



calidad

*Boletín Informativo Trimestral Servicio de Calidad e Inspección
Consejería de Bienestar Social y Vivienda*

Segundo Trimestre Año 2014.

Número 9

El zoom

Equipos profesionales

La intervención social no es un asunto que, habitualmente, pueda asumir y resolver un único profesional. La naturaleza, compleja, de la intervención social y sus procesos requiere de la presencia y coordinación de diferentes profesionales, a veces, incluso procedentes de sistemas diferentes.

Apoyar el abordaje interdisciplinar de la intervención social es reconocer la globalidad de las personas y entender que éstas se relacionan, actúan y se desarrollan siempre en contextos sociales.

Por eso trabajamos en equipos. El trabajo en equipo permite considerar las situaciones desde una perspectiva más amplia y facilita el proceso deliberativo ante situaciones complejas.

Los equipos de trabajo en la intervención social pueden ser muy variados: equipos básicos de cuidado, equipos multidisciplinares presentes en un mismo servicio u organización, equipos de valoración, equipos interinstitucionales para abordar asuntos

que afectan a varios sistemas (educación, servicios sociales, sanidad...).

El trabajo en equipo responde a unas características determinadas: misión, valores y visión compartidos, procesos de intervención ordenados, modos de funcionamiento y roles aceptados así como responsabilidad individual y compartida.

No siempre, aunque en un espacio y cometidos comunes trabajen juntos distintos profesionales, se logra trabajar en equipo. Por experiencia sabemos bien que no es un asunto fácil. Tampoco ha recibido suficiente atención por parte de las organizaciones ni de los propios profesionales. Se dice, se enuncia, pero su práctica es desigual.

No basta con apoyar la existencia de equipos multidisciplinares. Es necesario definir y explicitar el para qué y el qué de su acción, así como sus metodologías y, sobremanera, saber abordar, desde la madurez y la responsabilidad, las situaciones difíciles (externas e internas) que a lo largo del tiempo, inevitablemente, suceden.

La supervisión o acompañamiento externo a los equipos es una estrategia valiosa para apoyarlos y hacerlos crecer, resultando especialmente atinada para abordar ciertas situaciones o funcionamientos



SUMARIO

| | |
|-----------------------------------|---------------|
| La opinión del profesional | Pag. 2 |
| Otra información | Pag. 3 |
| Experiencia de interés | Pag. 4 |
| Recomendamos | Pag. 6 |

inadecuados. En ocasiones intervenciones o programas muy bien diseñados se “van al traste” por las dificultades de funcionamiento interno de los propios equipos. Hay actitudes que se convierten en frenos (el corporativismo, la instalación en la queja, la falta de valoración/respeto a otras perspectivas...) para el trabajo en equipo. También la falta de método supone un importante riesgo o la confusión de roles y relaciones.

La intervención en las organizaciones y en sus equipos, previene muchas de las dificultades que pueden acabar convirtiéndose en auténticas trabas o bloqueos de las intervenciones. Acompañar a los equipos no es un lujo. Los equipos cohesionados son los principales elementos de transformación y mejora de las organizaciones. Son las herramientas más importantes para, a su vez, apoyar a las personas y transformar la sociedad hacia una vida mejor.



La opinión del profesional

“La importancia de la deliberación como método en los Servicios Sociales”

Beatriz Díaz Pérez. Trabajadora Social, Coleg.379 (COTSA). Máster en Bioética (UCM)

El trabajo en el ámbito de los servicios sociales es apasionante y complejo. Calificarlo así puede parecer, cuando menos, sorprendente en los tiempos que corren, en los que los recortes de derechos sociales se están convirtiendo lamentablemente en algo habitual. Pero si miramos directamente a su esencia lo podemos entender, por la sencilla razón de que el objeto del trabajo en servicios sociales son las personas y sus vidas.

Es un privilegio trabajar incidiendo en la vida de las personas con el objeto de mejorarla, de protegerla, de validarla, de empoderar a las personas o simplemente de acompañarlas para que se hagan cargo de ella. Esto hace que nuestro trabajo sea muy enriquecedor. Las relaciones interpersonales que se establecen a través de la intervención social nos proporcionan la posibilidad de empatizar con el ser humano, nos acerca de manera más sensible a los seres de nuestra especie y además nos aporta conocimiento sobre nuestra propia condición de ser racional con capacidad de decidir sobre los aspectos que nos competen.

