la población universal, como en los distintos agentes sociales que tienen un contacto directo con la infancia, tal y como se ha venido haciendo en los últimos años en nuestro municipio. Este grueso de profesionales abarcan ámbitos institucionales claramente diferenciados: Centros de Salud (CSAP y CSM de Adultos e Infanto-Juvenil), Centros Educativos, Policía Local y los Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP), incluidos por su competencia, los Servicios Sociales Especializados de la CARM (SSE del Servicio de Familia, con los que trabajamos desde SSAP, en intervención y/o coordinación directa en los casos); todos ellos constituyen un “observatorio” privilegiado a la hora de detectar las necesidades de protección de los menores en situación de riesgo o desamparo. Por ello, este proyecto cuenta en su diseño y estructura vertebral, con las actuaciones y el saber de todos ellos, sin los cuales, sería imposible la consecución de los objetivos de protección infantil, con aspiraciones de calidad y compromiso técnico y especializado.

Cierto es que, la realidad, en los casos en donde se valora la situación de un menor en riesgo o desamparo, establece los límites en los recursos disponibles, y no siempre éstos son los necesarios o suficientes, por lo que ajustándonos a lo que aquella impone, se trata de establecer la mejor forma de actuar desde lo que sí está en nuestras manos, haciendo que la comunicación entre los distintos ámbitos y agentes sociales, permita atemperar y dar respuesta a las importantes carencias que todavía existen en la atención y recursos públicos, en tanto que la metodología del trabajo en red nos aporta una nueva forma de entender la intervención con familias en situaciones especiales, que se ajusta a las necesidades, algunas cronificadas en el tiempo y otras emergentes, más aún dentro de la grave crisis socioeconómica en la que estamos inmersos. Este esfuerzo técnico interdisciplinar devuelve el papel protagonista, a la necesidad de adaptación tanto de los recursos del sistema asistencial, como a la realidad del menor y su familia, haciendo de la interdisciplinariedad el eje de la comprensión de un caso, evitando los reduccionismos que en muchos casos han imperado, al basar las intervenciones, en diagnósticos concretos de necesidades específicas, dominadas a veces por el poder alarmante de un síntoma o de una realidad vivida como intolerable en un momento puntual, que han

hecho de las derivaciones entre servicios institucionales, el centro de la atención asistencial, pero olvidando el análisis global y la atención integral de las necesidades de ese contexto.

La realidad que rodea una situación de desprotección de un menor cuyo nivel de importancia o cronicidad es tal, que afecta o afectará a su desarrollo integral, por su lesividad o carencias, no puede desmarcarse de los análisis globales y complejos de ese contexto familiar de sus menores y adultos responsables, y éstos atañen a todo un conjunto muy diverso de profesionales, que entran en contacto en diferentes momentos y por distintas circunstancias con el universo familiar.

Desde el año 2010, los distintos Servicios Comunitarios en el Municipio de Lorquí, vienen realizando un esfuerzo de trabajo conjunto en base a una comunicación compartida en reuniones interinstitucionales, que comenzaron con el objetivo de conocerse mutuamente con una mayor profundidad técnica, y poder compartir aquellas cuestiones de interés y preocupación que rodeaban los temas de atención y protección a la infancia. El resultado final empieza a perfilarse en la actualidad, reflejando cada vez más, la imagen inicial de un grupo de trabajo que desea consolidarse en el tiempo, como unos objetivos comunes que cada vez más, conllevan una metodología y procedimiento adaptado a las necesidades de esta comisión de trabajo. Bien es cierto, que la tarea de construir una identidad consolidada como tal, esta por terminar de definir, pero el proceso en sí, ya merece la pena y esta siendo enriquecedor, tal y como lo han expresado sus componentes a día de hoy.

Todo este amplio despliegue de actuaciones coordinadas entre instituciones fundamentalmente sanitarias, educativas, policiales y de protección social, tanto a nivel local como de servicios especializados, a pesar de no existir mayores recursos financieros -que por el contrario, han disminuido-, a efectos reales, ha permitido una ampliación de la red de profesionales implicados en los casos de desprotección a la infancia en el municipio de Lorquí, lo que supone un claro aumento, en última instancia, de los recursos humanos que de forma directa e indirecta están implicados en los casos y en el programa, todo lo cual revierte en una mejor y mayor atención directa a las necesidades de los usuarios de esta población.

