



BONES PRÀCTIQUES SOCIALS

Comunitat d'innovació i coneixement

VINE: Les primeres atencions des d'un context grupal

FITXA DIVULGATIVA. ANY EDICIÓ 2020

Un canvi d'enfocament als serveis socials

Promogut per: Institut Municipal de Serveis Socials

PRESENTACIÓ

Les sessions d'acollida VINE són una modalitat de grups informatius que constitueixen la manera 'ordinària' d'oferir la primera atenció i informació a persones que fan demanda d'atenció als centres de serveis socials (CSS). Les sessions responen a interessos i situacions vitals (precarietat econòmica, envelliment, etc.) que són compartides per un gran nombre de persones usuàries que fan demanda d'atenció. La intervenció es porta a terme des d'una posició que vincula la persona al context, normalitza (es contextualitza la situació i la dificultat en un marc compartit), empodera la persona, la tracta com un igual i no la culpa per la seva situació. Les sessions VINE faciliten l'oportunitat d'escoltar i ser escoltats, compartir i aportar amb transparència i equitat (tothom rep la mateixa informació sobre recursos i prestacions que són universals). El projecte diferencia dos tipus de sessions: d'acollida VINE Recursos Generals i d'acollida VINE Recursos Gent Gran i dependència. A través d'aquesta iniciativa es vol facilitar la informació i l'accés als recursos socials necessaris que permeten el desenvolupament de les persones usuàries ateses, en igualtat de condicions. Aquest enfocament es considera pioner als serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona pel posicionament institucional, l'enfocament, la sistematització del model i l'anàlisi prèvia que en fonamenta la necessitat.

Aquesta pràctica està vinculada amb: atenció social, serveis socials, població en general, ciutat.

CONTEXT

En el desenvolupament estratègic dels serveis socials a Barcelona es constata la necessitat de fer de l'atenció grupal i del treball comunitari una part essencial de la resposta dels CSS. Un dels objectius dins aquesta línia de treball és la promoció dels grups informatius com una manera d'atendre que aporta beneficis a les persones ateses i un ús més eficient del temps per als i les professionals. Per tal de poder acomplir aquest objectiu, s'identifiquen diferents accions a dur a terme: explorar totes les potencialitats del treball grupal (no només com a recurs complementari sinó també com a substitutiu de l'atenció individual), generalitzar l'atenció col·lectiva en determinats àmbits o temes, sistematitzar un model de referència per a l'organització i la dinamització dels grups informatius, identificar mesures per generalitzar el funcionament de grups informatius a tota la ciutat i promoure l'organització de sessions informatives amb altres serveis. Fins al moment d'iniciar aquest projecte existien alguns CSS de la ciutat que estaven desenvolupant aquest tipus d'atenció, però amb una periodicitat poc concreta i amb

continguts d'elaboració pròpia en cada cas. Així doncs, es va veure la necessitat de poder començar a treballar per la creació d'un model únic i amb un mínim de continguts comuns, amb la possibilitat d'ampliar-lo segons les característiques de cada territori. A partir d'aquí es va crear un grup de treball amb professionals de deu CSS per al desenvolupament del model, sistematitzant tot el coneixement de la pràctica que fins ara s'havia dut a terme i unificant criteris envers el format i l'estructura de les sessions VINE, així com dels mateixos continguts. Com a resultat d'aquest treball s'han generat la guia model i les guies de suport sobre els continguts de les sessions VINE.

OBJECTIUS I ABAST

Els **objectius** del projecte VINE són els següents:

- Millorar les primeres atencions als centres de serveis socials de Barcelona.
- Donar una resposta més àgil a la demanda d'atenció.
- Poder atendre de forma prioritària les situacions que ho requereixen.
- Donar una informació més completa i integral.
- Reduir l'estrès i el cansament dels i les professionals de primeres atencions.
- Realitzar una intervenció professional centrada en les capacitats de les persones.
- Millorar l'eficàcia i eficiència de les intervencions posteriors.
- Reduir les primeres atencions dels CSS.
- Fomentar la transparència del servei.
- Contribuir a donar a conèixer el CSS.

