

# ***PROCESO DE TRABAJO Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS EQUIPOS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCION PRIMARIA***



Castilla-La Mancha



*DELEGACIÓN P. DE BIENESTAR SOCIAL. SERVICIO DE ATENCIÓN PRIMARIA, INCLUSIÓN Y PRESTACIONES  
ECONÓMICAS. Luis Merino, Jefe del Servicio. MANZANARES, 2 y 3 OCTUBRE 2024*



## ¿CUAL ES EL ORIGEN?

### **LA RELACIÓN PROFESIONAL-PERSONA/FAMILIA Y DE QUE TIPO**

Trabajo en la Atención Primaria en la provincia CR, no hay muchas diferencias en la forma de relacionarnos con las personas/familias donde había:

- Poco tiempo para escuchar.
- Respuestas rápidas sin comprender buscando un recurso a cada necesidad.
  - Denuncia de falta de recursos o son insuficientes.
- El profesional como experto y con “cierto poder” en recursos.
  - Se escuchaba más a los documentos.
- Intentar convencer de cuál es la solución y la frustración si no la lleva a cabo.
  - “Quemados” por la falta de tiempo.
  - Falta de acompañamiento, etc.



Hacíamos lo que podíamos y cada uno en una dirección.

Distintos SS.SS de los municipios de la provincia: municipios de +20.000 h, entre 10.000 y 18.000 h, entre +3.000 y 8.000 h, y los que están en PRAS.





Castilla-La Mancha



## ¿POR QUÉ EL CAMBIO EN LA ESTRUCTURA Y PROCESOS METODOLÓGICOS?

**Insatisfacción** con el **qué** y el **cómo** se hacía la intervención social.

Necesidad de **salir del binomio necesidad-recurso**.



Generar una nueva dirección o camino a seguir con lo que teníamos, intentando reunir experiencias, con base teórica en uno o varios modelos, que permita construir una forma de trabajo común que nos identifique y se adapte a todos los municipios.

Centrar nuestra atención en nuestra propia **normativa de Servicios Sociales**.

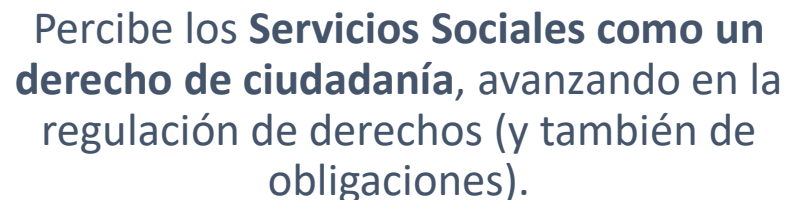


**Recursos** públicos y privados **trabajando en el mismo territorio**: descoordinación/competencia.





Establece **nuevos criterios** en la atención de las necesidades de las personas, entendidas no sólo desde su cobertura básica, al considerar también **la autonomía personal, la integración en su entorno comunitario, la participación y la promoción social.**



Considera la **persona como sujeto y centro de la atención**, reconociendo su capacidad para la libre elección, para la participación en la toma de decisiones y para ser promotora de su proceso de cambio.



## Algunos de los DERECHOS DE LAS PERSONAS reconocidos en la Ley, que afectan directamente a los Equipos de Atención Primaria

- Asignación de un profesional de referencia.
- A solicitar el cambio del profesional de referencia.

***A alguien que les guíe/acompañe y en quién confíen***

- A recibir información en relación con cualquier intervención que le afecte, y a otorgar o denegar su consentimiento.
- A recibir valoración de su situación.
- A tener su historia social.
- A participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y a elegir entre las prestaciones o medidas que le sean ofertadas.

***La persona es la experta en su vida y tiene derecho a elegir lo que es mejor para ella***

## Algunos de los DEBERES de las personas recogidos en la Ley que afectan directamente a los Equipos de Atención Primaria

- Destinar las prestaciones para el fin concedido.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias.
- Comprometerse a participar activamente en su proceso una vez consensuado.

***Sujeto activo y comprometido***

- Colaborar en el Plan de Atención Social.

***Relación colaborativa***

## Algunos de los **DEBERES U OBLIGACIONES DE LOS PROFESIONALES** con respecto a las personas

- Informar sobre el proceso de intervención y el itinerario previsto, sobre los objetivos y actuaciones.

### *Reconocimiento de una relación de colaboración*

- Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas tomen.

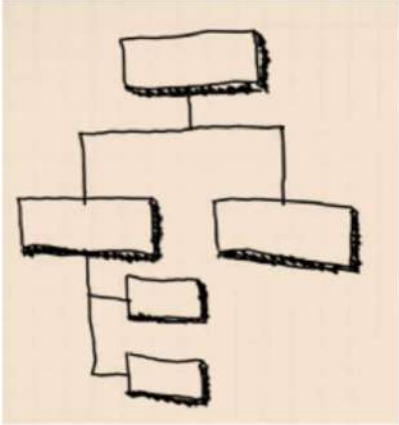
### *Reconocimiento de la persona como experta en su vida*

- Elaboración de documentación e historia social.



Castilla-La Mancha

La **Ley 3/86 de Servicios Sociales** ya establecía 2 NIVELES DE ATENCIÓN de los Servicios Sociales.



La **ley 14/2010 de Servicios Sociales** establece como **NOVEDAD LA RELACIÓN ENTRE ELLOS**

→ **Plantea los Servicios Sociales de Atención Primaria como RESPONSABLES DE LA COORDINACIÓN** de las actuaciones, aunque se esté interviniendo complementariamente desde los Servicios Sociales Especializados.

Por tanto, considera el Proceso de Intervención con la persona/familia como un **ÚNICO PROYECTO** que implica un **TRABAJO EN RED**, donde:

- ✓ El responsable técnico es el profesional de referencia de la ATENCION PRIMARIA.
- ✓ El protagonista activo es la PERSONA.







# Sin embargo, es una ley, que quedó prácticamente dormida y pendiente de desarrollo



Con el **Decreto 87/2016**, se **unifica** el **marco de concertación** con las Entidades Locales para la prestación de Servicios Sociales de Atención Primaria en CLM.

Y un cambio en la estructura y composición de los equipos de SS.SS, al implementar parte del **Programa Operativo del FSE en CLM**, con la **creación de los ETI**.

## **¿CUÁL ES LA PROPUESTA?**

**Empoderar a los profesionales de SS.SS.AP**

- Fomentando su **autonomía profesional y trabajo en equipo.**
- Aumentando una confianza basada en el “**saber**” y en el “**saber hacer**” profesional.
- Organizando **el trabajo dentro de Procesos** de Intervención.

# EJES EN LOS QUE SE BASA LA PROPUESTA

**ACOMPAÑANDO  
A LOS PROFESIONALES**

**ESTRUCTURAR  
LOS EQUIPOS  
DE SS.SS.AP**

**ORGANIZAR  
PROCESOS DE  
INTERVENCIÓN**

**ESPACIOS DE  
REFLEXIÓN EN  
SUS PROCESOS  
DE CAMBIO**

**INTRODUCIR  
UN MODELO  
RELACIONAL  
COLABORATIVO**

**GENERANDO ESPACIOS DE REFLEXION PROFESIONAL**



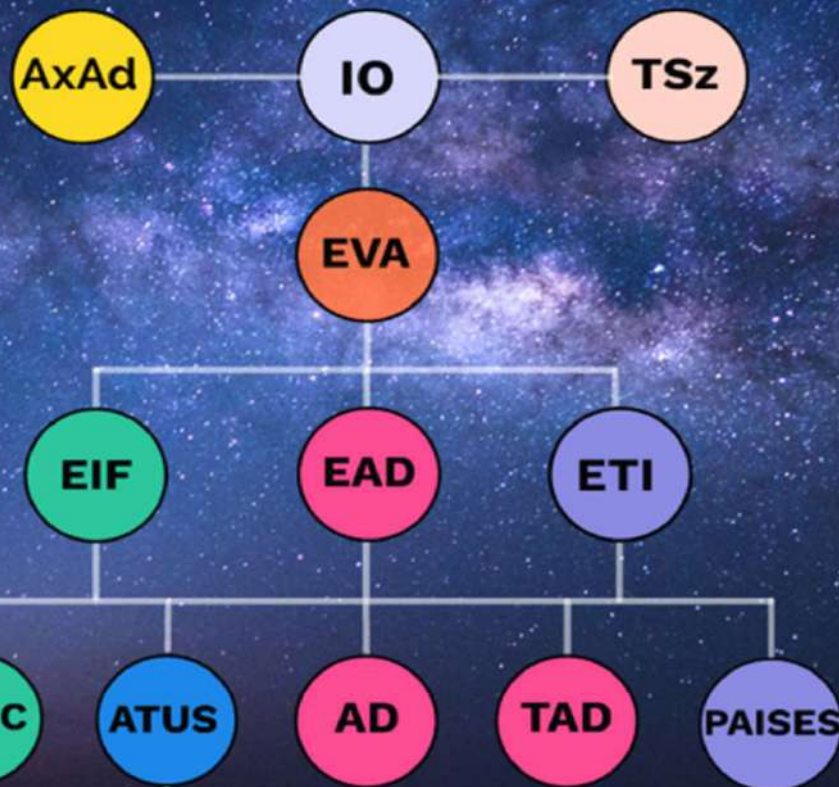


**ESTRUCTURAR  
LOS  
EQUIPOS DE  
SERVICIOS SOCIALES  
DE  
ATENCIÓN PRIMARIA**



SS.SS ATENCION PRIMARIA

PARTICIPACION SOCIAL



PRESTACIONES TECNICAS SS.SS.AP

IO: Información y Orientación.

EVA: Estudio, Valoración y Acompañamiento.

AFUC: Atención a la Familia o Unidad de Convivencia.

PAISES: Prevención y Atención Integral ante Situaciones de Exclusión Social.

AD: Ayuda a Domicilio.

PS: Fomento de la Participación Social en el Ambito Comunitario.

ATUS: Alojamiento Temporal en situaciones de Urgencia Social.

TAD: Teleasistencia Domiciliaria.

EQUIPOS Y PROFESIONALES

AxAd: Auxiliar Administrativo.

TSz: Trabajador/a Social.

EIF: Equipo de Intervención Familiar.

EAD: Equipo de Atención a Dependientes- Discapacitados.

ETI: Equipo Técnico de Inclusión.

SS.SS ESPECIALIZADOS

FAMILIA Y MENORES

DEPENDENCIA

MAYORES Y DISCAPACITADOS

JUVENTUD

EDUCACION

SANIDAD

FOMENTO VIVIENDA

MUJER



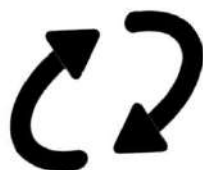


**INTRODUCIR**  
**UN**  
**MODELO**  
**RELACIONAL-COLABORATIVO**

## CAMBIO DE RUMBO



Se ROMPE con el binomio: NECESIDAD / RECURSO



Se propone por una INTERVENCIÓN RELACIONAL desde un PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO de co-construcción en la definición de la situación inicial (que provoca la demanda), como en la propuesta de intervención para alcanzar los OBJETIVOS de las personas/familias.



## CAMBIO EN LA FORMA DE CONSIDERAR EL TRABAJO

**Desburocratización del trabajo.** Desligarse de la versión reduccionista de los SS.SS.AP como vinculados únicamente a lo carencial y a la tramitación.

**Apuesta por una INTERVENCIÓN relacional,** generadora de procesos de empoderamiento y autonomía, donde la persona/familia es experta en su vida, y el profesional acompaña a las personas a lograr sus metas.

- *“El profesional debe ser el recurso (no solo gestionar recursos), movilizando primero los recursos de la persona antes que los de las instituciones”.*

**Co-construyendo con las familias** la definición de sus necesidades y de los medios para darles respuesta, generando espacios de “reflexión con” las personas sobre su situación.