Por ello, en este programa, uno de los ejes que guiarán las actuaciones en los casos más graves de desprotección, es establecer esta metodología en red, pero sin depender de ello, se mantendrá el cumplimiento de sus objetivos propios de cada ámbito, intentando que la comunicación interdisciplinar entre los distintos actores de las instituciones asistenciales, se conviertan progresivamente en los auténticos agentes que faciliten la “construcción del caso”, entendiendo esto último, como la capacidad de captar las necesidades que plantea un contexto familiar y el menor,

a través del análisis global aportado por la mirada profesional de todos ellos, y en función de las demandas emergentes en ese momento concreto.

Se trata de que cada institución pueda aportar su saber y “quehacer” en el análisis, y en donde cada ámbito asistencial aporte su conocimiento y recursos, generando una red de intervención única o múltiple, según la importancia de la necesidad, que permita responder a la misma. Solo cuando los niveles de gravedad y urgencia en la desprotección infantil, marcan un nivel tal de importancia y de inadecuación en la capacidad de respuesta del sistema público de protección social, mínimamente suficientes para responder a la situación de vulnerabilidad del menor, la red se constituirá como necesario amortiguador hacia la caída en la exclusión social del mismo.

La preocupación y atención a la infancia, unida en una actuación conjunta que reúna a todos los agentes sociales que los menores y sus familias son capaces de identificar en un proceso de intervención de los distintos servicios públicos en un momento determinado, se traduce en un sincero interés por parte de dicha administración a la que los mismos representan, y que dichos destinatarios captan y reconocen como tal, enviando el mensaje de consideración y justicia asistencial que nuestro estado social y de derecho pretende para con todos sus ciudadanos.

Cómo surgió.

El siguiente desarrollo describe la existencia de un grupo de trabajo interinstitucional, constituido en el municipio de Lorquí desde octubre del año 2010, promovido desde el Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP), pero cuya existencia no habría sido posible sin la colaboración necesaria, de una serie de profesionales que desde este ámbito local, fueron aceptando una progresiva implicación, que en definitiva, responde a motivaciones de compromiso ético y personal.

Estamos hablando de un municipio de unos 7000 habitantes.

El proceso de constitución de esta comisión fue el siguiente:

- Reuniones previas desde los SSAP con cada institución, motivadas por casos particulares y donde se volcaban intereses comunes respecto a las intervenciones y dudas sobre los procedimientos en los casos de riesgo o desamparo en menores, donde se planteaban distintas necesidades de actuación en relación con la protección a la infancia, que justifican y proporcionan contactos cada vez más continuados, tanto entre SSAP y Centros Educativos fundamentalmente (termina configurándose un coequipo de trabajo con una continuidad temporal con algunos de ellos), como SSAP y Centro de Salud (tanto coordinador del centro, pediatra y médicos de familia). Igualmente existía

una coordinación continua con Policía Local, con los que se implementa un protocolo de actuación, que funcionaba con fluidez en los casos de menores desde hace años.

- Convocatoria de una reunión conjunta entre distintos servicios: 28/09/2010, concretamente entre Centros Educativos, Policía local y SSAP, ante la necesidad inicial de aclarar dudas sobre aspectos legales, procedimiento, carencias de información, etc. Estas reuniones iniciales son las que establecen las bases y motivan a continuar las reuniones y a ir ampliando el grupo.
- Puesta en conocimiento de las 4 primeras reuniones al Centro de Salud y a los SSE, e invitación a participar en las descritas anteriormente.
- Convocatoria formal del Grupo de Trabajo Interinstitucional desde 14/04/2011.
- Propuesta de incorporación de la Escuela Infantil (verano 2011), a la que se le remiten las actas-resúmenes anteriores y se realiza invitación formal, mostrando su interés y participando finalmente, el mes de noviembre, 9/11/2011.

FINALIDAD DE LA COMISIÓN DE TRABAJO: Para qué sirve

- Casos graves de desprotección infantil del Municipio de Lorquí: por gravedad, complejidad, dificultades en la intervención familiar, etc.
- Actuaciones de tipo comunitario destinadas a la prevención de cualquier situación de desajuste social.

A QUIÉN IMPLICA: Instituciones

Directamente: Centros Educativos (Escuela Infantil, CPEIP e IES), Centro de Salud, Policía Local y Servicios Sociales (SSAP y SSE). **Recursos Humanos:**

CENTROS EDUCATIVOS:

- 2 CPEIP , 2 Directores
- 1 IES, 1 Director y 1 Orientador del IES
- 1 Escuela Infantil, 1Directora.