Pero a la vez se presenta complejo en tanto que cada persona, bajo el tamiz de sus valores y de su historia se convierte en individual y única. Igualmente el contexto social en el que se desarrolla su vida es singular, lleno de matices y cambiante.

Por tanto, las intervenciones sociales deben de planificarse partiendo de un sistema de referencia universal pero debemos de ser capaces de llegar a cada persona, a cada familia y a cada contexto. Huir de fórmulas homogéneas que apliquen ante problemas aparentemente similares propuestas de intervención parecidas (sirva como ilustración el famoso dicho popular de café para todos y todas) dota

al trabajo en servicios sociales de una específica complejidad.

La acción social debe de articularse desde dos premisas:

- Considerar a la persona como fin en si misma por el mero hecho de ser persona, dotada de dignidad, y carecer de precio (desde la ontología).

- Considerar que todas las personas son iguales y por tanto deben de ser tratadas con idéntico respeto y atención (desde la ética).

continúa



Beatriz Díaz Pérez

Los profesionales que trabajamos en servicios sociales debemos de utilizar un tipo de razonamiento que nos permita planificar y llevar a cabo nuestro trabajo de forma correcta técnica y éticamente. Ese razonamiento debe de tomar forma mediante la aplicación de un método o procedimiento concreto que ordene nuestro trabajo y supere formas de proceder guiadas por la improvisación o por la angustia que en ocasiones provoca la necesidad de tomar decisiones ante situaciones difíciles o urgentes que nos provocan incertidumbre profesional.

La deliberación en grupo interdisciplinar es un procedimiento que nos permite razonar sobre una realidad concreta de manera prospectiva, de cara a buscar todas las acciones posibles usando la prudencia como un espacio. Nos permite reconvertir los dilemas, que reducen las realidades a dos proposiciones contrarias disyuntivamente, en conflictos o problemas proporcionando una riqueza de perspectivas y caminos en la resolución de conflictos o problemas éticos.

El proceso de deliberación requiere una escucha atenta (concediendo al otro la necesaria competencia comunicativa), la comprensión de la situación concreta sobre la que se va a deliberar, la identificación y el análisis de los valores implicados

así como la argumentación racional sobre los cursos de acción posibles intentando aquilatar los cursos de acción óptimos.

Cabe recordar a Aristóteles, quien sostenía que la virtud se sitúa en el punto medio. La posibilidad de encontrar cursos de acción en el punto medio es precisamente lo que diferencia un procedimiento deliberativo de un procedimiento dilemático.

Los servicios sociales que desde la década de los 80 se venían configurando como uno de los pilares fundamentales del sistema de Bienestar Social, están sufriendo como apuntaba al principio, con gran crudeza, los efectos colaterales de la crisis económica por la que estamos atravesando. Al amparo de la misma, se aprovecha para recortar en los derechos fundamentales que durante tres décadas han contribuido a crear un medio social más igualitario e inclusivo. Corremos el riesgo de retornar a formas de proceder más paliativas, carentes de un sistema de referencia y carentes de procedimientos que conduzcan a unas acciones eficientes desde el punto de vista técnico y desde el punto de vista ético.

La deliberación, es, por tanto, una oportunidad de mejora de la calidad de nuestras intervenciones.

Otra información

WEB DEL OBSERVATORIO DEL TERCER SECTOR DE BIZKAIA

<http://www.3sbizkaia.org>

CURSO TÍTULO PROPIO DE EXPERTO EN BIOÉTICA

Dirigido a Profesionales y trabajadores sociosanitarios. Consta de 24 créditos ECTS, correspondiente a 600 horas lectivas, de las que 160 serán presenciales y las restantes 440 horas serán de trabajo personal, a través del Campus Virtual.

<http://www.fcs.es>

56 CONGRESO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE GERIATRÍA Y GERONTOLOGÍA

Nuevos horizontes en la atención a las personas mayores.

Barcelona. 21, 22 y 23 de mayo de 2014

http://www.geriatria2014.com/images/site/AVANCE_DE_PROGRAMA.pdf

COMITÉ DE ÉTICA EN INTERVENCIÓN SOCIAL DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

E-mail: comiteeticasocial@asturias.org

INFORMACIÓN: C/Pedro Masaveu, 45 1ª planta - 33007 - Oviedo



Programa de Personas Sin Hogar - Cáritas Asturias

Ramón Méndez-Navia Gómez. Responsable del Programa de Personas sin Hogar de Cáritas Asturias

-¿Cómo surge el proyecto de creación de un centro de día para personas sin hogar en Oviedo?