## Una postura relacional caracterizada por una actitud profesional de:

1

Nos enfocamos en lo que ya está funcionando en la vida de los personas.

Buscamos elementos de competencia

2

- Buscamos activamente formas de conectar con ellos.
- Los vemos como personas normales que, como todos, luchan con sus problemas.

Mirada apreciativa

3

- Mirar más allá de los problemas.
- Mostramos interés por saber más de ellos.
- Mostramos fe en que pueden mejorar y cuentan con los recursos personales /familiares para abordar las dificultades de sus vidas.

Persona ≠ Problema

RESPECTO  
CONEXIÓN  
CURIOSIDAD y  
ESPERANZA

4

- Mantenemos viva la **Esperanza** en su posibilidad de cambio.
- Reconocemos cuando tenemos reacciones negativas ante actitudes que consideramos intolerables.
- Ante situaciones complicadas, el trabajo significativo comienza sólo después de haber podido encontrar algo (por pequeño que sea) que podamos apreciar y respetar.
- Ese aprecio y respeto es la base de la alianza y trabajo posterior.

Actitud profesional en la relación



CAMBIO DE PARADIGMA  
APUESTA POR UN TRABAJO  
COLABORATIVO DE INTERVENCIÓN  
PERSONAL/FAMILIAR

6

CONFRONTAR:

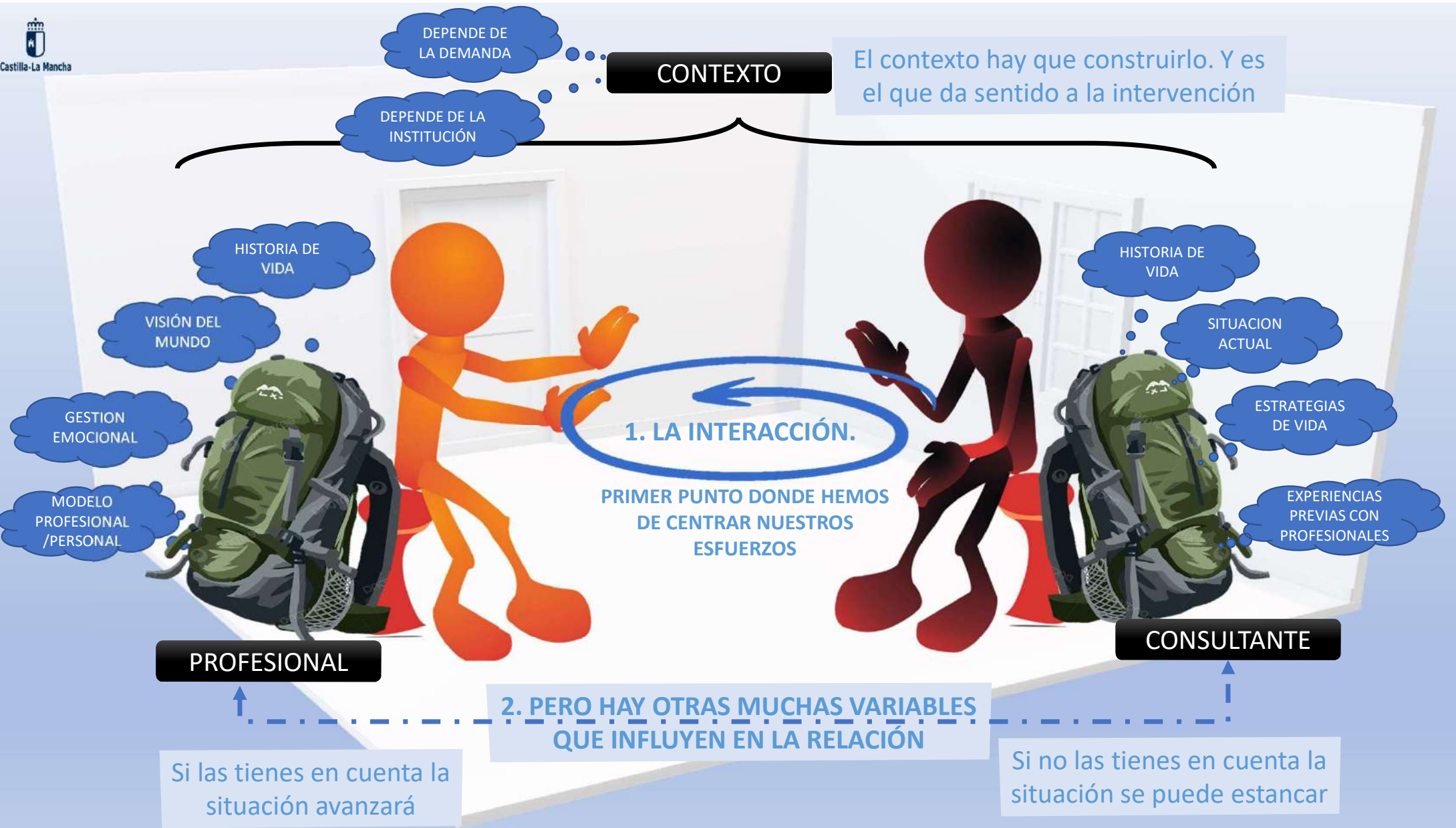
Lo importante no es hacerlo,  
es cómo y cuándo hacerlo

- ¿Lo que digo es totalmente cierto?
- ¿Mi comunicación hace avanzar la relación?
- ¿Es probable que el otro escuche?
- ¿Me gusta lo que he dicho y cómo lo he dicho?

5

- Actitud de invitados en la vida de las personas.
- Entramos a conocer su experiencia y conocimientos.
- Y validamos su dolor y su alegría.
- Nos tomamos el tiempo para conocer a las personas/familias.

Vinculación



PROFESIONAL

CONSULTANTE

CONTEXTO

El contexto hay que construirlo. Y es el que da sentido a la intervención

1. LA INTERACCIÓN.

PRIMER PUNTO DONDE HEMOS DE CENTRAR NUESTROS ESFUERZOS

2. PERO HAY OTRAS MUCHAS VARIABLES QUE INFLUYEN EN LA RELACIÓN

Si las tienes en cuenta la situación avanzará

Si no las tienes en cuenta la situación se puede estancar

DEPENDE DE LA DEMANDA

DEPENDE DE LA INSTITUCIÓN

HISTORIA DE VIDA

VISIÓN DEL MUNDO

GESTION EMOCIONAL

MODELO PROFESIONAL /PERSONAL

HISTORIA DE VIDA

SITUACION ACTUAL

ESTRATEGIAS DE VIDA



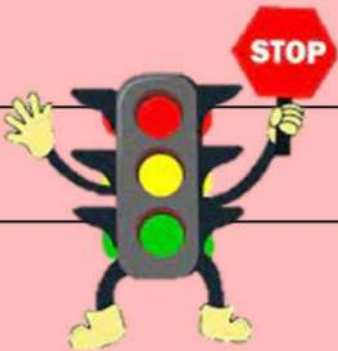
EXPERIENCIAS PREVIAS CON PROFESIONALES





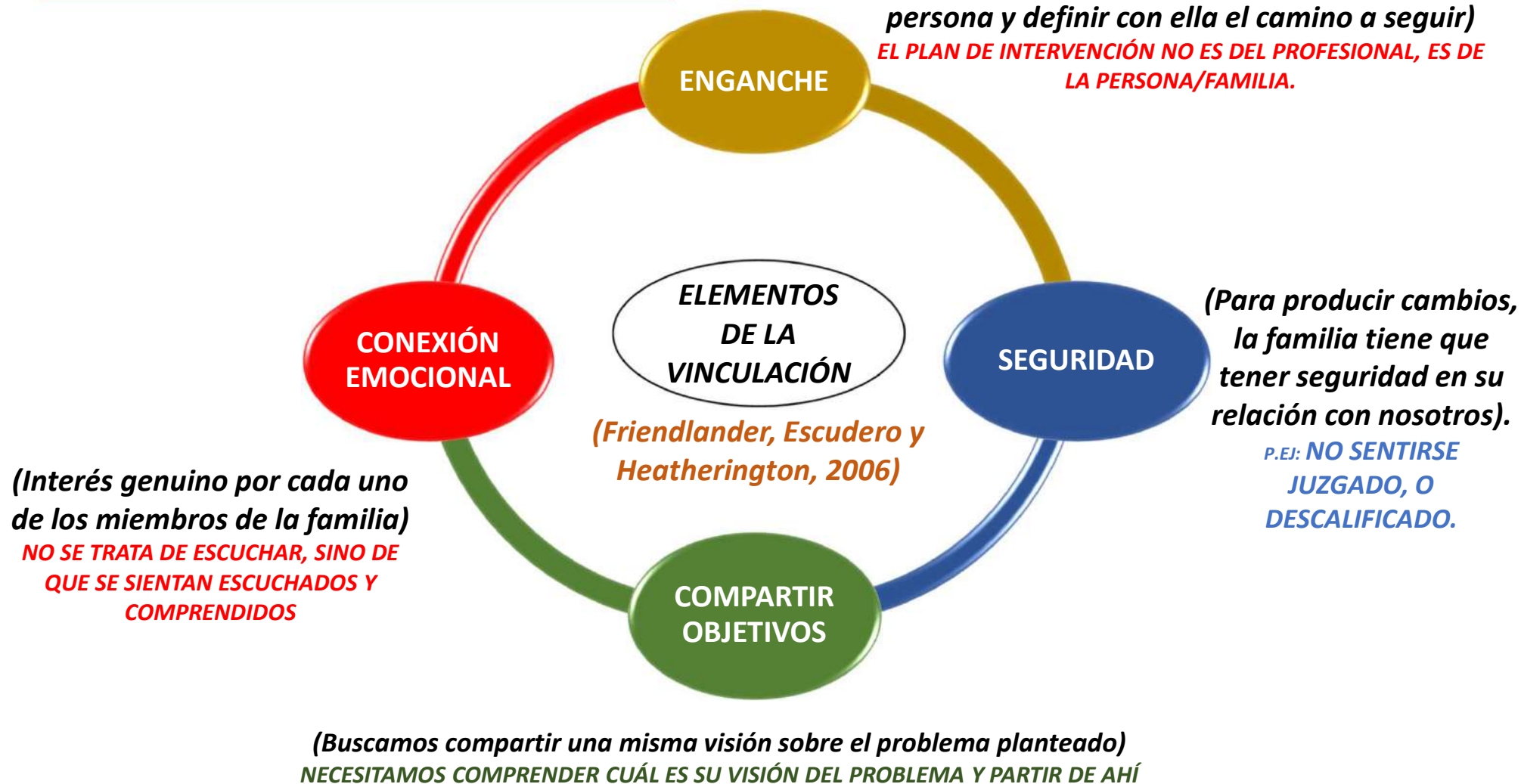
	CONTEXTO ASISTENCIAL	CONTEXTO DE CONSULTA	CONTEXTO TERAPEUTICO	CONTEXTO DE EVALUACIÓN	CONTEXTO DE CONTROL	CONTEXTO INFORMATIVO
CONCEPTO PROFESIONAL SOBRE LA PERSONA	AVERÍA, DISFUNCIONALIDAD	CONFUSION	DIFICULTAD	DESCONFIANZA / CURIOSIDAD	FALTA DE RESPETO A LOS DERECHOS DE OTROS	DESCONOCIMIENTO
DEMANDA EXPLÍCITA	GESTION RECURSOS	OTRO PUNTO DE VISTA	ENCONTRAR AYUDA	CRITERIO PROFESIONAL	CAPACIDAD DE SANCIONAR PÚBLICAMENTE	DIRECCIÓN
MENSAJE DIRIGIDO A LA FAMILIA	REPARAR, SUSTITUIR (AL ELEMENTO DISFUNCIONAL)	ACONSEJAR	CONSEGUIR	RECONOCER	ADVERTIR	EDUCAR
LA PERSONA ESPERA	SER APOYADO O RECONFORTADO	SER COMPRENDIDO	LOGRAR UNOS CAMBIOS ACORDADOS	QUE SE LE RESPETEN SUS PROPIOS DERECHOS	QUE SE LE DÉ UNA VÍA ALTERNATIVA PARA EXPRESAR SU MALESTAR	PARTICIPAR EN UN PROCESO DE APRENDIZAJE
EJEMPLO	DEMANDA ECONÓMICA (FAMILIA CON BAJOS INGRESOS)	PRIMER CONTACTO CON SS.SS.AP DE UNA MADRE PREOCUPADA POR NO SABER COMO ABORDAR EL ABSENTISMO ESCOLAR DE SU HIJA.	CRONICIDAD. MIEMBRO DE LA FAMILIA CON CONSUMO DE SUSTANCIAS TÓXICAS.	EVALUACIÓN PARA ADOPCIONES / DEPENDENCIA / EXCLUSION SOCIAL /VULNERABILIDAD, ETC.	NEGLIGENCIA PARENTAL. SE ESTABLECE MEDIDA DE RIESGO.	CRISIS CICLO FAMILIAR: CONSTITUCIÓN DE LA PAREJA, CRIANZA DE LOS HIJOS, NIDO VACÍO, JUBILACIÓN, DEPENDENCIA, ETC.