CENTRO DE SALUD:

- 1 Coordinador del Centro de Salud de Atención Primaria
- 1 Pediatra
- 1 Residente (invitados en las últimas reuniones)

POLICIA LOCAL:

- 1 Jefe de la Policía

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES:

- 1 Dra. (TS)

- 1 TS de UTS
- 1 TS de PAIN (Programa para la Inclusión Social)
- 1 Psicóloga Clínica

SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS:

- 2 Técnicos de los SSE, Servicio de Familia de la CARM.
- Indirectamente: Centro de Salud Mental (en base a contactos entre técnicos del CSM y SSAP) y los Centros Educativos que han realizado su propia difusión (CPR)

RELACIONES INSTITUCIONALES:

- Implicación y motivación en el Modelo de Trabajo en Red:

El grupo en sí mismo ha de ser una respuesta real donde sus participantes encuentren contestación a sus propias necesidades, por ello, entendemos que da respuesta a necesidades distintas:

- De seguridad y coherencia técnica: existe un sustrato teórico, un modelo creado y puesto en marcha que apoya esta forma de trabajar (Ayto. Barcelona, Interxaxes, www.interxaxes.net¹): es necesario que alguien (o varios) asuma/n el rol de guiar en esta dirección al grupo, si bien el resultado final es el producto creativo sobre el cual, el grupo de trabajo sea capaz de definirse configurándose con una identidad que se formará producto de su evolución.
- De información: enriquecimiento en los conocimientos, amplitud en las perspectivas y enfoques de los casos, especialmente relevante son las aportaciones de cómo intervenir en los casos y en qué medida esas intervenciones benefician a los menores y sus familias. Tener siempre como referente los modelos de necesidades de la infancia y de resiliencia.
- De apoyo: compartir la responsabilidad, acompañamiento, espíritu de equipo con una tarea común “el bienestar de los menores, bajo la contundencia de la gravedad de los casos” (Bien común superior)
- De gestión: agilización de protocolos de actuación (menos burocracia y más eficacia en la gestión), aumento en la efectividad metodológica (las gestiones de correo electrónico o gestiones telefónicas realmente se vuelven efectivas, se facilitan los encuentros en reuniones conjuntas de intervención)
- De implicación: conocimiento personal de los técnicos (aumenta el compromiso y facilita la respuesta), mayor cadena de recursos humanos que indirectamente se activa a través de los portavoces de la comisión interinstitucional en cada ámbito.

Quién trabaja en un caso,

- Directamente: aquellas instituciones implicadas en la intervención directa con las familias y menores.
- Indirectamente: todo el equipo, aporta su parecer e ideas para la intervención y se genera una matriz del caso (una idea común que queda presente en la mente de todos), una mirada coherente y unificada desde la que todos partimos en nuestra posición con la familia pero desde la particularidad de nuestro ámbito de intervención.

Cómo se trabaja desde el Modelo de Trabajo en Red.

- En este grupo hay un procedimiento incipiente en su configuración a la hora de ir abordando los casos, y de momento se trabaja considerando una necesidad actual y constatada de intervención en una situación de desprotección grave infantil, que implica a tres o más servicios, aportando cada ámbito lo que, en el pasado ha realizado con el menor y/o la familia hasta el momento presente. Todo ello, se articula desde la exposición que permite la historia de intervención social del caso, siguiendo el recorrido biográfico que marca la trayectoria familiar en relación con los aspectos relevantes para las necesidades planteadas.
- Hasta llegar al punto en que nos encontramos el grupo se ha centrado durante estos dos años principalmente en la discusión y análisis de numerosos aspectos, en relación con las muchas dudas que surgían: en casos tan graves, uno de los objetivos (no pactado) a trabajar, era reflejar como los recursos especializados desde el ámbito de la protección eran muy limitados, y como por ello, era fundamental trabajar desde el contexto comunitario por ser lo más cercano al menor y lo que garantizaba su visibilidad y una mayor actuación-intervención a tiempo real. Otro de los grandes debates, ha girado en torno a la protección de datos y la confidencialidad, tema que en el fondo, ha permitido profundizar en los distintos aspectos de la desprotección y de nuestros objetivos, permitiendo un análisis más detallado y profundo, aclarando muchos matices, que finalmente han permitido ampliar la comprensión de las funciones de cada sector o disciplina de intervención.
-