El Centro de Día se concibe como proyecto complementario de otros como los de alojamiento nocturno, también gestionado por Cáritas, o el de la Cocina Económica que proporciona comida y cena a personas sin recursos.

El proyecto pretende algo más que la atención a las necesidades básicas. La soledad, la pérdida del sentido de pertenencia a cualquier estructura familiar o social, la imposibilidad de participar en la vida ciudadana en condiciones de igualdad, la pérdida de confianza en sí mismo y en la sociedad, la falta de apoyo, colocan al individuo en una situación de desigualdad y desventaja que imposibilita su desarrollo personal y le ubican en el camino de la desestructuración, perdiendo, entre otras muchas cosas, las habilidades y estrategias propias para la vida en sociedad, desarrollando, en su lugar, otras propias de la lucha por la supervivencia.

Por eso Caritas, a través del proyecto Centro de Día, pretende, además de dar cobertura a esas necesidades materiales básicas, ofrecer a las personas residentes en el municipio de Oviedo un espacio de acogida, de apoyo, de confianza, favorecedor de la socialización y estimulante para la vida en sociedad y la participación en la vida ciudadana de forma digna y plena.

-¿Qué objetivos tiene el proyecto?

El objetivo general es proporcionar a las personas en situación exclusión o riesgo social residentes en el municipio, desde el respeto a la libertad personal y a las decisiones tomadas libremente, un espacio de referencia en el que la persona encuentra acogida, apoyo y orientación, y puede satisfacer una serie de necesidades básicas. Se pretende que la persona desenraizada, desarrolle un sentido de pertenencia, cuidando de no generar dependencias.

Considerando a la persona protagonista de su propio proceso de desarrollo integral, creyendo en ella y en sus capacidades, se intenta restituirla en la confianza en sí misma y en su capacidad para liderar su propio proyecto de vida. Se toman en

consideración todas sus circunstancias particulares y se presta una atención individualizada en función de las demandas expresadas por la acogida o el acogido.

-¿Qué actividades desarrolla?

Además de proporcionar un resguardo durante el día, las actividades consisten, primeramente, en acoger y establecer una relación de confianza con la persona que acude al centro, a través de conversaciones informales y a un nivel más profundo cuando se formule una demanda concreta, garantizando la privacidad y la confidencialidad, consensuando un plan personal adecuado.

Esta personalización de la intervención puede llevar desde el apoyo para lograr una adecuada atención médica, la prescripción de un tratamiento y la adhesión al mismo, hasta la organización de la economía personal de quienes perciben ingresos pero no son capaces de realizar una administración adecuada de sus recursos. En segundo lugar, actividades relacionadas con la prestación de servicios básicos de higiene personal, lavandería, consigna y alimentación frugal, facilitando el acceso a otros servicios básicos prestados en el municipio, como los de alimentación o ropero. Se ofertan, en función de la disponibilidad de los voluntarios, otros servicios como los de peluquería y podología. Un tercer bloque de actividades lo constituyen las de orientación y mediación para satisfacer otras necesidades, como las de alimentación, dormitorio, vivienda, así como la orientación en la búsqueda activa de empleo, informando y derivando a servicios de empleo públicos y otros ofrecidos por distintas asociaciones y organizaciones.

Por último, las de ocio, en las que se pretende sobre todo fomentar la participación, la comunicación y la dimensión comunitaria, tales como partidos de fútbol, campeonatos de juegos de mesa, ping-pong, video-forum y sesiones formativas sobre temas relacionados con la salud u otros de diversa naturaleza. Se fomenta y anima la participación en todas aquellas actividades formativas, de ocio y culturales que forman parte de la oferta municipal, evitando duplicidades y favoreciendo la integración social a través de la normal participación con los demás ciudadanos.

-¿Cual es el perfil de la persona usuaria que acude al centro de día?