## *IMPORTANTE: VALORAR LAS ACTITUDES (a lo largo de todo el proceso)*

Comprador	DEMANDA: SI (SOLICITA AYUDA, TIENE PETICIÓN DE CAMBIO, SE VE COMO PARTE DEL PROBLEMA Y COMO PARTE DE LA SOLUCIÓN).	
Demandante ("Señala"/"Acusa"/ "Quejoso"/"Víctima")	DEMANDA: PARA OTRO. (RECONOCE QUE HAY UN PROBLEMA, PERO NO SE VE COMO PARTE DE LA SOLUCIÓN NI DEL PROBLEMA).	
Visitante	NO demandan nada. Vienen obligados o presionados.	
Rehén	NO demandan nada. Visitante+ Cabreo con los SS.SS.	
Fugitivo	Nos esquivan. La evitación genera una persecución.	

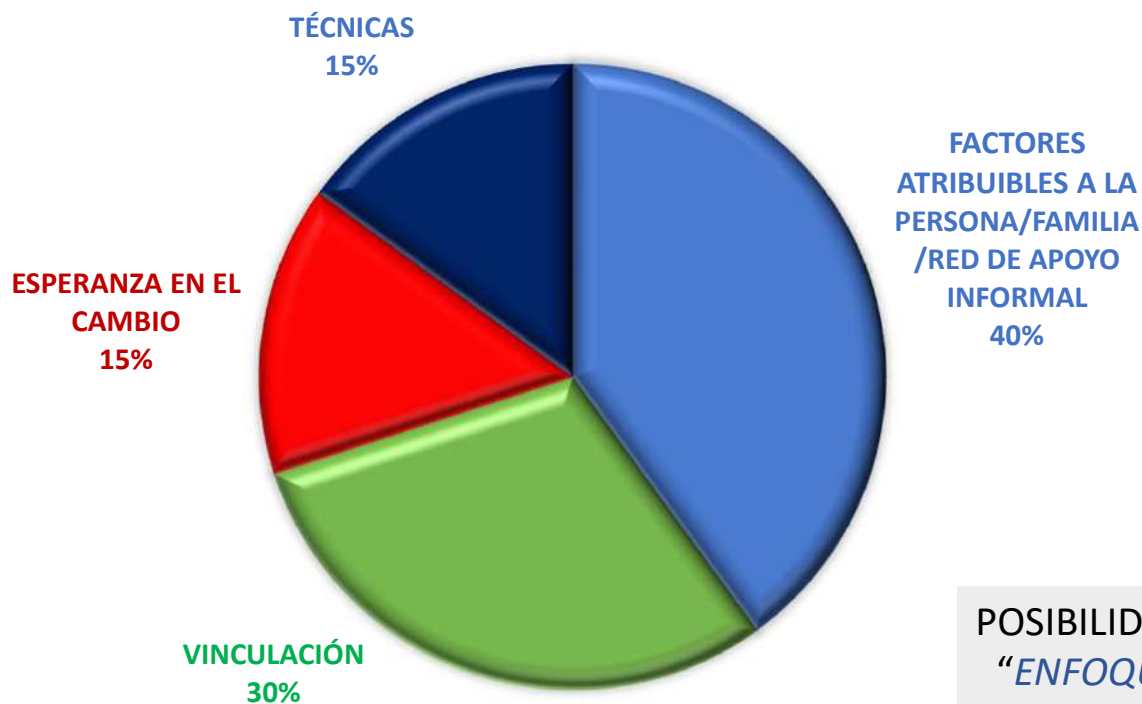
*(Friendlander, Escudero y Heatherington, 2006)*

# Construcción del vínculo



# LA RELACIÓN DE AYUDA DENTRO DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

## INDICADORES DE ÉXITO EN LA INTERVENCIÓN



## RECETA DE INTERVENCIÓN

1. ENFOQUE CENTRADO EN FORTALEZAS .....40%
2. TRABAJAR LA **VINCULACIÓN** PROFESIONAL-FAMILIA.....30%
3. GENERAR **ESPERANZA** DE CAMBIO..... 15%
4. TÉCNICAS..... 15%

+

100%

POSIBILIDADES DE ÉXITO EN LA INTERVENCIÓN DESDE UNA  
“*ENFOQUE CENTRADO EN FORTALEZAS DE LA PERSONA*”,  
“*RELACIONAL-COLABORATIVO*”, CON HERRAMIENTAS  
TÉCNICAS Y QUE *GENERE ESPERANZAS DE CAMBIO*

# FORMAS DE INTERVENCIÓN



BASADA EN LA **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS PROBLEMAS**. *La valoración se circunscribe a una comprobación de requisitos (binomio NECESIDAD-RECURSO).* **TAREAS DE GESTORÍA SOCIAL.**

BASADA EN COMPENSAR CON RECURSOS Y SERVICIOS LOS DÉFICITS DE LA PERSONA. *Valoración de los déficits y problemas. Compensación con recursos externos de las carencias familiares. Genera dependencia. Es difícil que se dé la Colaboración. El mensaje relacional es: "No eres capaz"*  
**PROFESIONAL EXPERTO EN RECURSOS.**

**INTERVENCIÓN CENTRADA EN FORTALEZAS.** Valoración por áreas, buscando en todas las áreas sus **dificultades** y **fortalezas** (áreas SISO). Importancia de la **VINCULACIÓN** como herramienta de cambio. Generamos **esperanza** a la familia y construimos con ellos **su futuro deseado**.

*Nos convertimos en **aliados apreciativos** de la persona que se resiste a la influencia de sus problemas (W. Madsen).  
"El problema es el problema y la persona es la persona" (Michael White).*

## TEJIENDO REDES:





# ¿CÓMO ABORDAR LA EVALUACIÓN?



## TRABAJAR DESDE EL DÉFICIT

### PARTIMOS DE LA DEMANDA FINALISTA

#### VALORACIÓN UNILATERAL

NUESTRA VISIÓN PROFESIONAL ES LA QUE DEFINE EL PROBLEMA.  
PROFESIONAL EXPERTO

#### PONEMOS EL FOCO EN LOS DÉFICITS

SUSTITUIMOS ROLES DEFICITARIOS

#### PROPONEMOS LAS SOLUCIONES

LOS OBJETIVOS SON DEL  
PROFESIONAL

PEDIMOS QUE MODIFIQUEN LA  
CONDUCTA (POSICIÓN EXPERTO)

#### RESISTENCIA FAMILIAR

A IR EN LA DIRECCIÓN  
DEL CAMBIO PROPUESTO (EXTERNO)



## TRABAJAR DESDE LAS FORTALEZAS

### PARTIMOS DE LA DEMANDA

CONSTRUIMOS CON LA FAMILIA LA **DEMANDA DE INTERVENCIÓN (PROCESO)**  
**¿A QUÉ PROBLEMA TRATA DE DAR RESPUESTA?**

#### VALORACIÓN COLABORATIVA

*"VALORAMOS CON"* LA PERSONA/FAMILIA  
CÓMO EL PROBLEMA ESTÁ AFECTANDO A CADA UNA DE LAS ÁREAS

**PONEMOS EL FOCO EN LAS CAPACIDADES.** BUSCAMOS COMPETENCIA  
BUSCAMOS EN QUÉ ASPECTOS O MOMENTOS SON O HAN SIDO YA COMPETENTES,  
LOS MARCAMOS Y AMPLIAMOS. MOMENTOS EN LOS QUE EL PROBLEMA NO SE DA

#### CUIDAMOS LA RELACIÓN (HACEMOS EQUIPO)

LOS OBJETIVOS SE CONSTRUYEN CON LA PERSONA  
**¿CUÁL SERÍA SU SITUACIÓN CUANDO EL  
PROBLEMA NO ESTÉ?**

LA PERSONA ES LA EXPERTA EN SU  
VIDA. EL PROFESIONAL ACOMPAÑA

#### FAMILIA COLABORADORA

EN LA DIRECCIÓN DEL CAMBIO QUE QUIERE PRODUCIR (INTERNO)