Una propuesta inspirada y adaptada del Modelo de Actuación Interxarses

Metodológica:

- Propuesta de Derivación del Caso y Criterios de Cumplimiento de Perfil de riesgo grave.
- Análisis de Casos: *la reflexión compartida como eje de construcción del caso*

Plan de Actuación:

- Según el Modelo de Caso Único
- Establecimiento de un Plan de Trabajo para el caso, con:

Objetivos

Funciones de cada profesional / ámbito (hemos llegado hasta este punto)

Mecanismo de evaluación

Frecuencia de las coordinaciones

El referente del caso (la persona de referencia):

- Responsable del seguimiento del caso
- Responsable de la documentación del caso (envía copia al coordinador)
- Interlocutor responsable del caso

Seguimiento:

- Equipo del caso (equipo de intervención)
- Equipo de seguimiento (los que trabajan y los que pueden incidir en el caso)
- Exposición y análisis en las reuniones plenarios

Criterios de Confidencialidad, fundamental tener en cuenta:

- Si actuamos desde el consentimiento informado familiar.
- Si actuamos desde la situación de riesgo declarada (marco legal vigente, en relación con los mecanismos que la ley establece para la protección de la infancia en riesgo y/o desamparo).
- Sesiones Clínicas de Casos o sobre Temas Específicos: Seminarios
- Programación, planificación y recogida de las reuniones a través de la realización de actas-resúmenes (favorece la construcción de una identidad de grupo y su cohesión, además de ser un documento que se articula como eje de continuidad en los contenidos y en el proceso)
- Utilización del correo electrónico como un instrumento que facilita la coordinación, así como las gestiones telefónicas.

De Procedimiento

Análisis de casos (se ha llevado a cabo):

- Detección de situación de necesidad por desprotección del menor (en sentido amplio, legal y social).
- Cumplimiento del perfil
- Propuesta de análisis del caso y valoración de la información disponible

(equipo del caso)

- Exposición conjunta del equipo del caso en las sesiones de seguimiento o plenarias: antecedentes, actuaciones realizadas y situación actual del menor asociada a las dificultades que se plantean.
- Análisis del caso por el equipo: reflexión conjunta, elaboración de hipótesis y propuesta de plan de actuación
- Acuerdos de actuación para seguimiento.

Seminarios: sobre temas específicos detectados según necesidades planteadas (se ha iniciado el proceso).

LOS TIEMPOS O RITMOS DEL PROCESO EN LA RELACIÓN ENTRE INSTITUCIONES Y SU PARTICIPACIÓN

Reuniones mensuales-bimensuales, cada mes y medio aproximadamente (varía en función de los trimestres), siempre en función de las agendas de los profesionales, y realizando un intento de respetar la composición del grupo adaptando las mismas.

EL MODELO DE TRABAJO EN RED:

Se remite a los libros de JR. Ubieto: *“El trabajo en red. Usos posibles en Educación, Salud Mental y Servicios Sociales”*. Editorial Gedisa. 2009, y *“La Construcción del Caso en el Trabajo en Red”*, Editorial UOC, 2012, para consultas sobre:

- Principios Generales del Modelo
- Base Teórica
- Metodología: Cómo se construye el caso desde el trabajo en red

ALCANCE:

- La evaluación de dicha comisión y su trabajo seguirá los criterios de análisis en cuanto a la efectividad (resultados finales producidos), eficacia (relación con objetivos previos programados) y eficiencia (relación entre costos y beneficios) y serán los objetivos que se establecerán a medio plazo cuando la evaluación continuada del trabajo realizado hasta el momento (que ya se ha iniciado) permita su abordaje.
- Respecto a la valoración realizada por la propia Comisión de Trabajo, en un momento en que el propio grupo abrió el debate sobre su utilidad, recogemos a continuación sus principales opiniones:
“Entre las ideas que son expuestas en la reunión del 09/11/2011:
 - Ha permitido un mayor conocimiento mutuo de las instituciones y de cómo

cada cual trabaja.