La descripción de un perfil resulta complicada, de hecho se evita el uso del término colectivo, con su perfil propio, porque la característica común de las personas que acuden es la carencia en alguna o en todas de sus múltiples manifestaciones (afectos, trabajo, recursos, vivienda, ...) Ciertamente es significativa la falta de formación y de cualificación profesional, que inevitable y directamente incide en las oportunidades de acceso al empleo, como también lo es la ruptura familiar, causa de la pérdida de vivienda y de la estructura básica de apoyo, además de origen de múltiples problemas legales. El consumo de alcohol es habitual en la situación de calle y el riesgo de desarrollar una adicción es elevado. Asociado o independiente de ello, la enfermedad mental, en sus múltiples manifestaciones, tiene una importante incidencia en las personas usuarias.

También tienen presencia en el centro personas que pese a formar parte de ciertas estructuras familiares o sociales, necesitan de los servicios del centro para cubrir parte de las necesidades, fundamentalmente

personales no materiales. Son personas que se encuentran en situación de grave riesgo social .

-¿Quiénes componen el equipo que gestiona el centro?

Una trabajadora social, una educadora social, una auxiliar educadora y dos cuidadoras. Existe una persona responsable del centro y un responsable del programa de acompañamiento a personas sin hogar de Cáritas Asturias que supervisa la correcta ejecución del proyecto y coordina su desarrollo con el de los otros proyectos de acompañamiento a personas sin hogar de Cáritas.

-En líneas generales ¿Qué actuaciones lleva a cabo cáritas para las personas sin hogar?

Cáritas desarrolla proyectos para cubrir necesidades básicas en régimen de corta estancia, pero a través de sus casas de acogida (media-larga estancia) ofrece la posibilidad de iniciar procesos de reconstrucción personal para que la satisfacción de las necesidades no se quede simplemente en eso, sino sea un primer peldaño de la escalera.

continúa



Sensible a la pérdida de libertad y la estigmatización que supone la dependencia del alcohol y de las drogas, gestiona una comunidad terapéutica para alcohólicos que acoge a personas que, además se encuentran en situación de exclusión social, y dispone de un casa para acoger a los consumidores de drogas para reducir el daño y para ofrecer una posibilidad de iniciar un proceso de deshabituación cuando se solicite.

Conocedora de que tener un hogar es, además de un derecho, algo esencial, ha abierto pisos de reinserción no tutelados en las que se crean pequeñas comunidades basadas en los principios del respeto, la tolerancia, la cooperación y la solidaridad.

Las líneas a seguir vienen marcadas por las necesidades de las personas. Paralelamente a las de aquellas que sufren la miseria material y moral, actualmente las necesidades de vivienda han obligado a trabajar en la puesta a disposición de alojamientos comunes, como son los pisos, y para eso se constituirá la Fundación Red Hogares. Cáritas también se ha lanzado en proyectos de creación de empleo, para que el proceso de integración social sea

completo y se aproxime a la persona necesitada, allí donde se encuentre, a través de la Red de acogida y acompañamiento.



Ramón Méndez-Navia Gómez



Recomendamos

Documentos

+ *La Terapia de Aceptación y Compromiso como herramienta para optimizar las intervenciones potenciadoras del envejecimiento activo*

Artículo que ofrece una reflexión en torno a la gran consistencia y potencial complementariedad existente entre la perspectiva de la intervención clínica, especialmente la terapia de aceptación y compromiso (ACT), y los modelos teóricos en los que se ha sustentado la perspectiva del envejecimiento activo (perspectiva del ciclo vital).



Márquez, M, Fernández, V, Romero, R y Losada, A. **LA TERAPIA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LAS INTERVENCIONES POTENCIADORAS DEL ENVEJECIMIENTO ACTIVO.** 2013. Información psicológica, 105, 42-59.



+ *La atención integral y centrada en la persona*

Documento que conceptualiza un modelo de atención a las personas en situación de dependencia integrando dos ejes de calidad: la integralidad y la orientación a la persona.

Rodríguez Rodríguez, Pilar. **LA ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA**. Madrid. Fundación Pilares. 2013. 122 páginas.



+ *Una reflexión sobre las terapias no farmacológicas y su aplicación desde la experiencia*



Artículo que, además de realizar una revisión y reflexión sobre las diversas terapias no farmacológicas o psicosociales en la atención a las personas con demencia, presenta el trabajo de intervención y apoyo desarrollado por la Asociación COTLAS (Valencia) en este campo.