# ¿QUÉ ENTENDEMOS POR ACOMPAÑAMIENTO?





**GENERAR ESPACIOS  
DE  
REFLEXIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO  
EN SUS  
PROCESOS DE CAMBIO**



PLENARIOS  
INFORMATIVOS

REUNIONES CON LOS  
COORDINADORES DE SS.SS.AP

REUNIONES PROFESIONALES DE  
TRABAJO POR PRESTACIONES

**ESPACIOS DE REFLEXIÓN PROFESIONALES**



ENCUENTROS CON  
DIRIGENTES POLÍTICOS  
MUNICIPALES PARA ABORDAR  
TEMÁTICAS DE SS.SS.AP

INTERMEDIACIÓN EN LA  
RELACIÓN DE LOS SS.SS.AP  
CON OTROS SERVICIOS E  
INSTITUCIONES



**ESPACIOS DE MEDIACIÓN INSTITUCIONAL**

VISITAS A LOS EQUIPOS  
DE SS.SS.AP

REUNIONES PARA  
SUPERVISIÓN DE CASOS



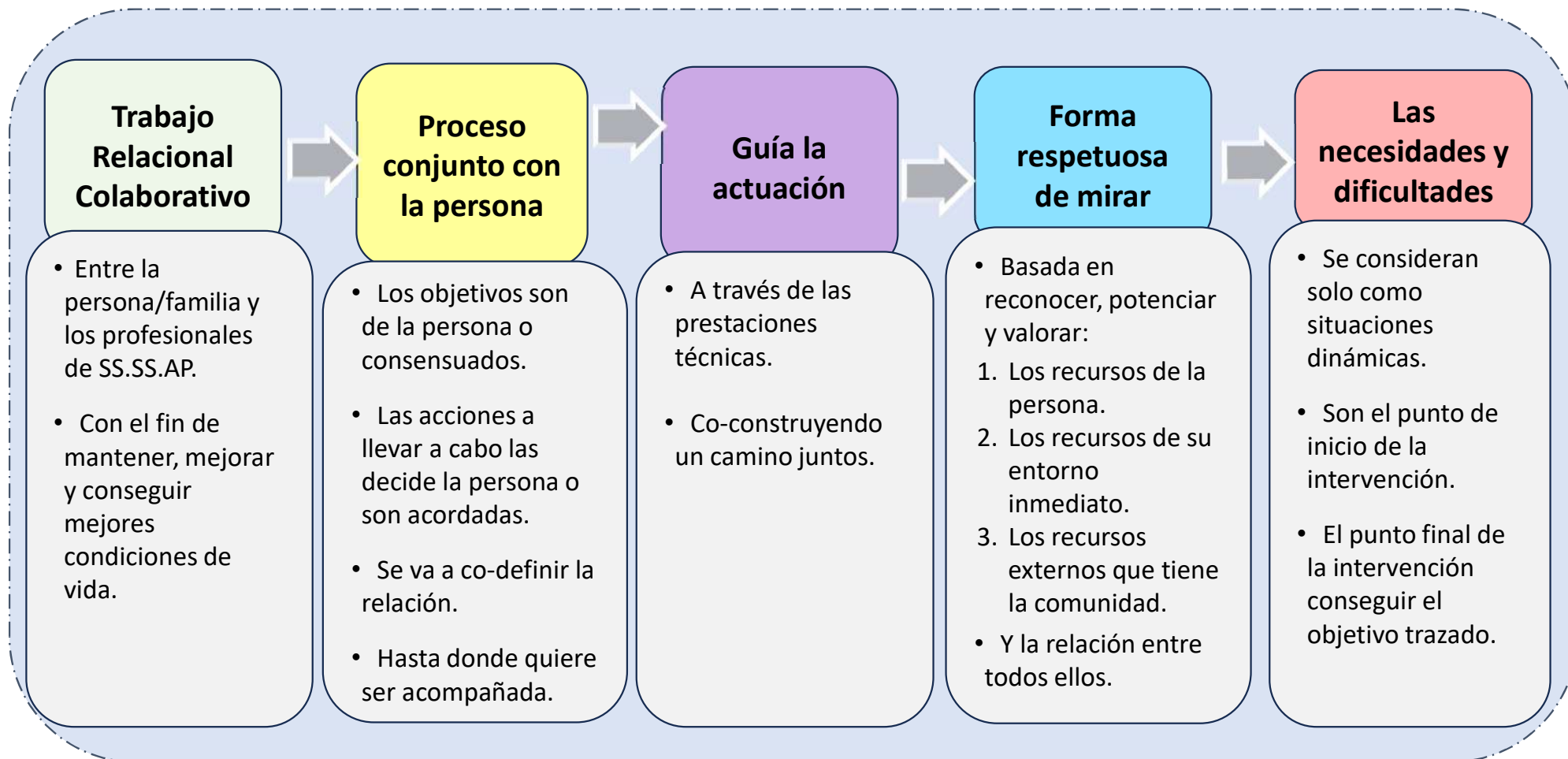
**ESPACIOS DE REFLEXIÓN/SUPERVISIÓN A  
CADA EQUIPO**



**ORGANIZAR**  
**PROCESOS**  
**DE**  
**INTERVENCIÓN**



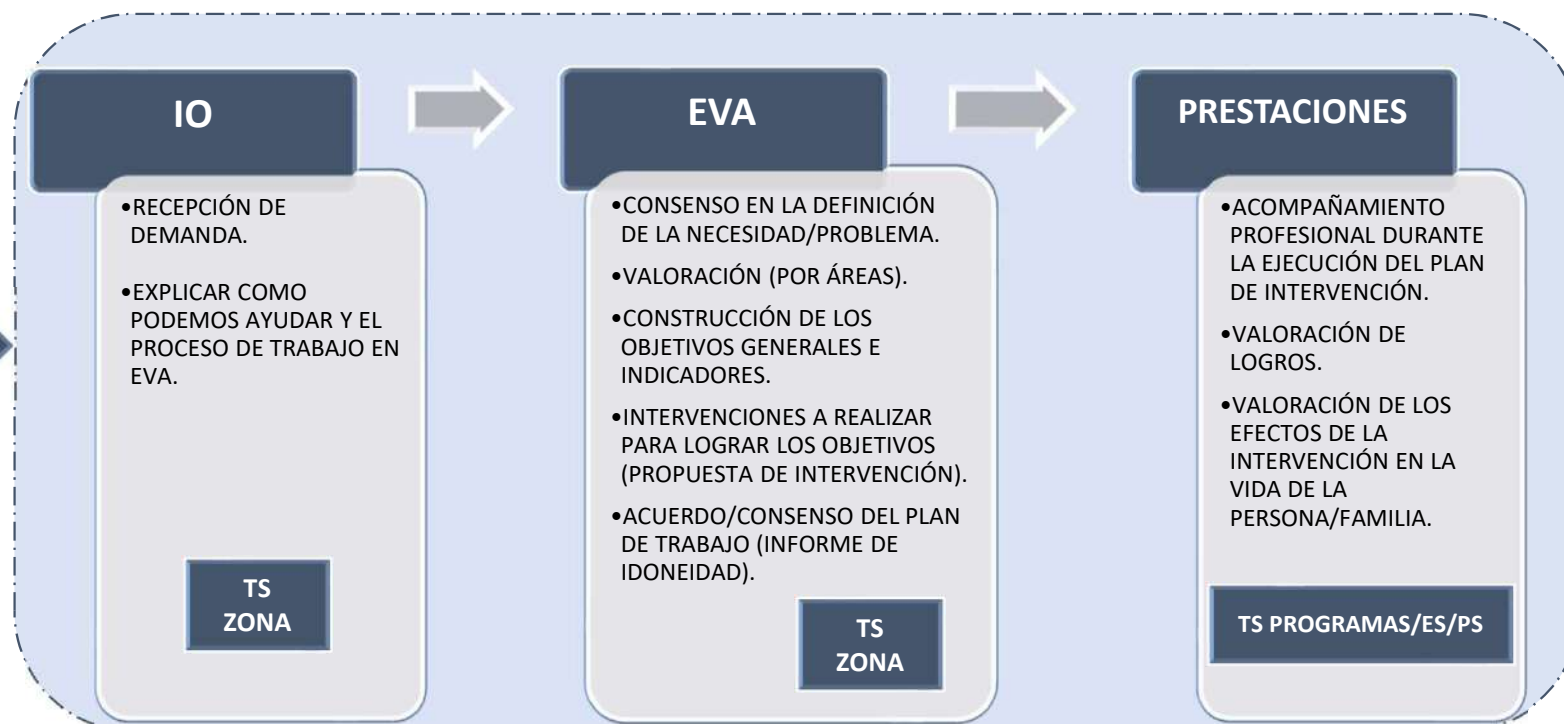
# LO ESENCIAL DEL PROCESO DE TRABAJO



# PROCESO DE TRABAJO EN LAS PRESTACIONES TÉCNICAS

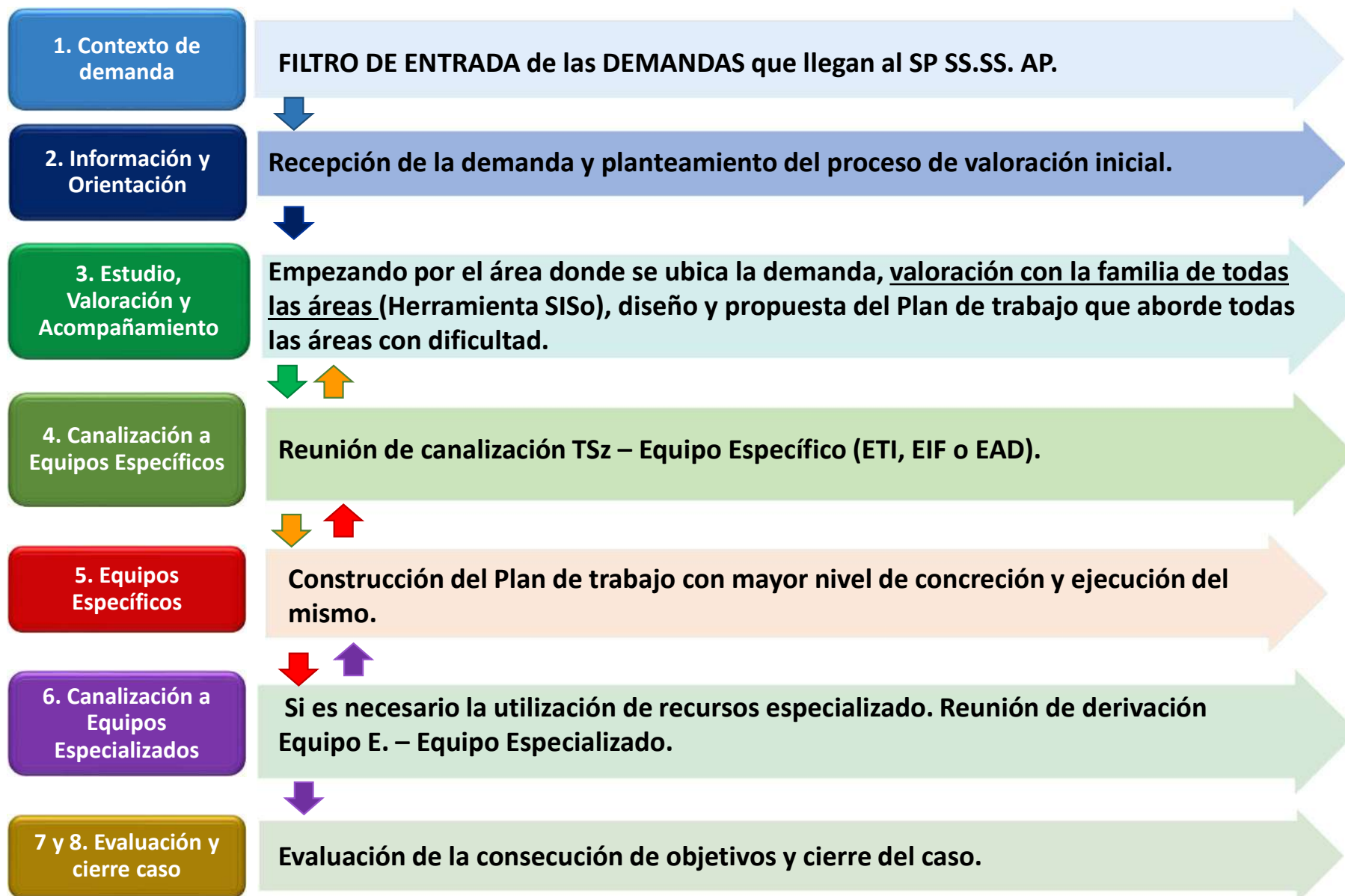
La Atención Primaria como puerta de entrada a los SS.SS a través de la demanda de la persona/familia o de terceros, porque tiene desde el territorio una mirada más integral y eso requiere de mirar cómo se relacionan las distintas áreas que forman esa integralidad.

TODO PROCESO  
INICIA CON UNA  
**DEMANDA**





# PROCESO



# DEFINIR FILTROS DE ENTRADA AL SISTEMA



*¿POR QUÉ Y CÓMO HAY QUE PROTEGER LA ENTRADA AL SISTEMA?*



Primer obstáculo  
que encontramos...

# ¿QUÉ Y QUIÉN DEMANDA A SS DE AP?

DE EDUCACIÓN

DE SANIDAD

DE VIVIENDA

DE JUZGADOS

DE MENORES

DE ENTIDADES

DEL AYUNTAMIENTO

SS. OO. SS.



DE CENTRO DE LA MUJER

DE EMPLEO

DE DEPENDENCIA

DE MAYORES

DE DISCAPACITADOS

DEL CENTRO BASE

DEL INSS

TODO EL MUNDO







# ¿CÓMO NOS PROTEGEMOS?

## **TENIENDO CLARO...**

☐ LA FUNCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES.