Pel que fa al **col·lectiu destinatari**, el projecte es dirigeix a totes les persones que demanen atenció als centres de serveis socials de Barcelona, amb una mínima capacitat de comprensió i de rebre informació (comprensió de l'idioma) i que no es trobin en una situació d'urgència immediata (per exemple, amb un avís de llançament).

EL PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ

» ETAPES

La gràfica següent presenta les etapes a través de les quals es desenvolupa el projecte VINE:

EXPLORACIÓ	ANÀLISI	PILOT I AVALUACIÓ
<p>1) Identificació dels CSS amb algun grup informatiu i els CSS que volien implementar aquesta pràctica.</p> <p>2) Creació de grup de treball (deu CSS). Creació de les guies model i altres materials de suport.</p> <p>3) Identificació i contacte amb ajuntaments amb pràctiques similars. Coneixement del model de l'Ajuntament de Madrid.</p>	<p>1) Anàlisi de la demanda de les primeres atencions dels deu CSS en els sis mesos anteriors a la implementació.</p> <p>2) Proposta de programació per donar resposta a la demanda de cada CSS. Nombre de cites, nombre de professionals necessaris per dur a terme la programació i estimació del temps d'espera amb el nou model.</p>	<p>1) Implementació del nou model als 10 CSS pilot (abril, 2018 - març, 2019).</p> <p>2) Observació dels grups VINE per part de la comissió tècnica, per validar la pràctica professional.</p> <p>3) Avaluació de la fase pilot i validació del model VINE i les millores per a la implementació als 30 CSS restants.</p>

IMPLEMENTACIÓ DURANT L'ANY 2020
a la resta de CSS de la ciutat en tres fases diferenciades.

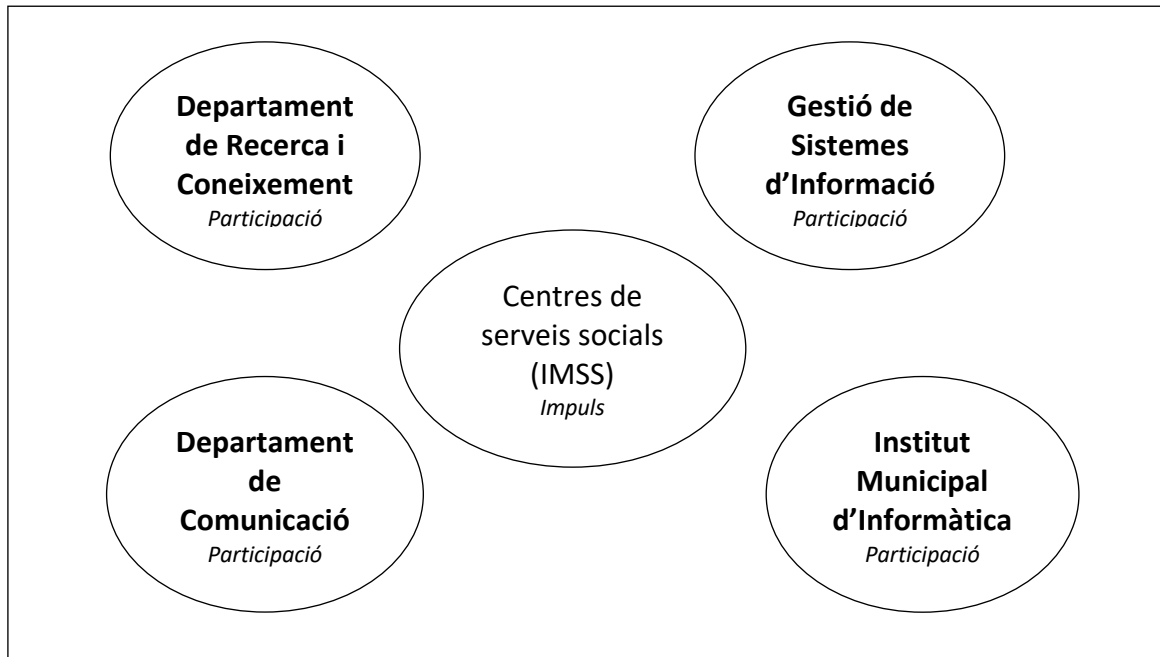
Un cop obtinguts els resultats de la prova pilot als deu CSS i que es constata que aquesta forma d'intervenció afavoreix l'atenció a la ciutadania (resposta més àgil a la demanda d'atenció, rebre informació i orientació més completa i integral, etc.), s'ha decidit implementar el projecte a més centres.