Bendicho, J. **UNA REFLEXIÓN SOBRE LAS TERAPIAS NO FARMACOLÓGICAS Y SU APLICACIÓN DESDE LA EXPERIENCIA**. 20 años del "Programa de atención a afectados de Alzheimer" de la Asociación COTLAS. 2012. Información psicológica, 104, 84-99.



+ *Abuso sexual infantil. Manual de formación para profesionales*

Guía con material básico para profesionales implicados en la protección, atención y cuidado de niños y niñas que puedan ser, o sean de hecho, víctimas de abuso sexual, explotación sexual y trata.

Orjuela, L y Rodríguez, V. **ABUSO SEXUAL INFANTIL: MANUAL DE FORMACIÓN PARA PROFESIONALES**. Madrid. Save the Children. 2001. 36 páginas.



+ *Perspectiva relacional de intervención*

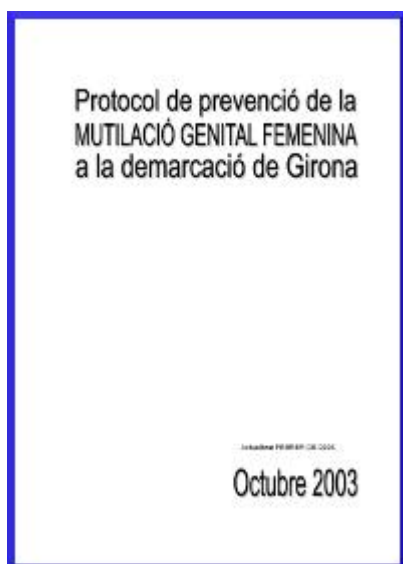
Documento que recoge las aportaciones del Tercer Seminario organizado por el Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, en relación a la Perspectiva Relacional de la intervención social.

Incluye una revisión de los enfoques que la sustentan, su evolución y los retos actuales a los que se enfrenta. Se pueden encontrar además enlaces a diversos documentos de interés relacionados con este tema.

Castillo, R y Sostegno, R. **PERSPECTIVA RELACIONAL DE LA INTERVENCIÓN**. Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia. Bizkaia. 2014. 105 páginas.



+ *Protocolo para la prevención y actuación ante la mutilación genital femenina*



La Generalitat de Catalunya ha creado un protocolo de actuación para los casos de mutilación genital femenina. En el mismo se establecen criterios y se determinan los principios generales de actuación en este ámbito. Su objetivo es aclarar el procedimiento a seguir ante un caso de mutilación genital femenina o ante una situación de riesgo que pueda ser detectada por un profesional en su actividad.



Varios autores. **PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE LA MUTILACIÓN GENITAL FEMENINA**. Generalitat de Catalunya. 2004. 38 páginas.



Artículos

+ *Entrevista a Martha C. Nussbaum*

Una de las pensadoras más relevantes del planeta, con la igualdad de género y la justicia social como brújulas que la orientan por sus océanos de intereses, Martha Craven Nussbaum (Nueva York, 1947), posee un currículum académico, una bibliografía y una suma de áreas de especialización que se antojan inasumibles para un solo mortal. Antaño profesora en la Universidad de Harvard, donde se graduó, y en la de Brown, hoy ocupa la cátedra de Derecho y Ética en la Universidad de Chicago.



La Vanguardia.com Magazine.
Martes, 4 de marzo de 2014.



El ánimo de + Calidad es que sea un instrumento de información participativo. Entre tod@s sabemos más, por eso te animamos a:

- Recomendar documentos técnicos y audiovisuales que consideres interesantes.
- Compartir y enviar experiencias de interés.
- Expresar tu opinión sobre algún tema en el apartado "La opinión del profesional".

Para más información puedes contactar con nosotros a través del correo electrónico:
luismiguel.bermudezalvarez@asturias.org



CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y VIVIENDA
DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS SOCIALES
Servicio de Calidad e Inspección
Sección de Calidad de Recursos y Proyectos Singulares
Avda. Pedro Masavéu, nº 45. 1ª Planta
CP 33007 Oviedo, Asturias
Teléfono: 985 963 369
email: beatriz.diazperez@asturias.org

COORDINACIÓN/REDACCIÓN
Julio Martínez Martínez
Beatriz Díaz Pérez
Teresa Martínez Rodríguez
Carla Sánchez Caballero

DISEÑO GRÁFICO
Luis Miguel Bermúdez Álvarez

ISSN: 2254-1357

D.L.: AS/0668-2012

**BOLETINES
ANTERIORES**