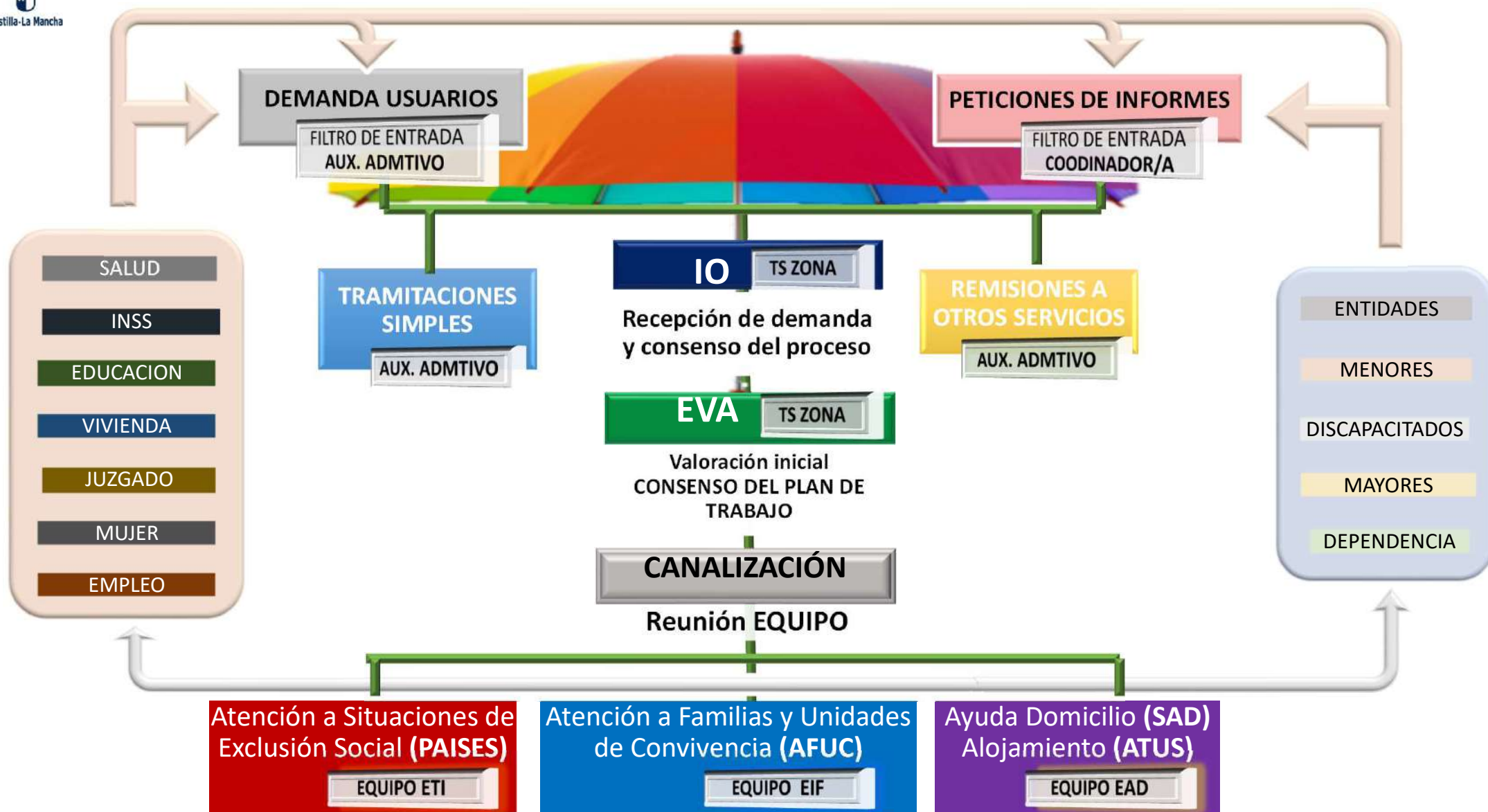
☐ NUESTRO PROCESO DE TRABAJO.

☐ CÓMO NOS RELACIONAMOS CON LOS SS.SS ESPECIALIZADOS Y DEMÁS ORGANISMOS PÚBLICOS.

☐ CÓMO NOS RELACIONAMOS CON LA INSTITUCIÓN EN LA QUE TRABAJAMOS.







# 1. CONTEXTO ENTRADA A SS.SS



**AUXILIAR  
ADTIVO**

## CONTEXTO DE CITA PREVIA

- Distingue tramitaciones simples de demandas con valoración técnica.
- Da cita en el momento (sólo para personas que no estén en Procesos de Intervención) .



**PRESTACIÓN  
IO**



**COORDINADOR/A DE SS.SS.**

(TS DE ZONA EN SU DEFECTO)

**FILTRO DE PETICION DE INFORMES  
Y DEMANDA DE TERCEROS**

- Se aclara lo que se demanda y si es competencia o no.
- Se contacta al ciudadano para darle cita y explicarle (Aux. Activo / TSz).



TODO PROCESO LO INICIA UNA DEMANDA

## **2. TRABAJO EN LA PRESTACIÓN IO**



TRABAJADOR SOCIAL DE ZONA  
EQUIPO BASICO DE SS.SS. ATENCIÓN PRIMARIA

# ¿QUÉ DEMANDA NOS LLEGA A IO?



## DEMANDA DIRECTA DE LA PERSONA/FAMILIA



*Me pasa... Necesito...*

## DEMANDA DE TERCERAS PERSONAS

(EJ: HOSPITAL), DE POLÍTICOS (CONCEJAL), DE CIUDADANOS (VECINOS).



*"A Fulanito" le pasa...*

## PETICION DE INFORMES

DE CASOS QUE **NO** ESTÁN EN INTERVENCIÓN



*Solicito valoración de...*

**RECEPCIÓN EN IO SÓLO PRIMER ENCUENTRO PARA RECEPCIONAR DEMANDA**

## ¿QUIÉN DEMANDA?



DEMANDA DE LA  
INSTITUCIÓN  
PARA LA QUE  
TRABAJAMOS



DEMANDA DE  
SS.SS.  
ESPECIALIZADOS



DEMANDA DE  
OTRAS  
INSTITUCIONES  
(EDUCACIÓN, EMPLEO,  
SANIDAD, VIVIENDA,  
ETC)

## ¿QUÉ NOS DEMANDAN?

¿Es competencia de SS.SS.AP lo que nos piden?







# DEMANDA DE TERCEROS

## PETICIÓN DE INFOMES





## INFANCIA Y FAMILIA

Valoración-Intervención  
Riesgo-Desamparo

## DEPENDENCIA

- Valoración
- Acuerdo PIA
- Seguimiento PIA

## MAYORES

- Valoración
- Derivación

## DISCAPACITADOS

- Valoración

## ONG's

- Valoración
- Derivación

## INSS

Valoración sit. fam.

## JUZGADOS

Valoración  
Incapaces, Menores  
Desahucios...

## VIVIENDA

Valoración  
Exclusión Social

## EDUCACION

- Absentismo
- Conflicto

## INSTITUTO MUJER

- Valoración
- Derivación

## SANIDAD

Valoración  
Dependientes y  
Transeúntes

## AYUNTAMIENTO

- Intervención
- Prestación.
- Plan Empleo
- Arraigo-Vivienda

### ¿COMPETENCIA DE SERVICIOS SOCIALES? **COORDINACION**

IO

EVA

PAISES/AFUC/  
ATUS/SAD





# ¿CÓMO TRABAJAMOS LA DEMANDA DE TERCEROS?

Concretamos con el Demandante:

Cuál es el Problema

Por qué es un problema

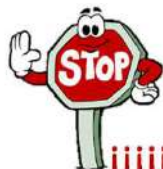
Petición de Cambio

¿Qué cosas han hecho ellos ya para resolver la situación? ¿Qué resultado le ha dado sus actuaciones?.

¿La petición que nos hacen está dentro de nuestro ámbito de actuación?

1º

**TRABAJAMOS LA DEMANDA DE TERCEROS CON LA PERSONA/INSTITUCIÓN QUE FORMULA LA DEMANDA**



**¡¡¡¡¡No aceptamos todo lo que nos pidan!!!!**

2º

**TRABAJAMOS LA DEMANDA CON LA FAMILIA**



3º

**BUSCAMOS UN OBJETIVO COMÚN DE INTERVENCIÓN FAMILIAR**



**Exponemos a la familia el problema y la petición de cambio QUE ESPERAN DE ELLA.**

**Nos interesamos por su explicación del problema.**

**Dejamos clara cuál es nuestra posición:**

El problema con "EL DEMANDANTE" lo tienen ellos

"¿cómo tienen ellos pensado resolver el problema?"

Nosotros nos ofrecemos para ayudarles con "su" problema (**POSICIÓN DE AYUDADORES**).





Castilla-La Mancha



- ✓ La familia nos dice **dónde**.
- ✓ Nosotros acompañamos.

## CUANDO LA DEMANDA la realiza directamente la familia

RECEPCIÓN DE DEMANDA DE ALGÚN MIEMBRO DE LA FAMILIA

# DEMANDAS DE FAMILIAS QUE LLEGAN A LA PRESTACIÓN DE IO



**PROBLEMÁTICA  
PRINCIPAL LA  
DEPENDENCIA**

RECONOCIMIENTO  
DE LA  
DEPENDENCIA

SAD/  
TELEASISTENCIA/  
SED/ESTANCIA  
TEMPORAL/ETC.

SITUACIÓN  
DE RIESGO



**DEMANDA  
ECONÓMICA**

FAMILIAS EN  
EXCLUSIÓN  
SOCIAL

DEMANDA  
ECONÓMICA  
PUNTUAL



**DIFICULTAD  
FAMILIAR**

CONTEXTO ESCOLAR  
(ABSENTISMO)

MENORES EN  
SITUACIÓN DE  
RIESGO/DESAMPARO

# LA DEMANDA ES EL INTENTO DE SOLUCIÓN DE LAS PERSONAS

*DEFINIMOS CON LA PERSONA:*

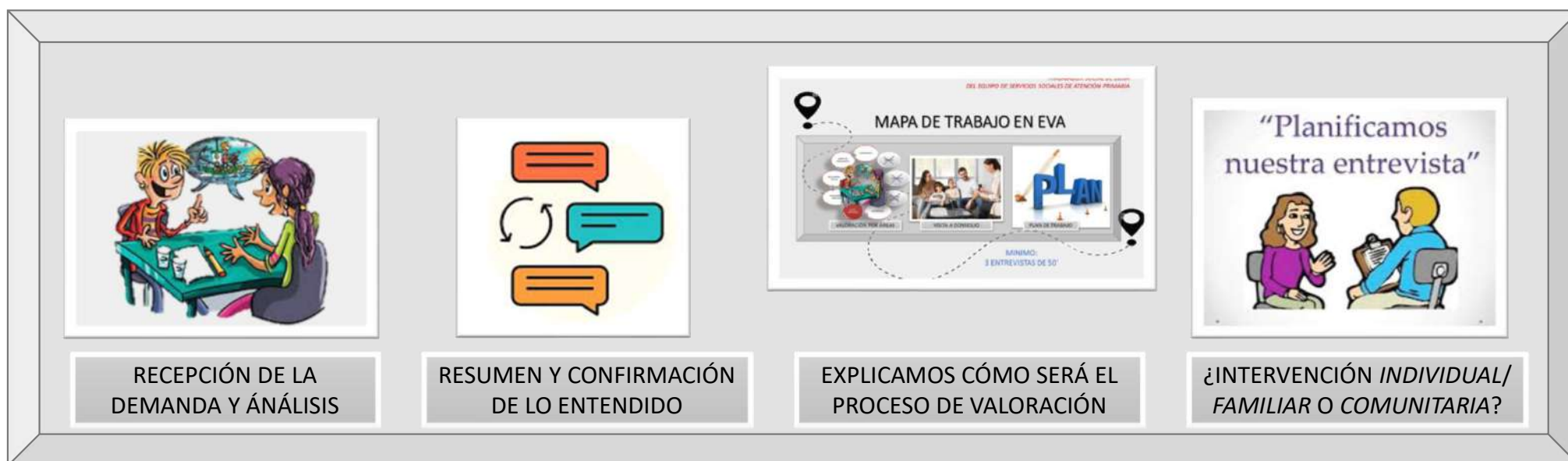
¿A qué PROBLEMA trata de dar respuesta su DEMANDA? (vamos ampliando el foco)