- Se agilizan muchas actuaciones y/o gestiones, tomándose medidas más operativas y menos burocráticas
- La toma de conciencia de que los casos derivados a los Servicios Sociales Especializados es un trabajo “de ida y vuelta” entre los servicios comunitarios y especializados.
- Esta comisión de trabajo supone “un hacer” de distinta manera: mejora la atención a los menores, nos hace ver los casos y afrontarlos de otra manera, sin caer en la mera derivación que, a veces, parece dejar a la deriva entre servicios, las actuaciones con el menor y su familia.
- Facilita la comunicación, y por tanto, el aprendizaje y la información entre las instituciones.
- Se enriquece el grupo pues se aportan otros conocimientos,
- Aunque en la práctica solo trabajen unos pocos profesionales en un caso, se genera una matriz común para todos, que ayuda a cambiar la perspectiva en el enfoque de los casos (limitada en la actuación parcelada del servicio que atiende) y, por ello, unificar la mirada respecto a la necesidad/es que se plantean en ese menor y su familia de forma coherente e interdisciplinar.
- Los cambios estructurales (generar esta estructura de trabajo es un cambio estructural) permiten buscar nuevas alternativas de solución a los problemas.
- Permite “reinventarnos” en un presente en el que cada vez tenemos menos recursos.”

Opiniones de esta profesional:

1. Ventajas del Trabajo en Red, observadas por esta profesional:

Directamente sobre los propios profesionales que componen el grupo de trabajo:

1. Mejor conocimiento y mayor profundidad en la comprensión sobre la gestión y funcionamiento de cada uno de los servicios de procedencia para todos, permitiendo finalmente la génesis de una imagen global de la intervención que la administración pública articula desde el marco legal de protección a la infancia, permitiendo que cada uno de sus técnicos entienda y visualice cual es su posición y papel en la amplia red de servicios y recursos públicos destinados a estos objetivos, desde la cual articular sus actuaciones, dando un nivel de coherencia a la intervención que es difícil de alcanzar a tiempo real desde la mera derivación de los casos.
2. Flexibilidad: Conocernos mejor, nos hace más tolerantes y más adaptativos, (conocemos y compartimos las dificultades con las que trabajamos, conoce-

mos las actitudes de los compañeros, tanto en compromiso como en limitaciones, la disponibilidad de recursos y el valor de las actuaciones en función de todo ello, los miedos e inseguridades con los que cada uno se enfrenta, etc.)

3. Nos activa a reflexionar sobre cómo solventar las limitaciones de nuestros recursos, nos hace más creativos, y desbloquea rigideces y abre nuevas puertas.

Directamente sobre los casos:

1. A operativizar de forma más ajustada las actuaciones, haciendo que los objetivos sean más reales y operativos, tal vez menos ambiciosos, pero no por ello, menos efectivos. Apreciar el valor de las pequeñas intervenciones que englobadas en un todo, convierten al contexto en un actor de resiliencia (agentes sociales comunitarios), y no en un mero detector de situaciones de riesgo.
2. Ruptura de los bloqueos en las actuaciones que parecían haber “tocado techo” desde un solo ámbito de intervención.
3. Una visión más global y comprensiva de las circunstancias del menor y sus responsables, que nos hace más adaptativos y menos deterministas, (siempre hay alguien que aporta una percepción que permite desbloquear lo que era una narrativa de la familia con pronósticos rígidos o cerrados, tanto para ella misma como para los profesionales) en un intento de devolver el papel protagonista a la propia familia en la resolución de sus necesidades más perentorias manifiestas, bajo el acompañamiento y la colaboración de los técnicos que intervienen, reactivando el concepto de ayuda y colaboración responsable, más alejado del control y la exigencia obligada.

Desventajas:

1. La propia complejidad en la puesta en marcha de esta empresa de gestión en red interinstitucional
2. En tanto no sea asumida como forma de gestión inherente a los servicios públicos, será dependiente de la articulación de las diferentes motivaciones personales de los distintos agentes sociales.

“En conclusión, su desarrollo, por ello, depende de una actitud pro-activa, de compromiso ético, de afán por innovar y de replantearse y cuestionarse continuamente la relación de ayuda, por parte de los profesionales que en dicha red participan”².

Agradecer a todos los compañeros de esta Comisión de Trabajo Interinstitucional, la confianza que, a través de sus aportaciones permite, que cada día más, nos construyamos como una realidad, que a la que muchos denominan en la actualidad, territorios socialmente responsables.

(Endnotes)

1 Toda la aportación teórica y metodológica en la que esta inspirada este proyecto, se ha basado en las enseñanzas del psicólogo J.R. Ubieta, y en sus libros, tal y como se mencionan a lo largo de la comunicación.

2 Esta frase pertenece a una de las técnicas de los SSE de Familia que muy amablemente me ayudó en la configuración del planteamiento de estas reflexiones.