Per dur a terme aquesta nova fase, i d'acord amb els resultats de l'avaluació, s'han fet algunes millores necessàries perquè el projecte VINE pugui ser el més ajustat possible a la realitat dels centres de serveis socials. Alguns d'aquests canvis suposen modificar la durada del grup segons la temàtica, ajustar el volum de persones assistents als grups i continuar amb el procés de millora dels sistemes d'informació, entre altres.

Posteriorment s'ha dut a terme una anàlisi de la demanda dels CSS restants. Aquesta anàlisi ha permès desenvolupar una simulació de la programació de les primeres atencions a cadascun dels centres, que facilita elements per valorar la viabilitat del projecte segons: temps mitjà d'espera de les primeres atencions, nombre de professionals necessaris per dur a terme la programació, així com una aproximació de persones que serien ateses en grup i de forma individual. Alhora també s'està fent una anàlisi dels espais dels centres per valorar la idoneïtat d'oferir l'atenció en grup: mesures d'adequació dels espais, estudi d'espais alternatius en cas de no disposar-ne de propis i preveure els elements necessaris.

» ACTORS IMPLICATS

El projecte VINE ha estat impulsat per l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), comptant amb diferents agents implicats: Deu centres de serveis socials, el Departament de Recerca i Coneixement, Gestió de Sistemes d'Informació, el Departament de Comunicació i també l'Institut Municipals d'Informàtica. La gràfica següent presenta de manera esquemàtica el conjunt d'agents que formen part del projecte:



» RECURSOS

El projecte VINE ha disposat dels tipus de **recursos** següents:

- Centres de serveis socials: Hi han participat les deu direccions dels CSS pilot, un mínim de dos professionals de primera atenció (UPA), en alguns casos de la unitat de seguiment i tractament (USTAC) per donar suport puntual, i dos professionals de la unitat administrativa (UGA).
- Departament de Recerca i Coneixement: Ha dut a terme l'anàlisi de la demanda de cada CSS, per posteriorment construir la programació de cada un d'aquests centres. També han dut a terme el seguiment i l'avaluació de la prova pilot. En aquesta tasca han participat la Direcció del Departament i dues professionals.
- Institut Municipal d'Informàtica: Ha dut a terme l'adaptació de les eines informàtiques per a la programació de cites VINE, així com l'explotació de dades que s'han requerit tant per fer l'anàlisi prèvia com d'avaluació. S'ha disposat del Cap de Departament i de dos professionals per dur a terme les tasques requerides.
- Gestió de Sistemes d'Informació (GSI): Hi ha col·laborat la referent dels CSS per construir eines de suport a la comunicació del canvi pel que fa a la funcionalitat de l'agenda professional per a la programació de cites.

- Departament de Comunicació: S'ha treballat amb una professional referent per elaborar i editar els díptics i altres materials de suport.