COMENZAMOS A VALORAR por el ámbito donde esté ubicada “la demanda”





# MAPA DE TRABAJO EN IO



**¿A QUIÉN CITAMOS A LA  
1ª ENTREVISTA DE EVA?**



# REGISTRO IVO



# MAPA DE TRABAJO EN EVA



MINIMO:  
3 ENTREVISTAS DE  
50'/60'

## ESQUEMA DE TRABAJO EN EVA

**TRANSVERSAL:**  
✓ ACTITUDES INICIALES  
✓ VINCULACIÓN



PREPARACIÓN DE LA ENTREVISTA 10'-15'

ENTREVISTA. 50'-60'

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA Y REGISTRO EN MEDAS. 15'-20'

### 1ª VALORACIÓN POR ÁREAS



### 2ª VISITA A DOMICILIO



### 3ª DEVOLUCIÓN y PLAN TRABAJO



**3 ENTREVISTAS (MÍNIMO)**

## ANÁLISIS DE LA DEMANDA

# Primera Entrevista

## ESQUEMA DE TRABAJO

- 1 **PRESENTACIÓN** de todos los miembros de la familia.
- 2 ¿Qué más cosas preocupa a cada uno de los miembros de la familia?
- 3 *Exploramos con la familia todas los ámbitos, comenzando por aquel en el que se ubica la demanda.*

### Al final de cada Entrevista:

- 4 ☐ Realizamos un **RESUMEN** de los temas abordados.  
☐ Concertación día/hora **próxima entrevista**.

## TENEMOS EN CUENTA

Las **ACTITUDES INICIALES** de todos miembros (como punto de partida, no como una actitud permanente)



La **VINCULACIÓN** es la llave que nos da **ACCESO A LA FAMILIA**



# INVESTIGACIÓN COLABORATIVA

TRABAJADOR SOCIAL DE ZONA  
EQUIPO BASICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA



I. **VALORAMOS CON** LA PERSONA/FAMILIA. COMENZAMOS DESDE LA DEMANDA.



II. **UNA VEZ VALORADA EL ÁREA DONDE SE UBICA LA DEMANDA, LA RELACIONAMOS CON EL ÁREA CON LA QUE MÁS RELACIÓN TENGA.** Importante que la persona entienda por qué preguntamos lo que preguntamos.

III. **EN CADA UNA DE LA ÁREAS, VALORAMOS** (LAS ÁREAS DE LA HERRAMIENTA SISO)

1. **FORTALEZAS.** BUSCAMOS LAS ÁREAS NO AFECTADAS POR EL PROBLEMA, DETECTAMOS MOMENTOS DONDE EL PROBLEMA NO OCURRE, QUÉ CAPACIDADES Y HABILIDADES HA PUESTO LA PERSONA PARA QUE NO OCURRA.
2. **DIFICULTADES.** (EN CADA UNA DE LAS ÁREAS)

IV. **EN BASE A SUS REFLEXIONES, Y A MODO DE RESUMEN, VAMOS RELACIONANDO TODAS LAS ÁREAS ENTRE SÍ** (Recapitular y ajustar).



# ¿QUÉ ES BÁSICO VALORAR EN EVA?





Castilla-La Mancha

PARA QUE  
SE PRODUCAN LOS CAMBIOS, ES  
NECESARIO GENERAR ESPACIOS DE

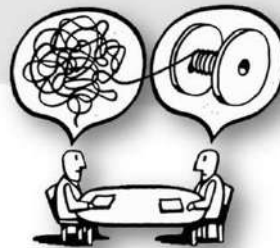
**REFLEXIÓN**



NO ES UN INTERROGATORIO,  
ES UNA CONVERSACIÓN

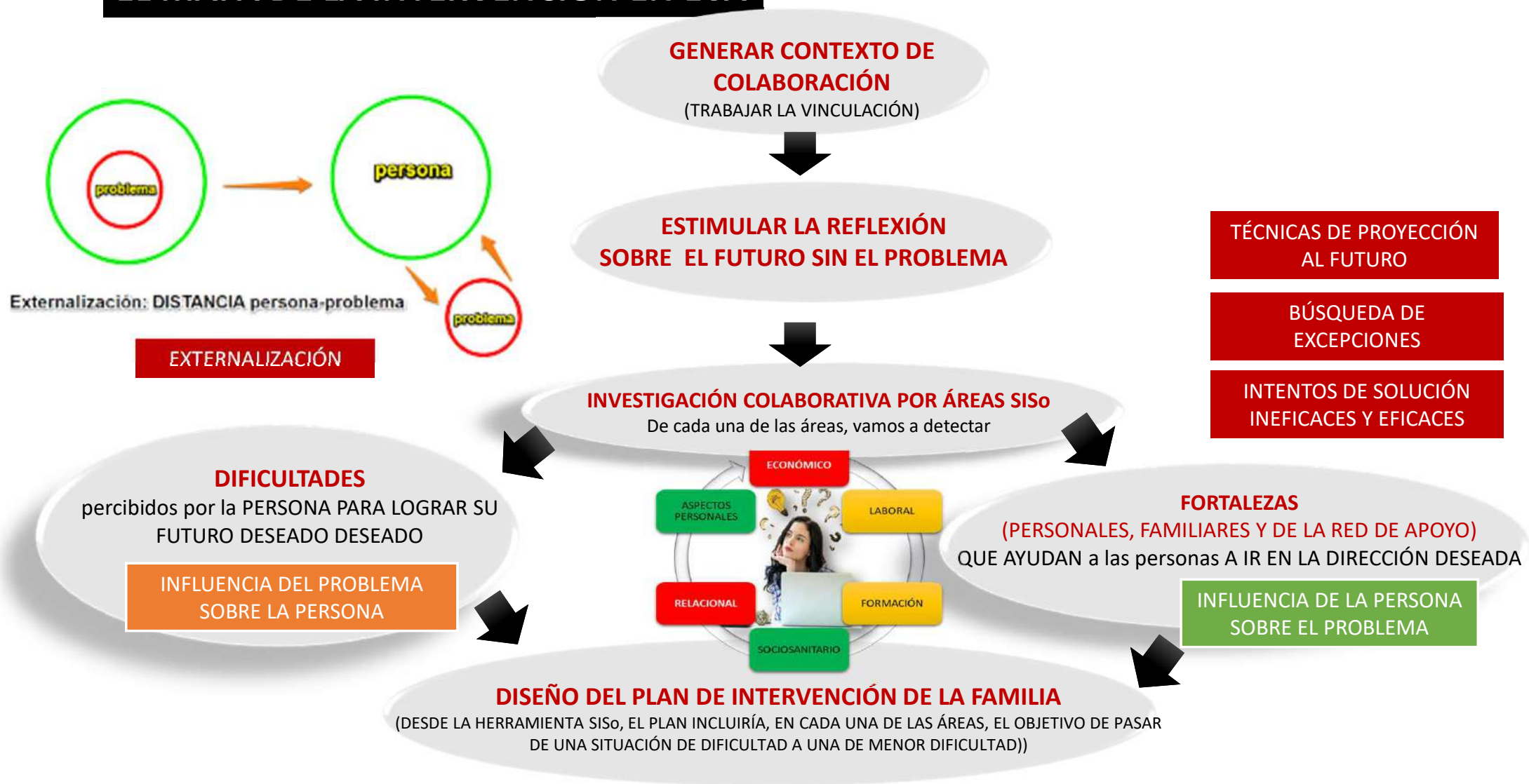
TRANSFORMA EN PREGUNTA TODO LO  
QUE QUIERAS DECIR

PREGUNTAS REFLEXIVAS



# EL MAPA DE LA INTERVENCIÓN EN EVA

TRABAJADOR SOCIAL DE ZONA  
EQUIPO BASICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA





# **LA VISITA DOMICILIARIA** **(LA VISITA RELACIONAL)**



## **CONDICIONADA POR EL OBJETO DE LA VISITA:**

- VALORAR SI PROCEDE O NO LA CONCESIÓN DE LA DEMANDA SOLICITADA.
- VALORAR COMPETENCIAS (PARENTALES O PERSONALES) PARA VALORAR UN RIESGO.

# ¿“Visita sin aviso”?

¿Para qué?

¿Cómo va a afectar en nuestra la vinculación con la persona/familia?

## PROGRAMAR Y ACORDAR LA VISITA AL DOMICILIO

- El domicilio es un ESPACIO ÍNTIMO de la familia.
- Que la familia conoce el *objetivo de nuestra visita*. *Ajuste de la expectativa de la familia*.
- *Que esa hora es buena para no interrumpir (actividades familiares) ni ser interrumpidos.*

## Claves de la entrevista de intervención en el domicilio

Manejo  
del tiempo



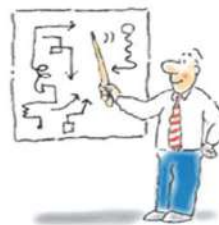
Manejo  
del espacio



Reglas del  
control de  
conductas



Forma  
de cierre



## FORMA DE CIERRE:

- Compartimos con la familia los aspectos positivos encontrados y las dificultades observadas.
- Agradecemos que nos hayan abierto sus puertas.
- Concretamos la siguiente entrevista.

- AHORA VEO LAS COSAS DIFERENTES
- ¿CAMBIARON LAS COSAS?
- NO. CAMBIÓ MI ENFOQUE.



## 3ª ENTREVISTA

### DEVOLUCIÓN A LA FAMILIA DE LA VALORACIÓN

ADEMÁS DE HACER RESÚMENES QUE NARREN SU HISTORIA DE VIDA (CON LO DICHO POR LA PERSONA)

UTILIZAMOS LA ÚLTIMA ENTREVISTA EN EVA PARA DEVOLVER A LA FAMILIA NUESTRA VISIÓN DEL CASO (UN RESUMEN QUE RELACIONE TODAS LAS ÁREAS)

DEVOLUCIÓN





## ¿QUÉ INCLUIRÍA EL PLAN DE TRABAJO?

1. MANTENER	2. MEJORAR	3. CONSEGUIR
Aquello que la persona desea que siga formando parte de su vida.	Aquello que ya forma parte de su vida, pero necesita que mejore o que haya más de esto en su vida. Lo que pueda ser ampliado.	Aquello que necesita poner nuevo en su vida para que esta sea mejor.

INDICADORES	OBJETIVOS
Cómo sabrá que lo ha logrado Quién o quiénes lo sabrán, cómo lo detectarán...	Mejoras que necesita que ocurran en su vida.



**MÁS IMPORTANTE QUE LO QUE SE HAGA,  
ES CÓMO SE HACE...**

**“VAMOS DESPACIO,  
SI QUEREMOS AVANZAR”**



***“MÁS REFLEXIÓN Y MENOS ACCIÓN”***

# ¿CUÁNDO FINALIZA LA INTERVENCIÓN EN LA PRESTACIÓN EVA?

1

Hemos REDEFINIDO LA DEMANDA  
Tenemos un  
“Acuerdo de Intervención”



2

No se alcanza  
ningún acuerdo de Intervención



*¿Le pedimos poder reunirnos a conversar para ver qué tal le va?*

## EN MEDAS





DEMANDA

NECES/POTENC.

