Centre per a la recerca de pràctiques organitzatives en l'àmbit social

EFECTES EN LA PERSONA ATESA DE LA NOSTRA FORMA D'ORGANITZAR-NOS

PER A QUI TREBALLEM?

Publicació 2_Juny 2024 / Organització i persona atesa

innova

El **Centre per a la recerca de pràctiques organitzatives en l'àmbit social** vol posar a disposició de referents d'equips i d'institucions el recull dels continguts generats a les diferents activitats de reflexió sobre temàtiques organitzatives de l'àmbit social.

En aquesta segona activitat, la temàtica parteix de la idea de que molts dissenys organitzatius i models managerials responen a tendències o modes que sobretot representen una ideologia, uns valors o models aspiracionals, dels que és difícil no estar-hi d'acord (*ex*: la transversalitat, l'usuari al centre, els *quality rights...*)

Però com ens acabem organitzant a la pràctica? Quins efectes té el nostre model d'atenció a la persona sobre els professionals, els usuaris, la forma de coordinar-nos, d'avaluar, etc. I quins processos organitzatius acompanyants el fan viable?

Són aspectes que sovint no es tenen en compte, i tal com es desprèn de les experiències aportades i les reflexions generades, mentre aspirem a un model organitzatiu ideal, fàcilment podem perdre de vista allò que fa viable l'atenció a la persona: **els recursos organitzatius despleguem per facilitar la generació del vincle de confiança entre la persona atesa i el professional.**

Situacions compartides pels participants:

⇒ Associació de salut mental amb un model organitzatiu en què la persona atesa participa activament en l'elaboració del seu pla individualitzat en col·laboració amb l'equip de professionals.

⇒ Serveis socials d'un ajuntament que estan revisant la disposició de l'espai on estan actualment prestant els seus serveis tenint en compte les limitacions que aquest provoca en les interaccions entre els usuaris i els professionals.

⇒ Cicle Formatiu de Grau Superior en Animació Sociocultural i Turisme d'un institut públic, que el seu professorat s'organitza de forma autònoma i segons les necessitats dels alumnes, tant pel que fa a les activitats com en els models d'avaluació.

⇒ Pla pilot per realitzar les primeres acollides de forma grupal en uns serveis socials d'un ajuntament des duna perspectiva que busca vincular la persona atesa al seu context social de referència.

⇒ Efectes en la relació de les famílies usuàries amb el seu CDIAP a partir d'avançar l'entrevista d'acollida amb la família que és realitzada per la directora del centre.

⇒ Conseqüències de la informació facilitada des de les Oficines d'Atenció Ciutadana municipal, a les persones ateses, en les seves expectatives inicials sobre les possibles prestacions a rebre per part de l'ajuntament.

⇒ Canvi en la percepció del servei rebut per part dels usuaris com a resultes de la rotació en la posició de recepció dels serveis socials d'un ajuntament.

Preguntes suggerides a partir del diàleg:

- Quines condicions organitzatives creem per a generar el vincle de confiança entre professional i persona atesa? (*ex*: espai per explicar-nos la vida, format lliure i voluntarietat, accessibilitat, respecte pel criteri de l'altre, llibertat per canviar de professional o d'usuari quan no es dona un bon vincle...)

- El professional d'atenció centrada en la persona necessita treballar amb suficient llibertat per aportar el seu criteri i a la vegada saber treballar amb "consens" i acceptar el criteri d'altres. Quines capacitats cal desenvolupar o quins perfils cal per treballar d'aquesta manera?

- Quin grau de marge de decisió té el professional per adaptar-se a la persona atesa en cada cas?

- Quins espais tenen els equips per compartir el sentit de la tasca, fer explícit per a quina finalitat treballen? Parem a reflexionar sobre quin sentit té el que fem per a l'usuari i pels professionals?

- Quan ens organitzem, una pregunta que ens pot donar elements de revisió és: a qui estem donant resposta realment?

- Com discernir quan els procediments serveixen a la tasca de l'atenció a la persona atesa d'aquells altres que poden servir com a mecanismes inconscients de protecció pels professionals davant l'ansietat que genera aquest tipus de treball?(*ex*: auxiliars aplicant hàbits de neteja de manera estricta sense tenir en compte si és el millor moment per a la persona atesa).

- Quins efectes té l'elaboració de procediments molt detallats dissenyats perquè els professionals se sentin segurs en les interaccions amb els usuaris, però que es fan sense les aportacions d'aquests mateixos professionals?

- Quina inseguretat li pot generar al professional el fet de no aplicar un procediment de forma automàtica i haver de discernir en cada cas segons la persona atesa?