RESULTATS

El projecte VINE ha posat en funcionament una prova pilot en deu CSS de Barcelona que corresponen a diferents districtes de la ciutat com Sant Andreu, Sant Martí, Nou Barris, Horta-Guinardó, Gràcia i Sants-Montjuïc. Els CSS pilot van iniciar el projecte a l'abril del 2018 i avui dia continuen duent a terme el projecte, el qual es troba en fase de revisió i implementació a la resta de CSS de la ciutat. S'ha fet una avaluació del model dels deu CSS pilot, del període comprès entre els mesos de novembre del 2018 i març del 2019. Per a l'avaluació s'ha utilitzat una metodologia mixta amb grups de treball amb professionals, qüestionaris d'avaluació d'usuaris participants i informes de productivitat dels centres. Aquest nou model d'atenció ha causat un impacte en les persones ateses, els i les professionals que duen a terme les primeres atencions als CSS, en la mateixa organització dels CSS i en la seva posició al territori. Com a conclusions més rellevants, cal destacar que les persones ateses han valorat l'atenció rebuda, la documentació que se'ls ha facilitat, la utilitat, l'explicació i la durada dels continguts de cada una de les sessions, i s'hi obté com a resultat una valoració de 4'59 sobre 5. A més, els i les professionals dels CSS han destacat poder donar una informació i una orientació més àmplia i completa, un tracte més equitatiu i la normalització de la situació de les persones ateses. També destaquen que aquest nou model reforça la transparència en la gestió dels recursos i redueix les llistes d'espera de la primera atenció. Les conclusions més rellevants del model és que es millora el temps mitjà d'espera de les primeres atencions (UPA P, UPA S, UPA VINE), malgrat que hi ha un creixement lleuger de l'absentisme. Les atencions posteriors a una primera atenció (cites UPA S) s'han reduït en els CSS pilot respecte a l'anterior model d'atenció.

APRENTATGE

Entre les **fortaleses** es pot destacar la capacitat del projecte per fer participar tot l'equip dels CSS i per aconseguir impactes en el conjunt d'agents participants. El projecte ha suposat un canvi en el posicionament dels i les professionals en relació amb les persones ateses, ja que és de més proximitat i facilita un ambient de més confiança. També ha permès donar un cert protagonisme a les persones participants del grup, que han aportat la seva experiència com a beneficiaris d'alguns dels recursos exposats a les sessions i han facilitat informació de primera mà. Els i les professionals de primeres atencions als CSS han expressat que han reduït pressió en l'atenció i han pogut dedicar temps de la seva jornada a altres encàrrecs (participar en projectes grupals o comunitaris, participar com a referents de treball en xarxa, etc.).

Per la seva banda, s'han detectat diferents **dificultats**, a les quals el projecte ha intentat donar resposta. D'una banda, hi ha hagut un període de transició entre l'antic model i el model VINE proposat, que ha dificultat poder ser molt rigorosos en la programació. Una altra dificultat han estat els canvis professionals als CSS, que tenen una plantilla formada en molts casos per professionals interins o en suplència. Al mateix temps, també s'ha hagut de treballar de forma puntual la resistència al canvi d'alguns professionals. Per la seva banda, els espais dels centres han estat dissenyats originalment per a una atenció més individual, per la qual cosa s'han hagut de fer adaptacions a les sales de reunions i actualment hi ha un procés d'estudi de millores en aquest sentit. Finalment, l'eina de gestió de cites té certes limitacions, ja que estava pensada únicament per a la programació de primeres atencions de forma individual. S'han fet algunes millores però s'hi continua treballant per agilitzar i ser més eficient.

Finalment, pel que fa a la **transferibilitat**, després de la prova pilot, el canvi de model s'està impulsant per al conjunt de la ciutat. A més, altres ajuntaments s'han mostrat interessats en l'experiència i s'han generat espais d'intercanvi d'informació. Un dels aspectes que en aquest procés de transferència amb altres agents apareix com més destacat és el tipus de sessió grupal dedicada a oferir recursos generals per a usuaris diversos. Finalment, un aspecte que ha facilitat la transferibilitat del projecte és la capacitat per documentar i sistematitzar els seus elements i procediments clau.

INFORMACIÓ PRÀCTICA

Promogut/impulsat per: Institut Municipal de Serveis Socials

Professional/tècnic referent: Mònica Marín Tena - mmarint@bcn.cat
- 932 915 878

Documentació disponible:

Document	Tipus	Data
<i>Guia model VINE</i>	<i>Document</i>	
<i>Guies de continguts de les sessions VINE</i>	<i>Document</i>	
<i>Díptics informatius</i>	<i>Document</i>	
<i>Vídeo de comunicació ciutadania i vídeo per a professionals</i>	<i>Document</i>	