DIAGNOSTICO

OBJETIVOS

HIPÓTESIS

COORDINACIÓN

ACTUACIONES

PROPUESTAS

SEGUIMIENTO

EVALUACIÓN

# DISEÑO DE REFERENCIA

- Intento de solución.
- Problema/Necesidad.

- PERSONAL
- FAMILIAR
- SOCIAL

Económico / Laboral  
Sociosanitario/ Escolar  
Residencial Formativo

co-diagnóstico

- Prioridad.
- Pronóstico

RELATO COMPARTIDO

GENERALES

¡Compartidos!

(DÓNDE SE ENCUADRA LA INTERVENCIÓN)

¿Con quién me voy a coordinar? ¿Para qué? ¿Cómo lo voy a hacer?

(entrevistas, reuniones de Equipo, reuniones de coordinación, visitas al domicilio, gestiones telefónicas, etc.)

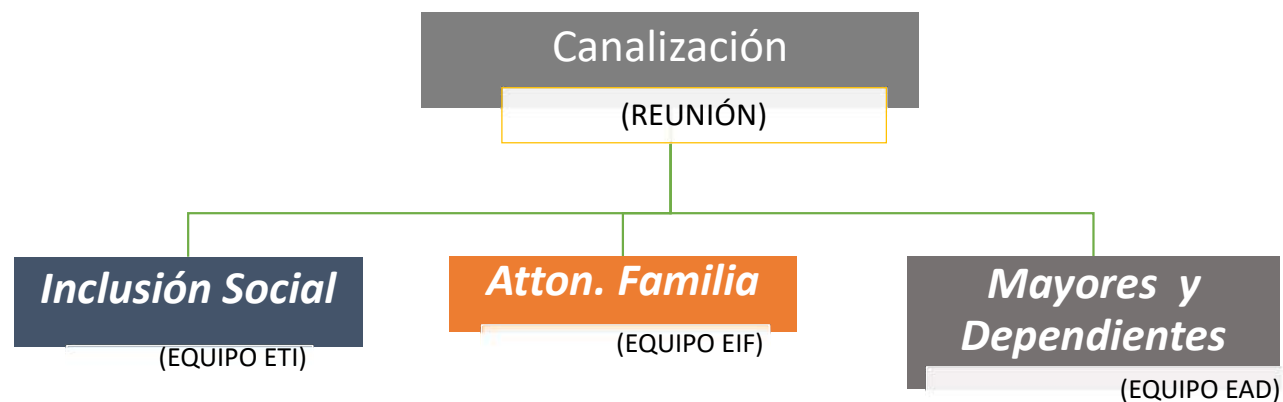
PROPUESTA REALIZADA A LA FAMILIA.

ACUERDO

EVALUACIÓN DEL PROCESO

EVALUACIÓN DE LOS LOGROS

## 4. CANALIZACIÓN A LAS PRESTACIONES





# ¿CÓMO SE REALIZARÍA LA CANALIZACIÓN DEL CASO DE LA TS DE ZONA AL EQUIPO?

## REUNIÓN FORMAL DONDE ASISTAN:

- ✓ **TS DE ZONA**
- ✓ TODOS LOS MIEMBROS DEL **EQUIPO** DE LA PRESTACIÓN A LA QUE SE CANALIZA (o al menos de los previsiblemente vayan a intervenir).





# REUNIÓN DE CANALIZACIÓN

## TRABAJADOR SOCIAL DE ZONA

☐ Presenta al EQUIPO:

- **VALORACIÓN PROFESIONAL** de la familia.
- **PROPUESTA DE TRABAJO** realizada a la familia.
- **ACUERDOS** alcanzados.

## EQUIPO DE LA PRESTACIÓN

☐ **Determina si el programa al que ha sido canalizado es el adecuado** para dar respuesta a la situación de necesidad.

☐ **Elaboran el Informe de Idoneidad** (para toda la unidad familiar) donde se establezca qué profesionales van a intervenir y qué ámbitos/objetivos específicos son los que van a trabajar cada uno.

☐ **SE DETERMINARÁ CONJUNTAMENTE (TS DE ZONA – EQUIPO) LA PERIODICIDAD DE LAS REUNIONES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL CASO.**



# LA FAMILIA EN LA CANALIZACIÓN

*Ya contamos con la autorización y consentimiento de la familia para canalizar el caso al Equipo (acuerdo en EVA)*



**Reunión conjunta** (TS de Zona, los miembros del Equipo que van a intervenir y Familia) para:

Presentar al Equipo a la Familia y viceversa.

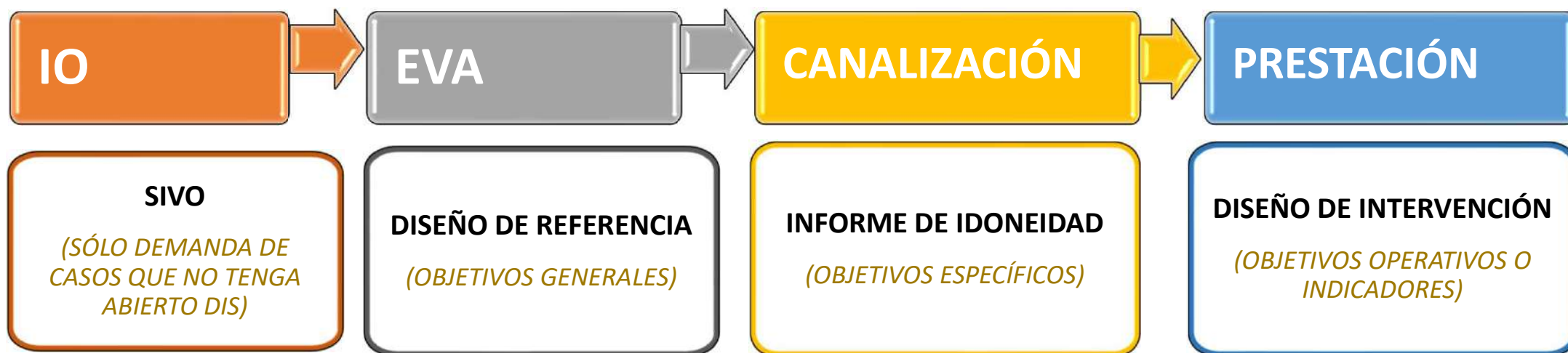
Repasar los acuerdos alcanzados de Intervención.



**Citación para la primera entrevista de la familia.** El Equipo valorará qué profesional/es realizará/n la primera entrevista y cuál será el objetivo de esta.



# MEDAS COMO INSTRUMENTO DE PLANIFICACIÓN



## **INFORME DE IDONEIDAD**

DIAGNOSTICO

PROPUESTA

OBJETIVOS  
ESPECÍFICOS

EVALUACIÓN

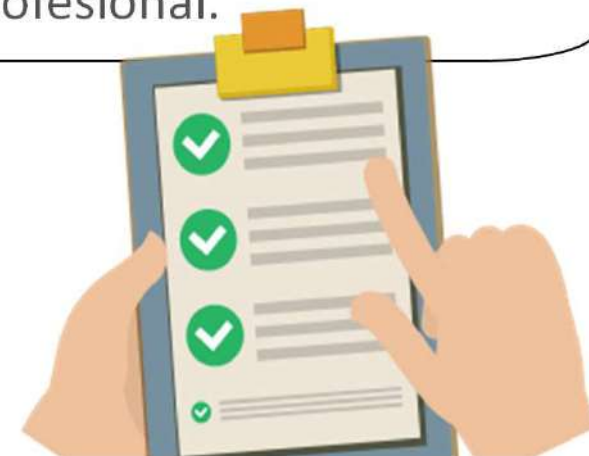
### ***Determina:***

- ✓ La Prestación desde la que se va a trabajar
- ✓ Los Profesionales que van a intervenir
- ✓ Los Ámbitos/Objetivos a abordar por cada profesional.



***Define el Plan de Intervención*** acordado con la familia.

***Establece: los objetivos específicos.***





## **5. TRABAJO EN LA PRESTACIÓN**

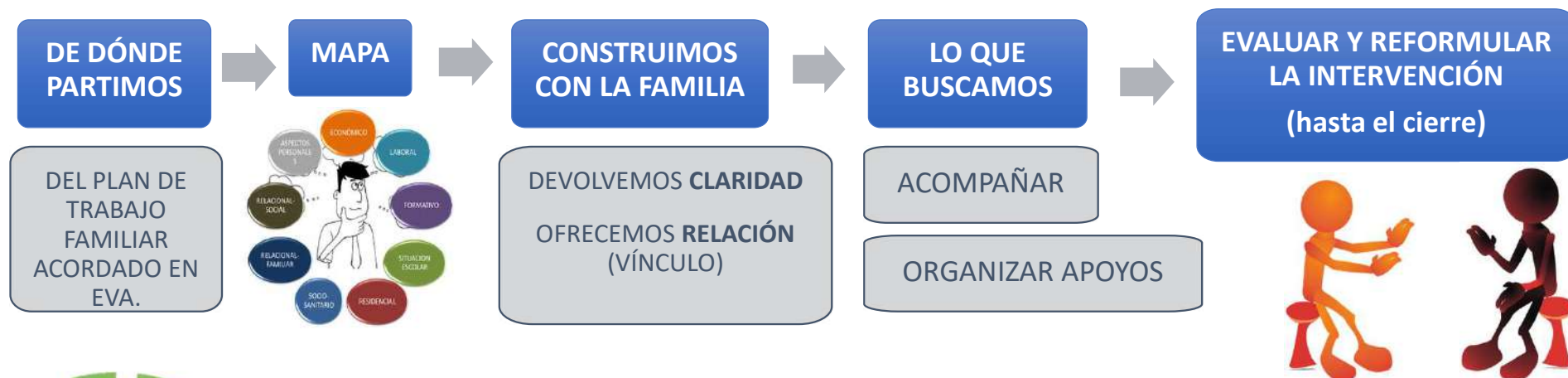






# TRABAJO EN LA PRESTACIÓN

## ESQUEMA DE TRABAJO



TRABAJO EN RED DE TRABAJO EN NUESTRA ZONA DE INFLUENCIA

## Primera Entrevista

### ESQUEMA DE TRABAJO

- 1 **PRESENTACIÓN** de todos los miembros de la familia (podemos pedir que se presenten cada uno).
- 2 ¿Cuál es la **DEMANDA de cada uno de los miembros de la familia con la que se va a intervenir?**
- 3 ¿Cómo está afectando la **demand**a en cada una de las demás **ÁREAS DE ESTUDIO**? ¿Qué será diferente cuando (obtenga lo demandado)? (en casa, con la pareja, con los hijos, vecinos, etc)
- 4 Al final de cada Entrevista:
  - ☐ Realizamos un **RESUMEN** de los temas abordados.
  - ☐ Podemos proponer **tareas** (relacionadas con los temas tratados).
  - ☐ Concertación día/hora **próxima entrevista**.

### TENEMOS EN CUENTA

Las **ACTITUDES INICIALES** de todos miembros:

- ¿Son compradores?
  - ¿Su actitud es más bien de queja?
  - ¿Creen que el otro el que tiene que hacer algo?
  - ¿Algún miembro de la familia viene obligado?
- No tratamos como compradores a demandantes/ víctimas/ quejosos/visitantes.*

La **VINCULACIÓN** es la llave que nos da **ACCESO A LA FAMILIA**



# ESTRUCTURA DE SIGUIENTES ENTREVISTAS

## ESQUEMA DE TRABAJO

— AHORA VEO LAS COSAS DIFERENTES  
— ¿CAMBIARON LAS COSAS?  
— NO. CAMBIÓ MI ENFOQUE.