- Com podem incorporar als usuaris en el disseny de les accions d'intervenció comunitària?
- Quan les normes de qualitat, indicadors de gestió, són fetes en benefici de la persona atesa o responen a d'altres necessitats? (*ex*: a les escoles es fa una avaluació de la qualitat educativa/ impacte o de la qualitat organitzativa/ gestió dels recursos).
- Què avaluem quan fem una tasca oberta, que depèn de molts factors i de la subjectivitat de la persona atesa? Què importa realment a les famílies? A les persones ateses? (*ex*: índex de satisfacció millora quan s'atén les famílies en una primera visita encara que es mantinguin els mateixos temps de llista d'espera).
- Com adonar-nos quan els procediments organitzatius allunyen al professional de la finalitat principal (i la vocació) i quins efectes pot tenir això en els professionals?

Alguns aprenentatges:

> La manera com s'organitza l'espai condiciona el model d'atenció a la persona que finalment s'acaba conformant

> La contenció a la persona atesa comença amb la contribució que fan els professionals que estan a la recepció del servei. En aquest sentit, sembla ser que hi ha un canvi en el perfil dels professionals que estan a les recepcions de serveis d'atenció a persones

> Els efectes que provoca en les persones ateses un model de primera acollida grupal són diferencials respecte a un model d'acollida individual en termes de la sinèrgia que es genera entre les pròpies persones ateses i amb els professionals que hi participen

> En espais d'intervenció comunitària facilita el fet que hi siguin dos professionals, en termes de contenció i atenció diferencial per abordar les situacions plantejades

> Quan hi ha un canvi de model d'intervenció es posa el focus en mesurar els resultats del nou model, però pot passar per alt, que part dels indicadors de gestió que es fan servir per aquesta valoració provenen del model d'intervenció anterior

> Com fer accions especifiques i adaptades al perfil de la persona atesa per tal de treballar el vincle

> Quan es comença amb un nou model d'intervenció és important pensar en el relat que es vol transmetre als diferents actors de la institució

- És necessari regular el tipus i naturalesa de la informació que es proporciona a la persona atesa per tal d'acotar les seves expectatives respecte als possibles serveis i prestacions a rebre
- Cal dedicar un temps a reflexionar i pensar què es pot estandaritzar i que no, de les demandes que ens fan les persones ateses
- El fet d'atendre usuaris per part dels caps dels serveis els permet poder disposar duna percepció molt més acurada i tangible del tipus de prestació que s'està donant al servei que dirigeixen
- Com tenir en compte indicadors d'avaluació de l'impacte adequats a la naturalesa de del servei que es presta
- Quan un usuari es posa en contacte amb una institució prestadora de serveis, facilita la relació el fet de que pugui disposar d'un referent clar des de l'inici de la interacció

Hi han participat:

Aquest recull ha estat elaborat per Jaume Benavent Guardia i Sandra Carrau Pascual, membres de l'Institut Innova, a partir de les reflexions generades a les activitats d'*action-learning* facilitades per Innova el 21 i 29 de maig 2024, amb les aportacions de:

Lluís Albaigès, Psiquiatre-psicoterapeuta, Ex-director equips salut mental comunitària

Maite Basáñez Camino, Directora tècnica CDIAP MAGROC

Mireia Bejarano Bartomeus, Cap departament atenció social, Ajuntament de Caldes de Montbui

Anna de Palau Rovira, Directora d'Acció Social Territorial i Comunitària, Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS). Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI

Jordi Lorente Setvitja, Mestre i Pedagog. President de l'Associació CAE-Formació i Serveis Socioculturals

Anna Soler Farran, Directora General, Fundació AVAN Neurologia

Gloria Urtasun, Cap de Secció de Serveis Socials, Ajuntament Sant Cugat del Vallès

Barbara Vega Bautista, Cap d'Unitat Gent Gran i Dependència, Ajuntament de Viladecans

Sílvia Vidal, Psicòloga i Co-Directora d'AREP per la salut mental

Altres publicacions del Centre disponibles al web:

Núm 1_Feb. 2024. Projectes transversals: models ideals i conflictes habituals.

Núm 2_Maig. 2024. Efectes en la persona atesa de la nostra forma d'organitzar-nos

Núm 3_Desembre. 2024. Equips autogestionats de professionals: i els caps per a què?

Núm 4_Març. 2025. Efectes organitzatius de les expectatives de l'equip en el rol de Cap

Núm 5_Juny. 2025. Primeres acollides: organitzant la "trinxera" del sistema

Núm 6_Novembre 2025. Capacitats clau dels equips d'atenció a la persona

Núm 7_Abril 2026. Efectes dels protocols en el treball dels nostres equips