1

**RECIBIRLES.**

2

**PREGUNTAMOS CÓMO HAN IDO LAS COSAS DESDE LA ÚLTIMA ENTREVISTA.**

3

**REVISAR TAREA (SI NO HA SALIDO).**

4

**TEMAS QUE PROPONGO ABORDAR EN LA ENTREVISTA (SEGÚN EL PLAN ESTABLECIDO).**

5

**DEVOLUCIÓN AL FINAL DE CADA ENTREVISTA:**

- ☐ Elogios/ mejoras.
- ☐ Realizamos un **RESUMEN** de los temas abordados.
- ☐ Podemos proponer **tareas** (relacionadas con los temas tratados).
- ☐ Concertación día/hora **próxima entrevista**.

# 1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN INICIAL /ACTUAL

**Valoración** de la situación actual por áreas o dimensiones

Centramos la atención en los momentos en los que el problema no se da o se da con menos intensidad o menos frecuencia

Establecer el **objetivo** a alcanzar e indicador/es

Elegir **por donde empezar a trabajar**: qué se acuerda con el usuario

Cuál sería el **primer paso** y el tiempo que necesitamos para darlo



DOCUMENTO DE  
VALORACIÓN Y  
HERRAMIENTA  
SISO



TÉCNICAS DE  
PROYECCIÓN  
AL FUTURO



PREGUNTAS  
DE ESCALA





## VALORACION EN LA PRESTACIÓN

1. SITUACION ECONÓMICA	Mucha dificultad	Bastante dificultad	Alguna dificultad	Poca o ninguna dificultad
1.6. Organización económica en cuanto al manejo del dinero				
2. SITUACION LABORAL	Mucha dificultad	Bastante dificultad	Alguna dificultad	Poca o ninguna dificultad
3. SITUACION FORMATIVA	Mucha dificultad	Bastante dificultad	Alguna dificultad	Poca o ninguna dificultad
3.5. Formación Ocupacional en curso				
4. SITUACION ESCOLAR	Mucha dificultad	Bastante dificultad	Alguna dificultad	Poca o ninguna dificultad
4.2. Relación de los padres con el centro escolar				
4.3. Adaptación del chico/a al centro fracaso escolar				
4.4. Implicación de los padres en el proceso educativo de su hijo				
5. SITUACIÓN RESIDENCIAL	Mucha dificultad	Bastante dificultad	Alguna dificultad	Poca o ninguna dificultad
6. SITUACIÓN SOCIOSANITARIA	Mucha dificultad	Bastante dificultad	Alguna dificultad	Poca o ninguna dificultad
6.7. Cuidado de la Salud física				
6. 8. Cuidado de Salud Mental				
6.9. Alimentación/dieta familiar				
6.10. Vestido				
6.11. Higiene personal/familiar				
6.12. Organización del Hogar				

## VALORACION EN LA PRESTACIÓN

7. SITUACIÓN RELACIONAL FAMILIAR	Mucha dificultad	Bastante dificultad	Alguna dificultad	Poca o ninguna dificultad
7.4. Grado de aceptación/afecto parental				
7.5. Capacidad para asumir las funciones paternas				
7.6. Continuidad de la labor parental				
7.7. Enseñanza/estimulación de los padres				
7.8. Consistencia de la disciplina parental				
7.9. Apoyo al principal cuidador				
7.10. Aprobación parental hacia los niños				
7.11. Acuerdos para el cuidado de los hijos				
7.12. Supervisión de los niños pequeños (menores de 13 años)				
7.13. Supervisión de los adolescentes (de 13-18 años)				
7.14. Expectativas parentales hacia los hijos/as				
7.15. Relación conyugal-parental				
7.16. Ocio y tiempo libre: 16.1. Ocio y escuela				
7.16. Ocio y tiempo libre: 16.2. Utilización del tiempo libre				
7.16. Ocio y tiempo libre: 16.3. Implicación familiar				
7.17. Reconocimiento de problemas por parte de los padres				
7.18. Motivación para la solución de los problemas				

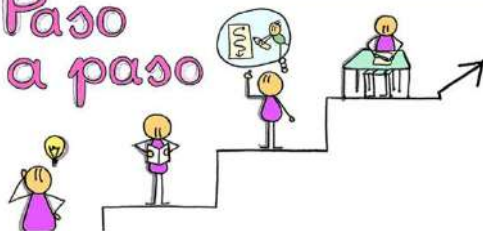


## VALORACION EN LA PRESTACIÓN

8. SITUACION RELACIONAL SOCIAL	Mucha dificultad	Bastante dificultad	Alguna dificultad	Poca o ninguna dificultad
8.8.Disponibilidad/accesisibiliad de servicios				
8.9.Aceptación y cooperación con la intervención familiar por parte de los padres.				
9. ASPECTOS PERSONALES	Mucha dificultad	Bastante dificultad	Alguna dificultad	Poca o ninguna dificultad
9.5. Percepción de la situación				
9.6. Estrategias de mejora				
9.7. Nivel satisfacción de sus relaciones con su familia nuclear (pareja e hijos)				
9.8. Nivel satisfacción de su relación con las familias de origen				
9.9. Nivel satisfacción de sus relaciones de amistad.				
9.10. Nivel de satisfacción general a nivel personal-individual.				
9.11. Nivel de Expectativas de su proyecto futuro				
9.11. Nivel de optimismo-pesimismo acerca de la evolución personal y familiar en los próximos años				

## 2. DESCRIBIR LA SITUACIÓN INTERMEDIA DE AVANCE O MEJORA

Paso  
a paso



Valoración de las **mejoras y reconocimiento** del esfuerzo.  
Nos centramos en aquello que es algo mejor (el problema se da con menos intensidad o frecuencia)

Diferenciamos a la persona del problema. ¿Cómo el problema está afectando en la vida de la persona y su entorno?

Valoramos las veces en las que la persona no se ha dejado vencer por el problema y este no se ha dado (Influencia de la persona en el problema)

Cuál sería el **siguiente paso** y cuánto tiempo prevemos que necesitamos para el siguiente paso.

Hacer los **pasos más pequeños**, si no se llegan a conseguir

Actitud de ajustarnos a la postura del usuario

- *¿Qué ha ido mejor esta semana?*

*(Buscamos los momentos en los que el problema no ha aparecido o se ha dado con menos intensidad, o menos veces,... )*

- *¿Qué cosas han influido para que se produzca esa mejora? ¿Qué ha sido diferente para que el problema se dé con menor intensidad/menos veces/ no se haya dado? ¿Qué cualidades tuyas has puesto en funcionamiento?*
- *¿Cuál sería el siguiente paso?*
- *Quizás ese paso sea demasiado grande, para conseguir ese paso dentro de 3 meses, ej., ¿qué pasos tendríamos que haber dado antes? ¿A los dos meses? ¿al mes? ¿en una semana?*

### **3. DESCRIBIR LA SITUACIÓN FINAL O DE LOGRO**



**Reconocer y valorar** lo que han conseguido.

**Receta:** cómo lo han conseguido.

**Quién ha reconocido y validado** los cambios producidos.

Valoración general: **como se ha generalizado** a otras áreas que no se han trabajado.

Trabajar **otras áreas**.

**Prevención** de volver atrás: a recaer.

Preparar la **despedida**.

- *¿Estamos trabajando en la dirección correcta? ¿Cómo lo hemos conseguido?*
- *¿Qué cosas son las que nos han funcionado?*
- *¿Quién es la primera persona que se ha dado cuenta del cambio? ¿Qué te dijo?*
- *Esto que te ha funcionado en... ¿Cómo podría funcionar en (otras áreas)?*
- *¿Qué efectos ha tenido este cambio del que me hablas en tu relación con... en (otras áreas)?*
- *Ahora que hemos conseguido el objetivo que nos marcamos al inicio ¿qué otra área quieres que trabajemos ahora?*
- *Si el problema que te trajo aquí volviera a aparecer ¿qué harías ahora después de lo que has aprendido? Y si eso te fallara, ¿qué harías?*

#### **4. DESCRIBIR LA SITUACIÓN DE EMPEORAMIENTO DESPUÉS DE LA INTERVENCIÓN:**



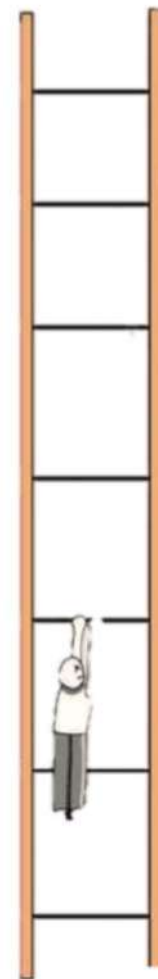
Plantearnos que ha pasado con el **vínculo** y elementos de la alianza.

Plantearnos como se han trabajado las **actitudes** de los usuarios.

Plantearnos si nos hemos **ajustado a la postura** del usuario.

Replantear de quiénes son los **objetivos**.

Replantear que **necesidades/potencialidades** no hemos considerado como importantes.



## 4. DESCRIBIR LA SITUACIÓN DE EMPEORAMIENTO DESPUÉS DE LA INTERVENCIÓN:



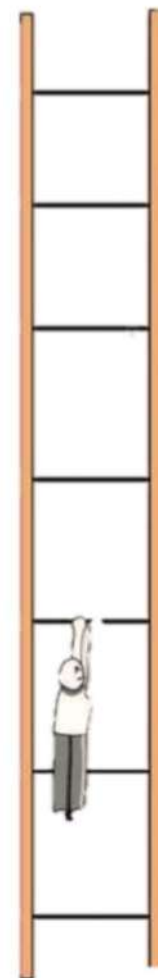
¿He entendido bien cuál era la demanda de la familia? ¿me he ajustado a ella? ¿He dejado bien claro cómo sería el proceso de trabajo? ¿Quién está más motivado al cambio? ¿el profesional o la familia? ¿He mostrado interés por conocer lo que mueve a la familia a actuar como actúa? ¿Compartimos una misma visión del problema planteado? ¿La familia confía en su relación con nosotros?

¿Quién de la familia es comprador? ¿Quién es demandante? ¿Quién visitante? ¿He tratado como compradores a quién era demandante o visitante?.

¿La familia se ha sentido entendida? ¿Me he ajustado a su lenguaje? ¿a su forma de colaborar?

¿Los objetivos son del profesional o de la familia? ¿Se han definido con la familia de la forma más clara y precisa? ¿Esos objetivos han ofrecido esperanza a la familia? ¿Se ha definido los pasos concretos a dar para conseguir el objetivo? ¿El primer paso a dar era accesible las posibilidades de la familia? ¿Se ha ido valorando con ellos los pequeños logros alcanzados en los periodos entre sesiones?

¿Familia y profesional compartimos la misma importancia sobre la valoración de las necesidades planteadas? ¿Hemos puesto en valor y reconocido las potencialidades de cada uno de los miembros de la familia?



## EN MEDAS







# DISEÑO DE INTERVENCIÓN

## Diseño de intervención



Diseños de intervención de referencia

Desglose

### Desglose del D.I. de Referencia por programas

Detalle/Prestación	Perfil	Est.	F.Creación	F.Últ.Mod.
DISEÑO DE INTERVENCIÓN DE REFERENCIA	TSZ	A	20/04/2009	05/04/2018
APYO UNI. CONV. - INFORME DE IDONEIDAD	TSZ	A	20/04/2009	09/10/2009
TODA LA UNIDAD FAMILIAR - PREST. ATENCIÓN A LA FAMILIA ...	TSZ	A	06/02/2015	08/04/2022
TODA LA UNIDAD FAMILIAR - PREST. ATENCIÓN A LA FAMILIA ...	ES	A	09/10/2009	09/08/2022



# DISEÑO DE INTERVENCIÓN

DEMANDA

NECES/POTENC.

DIAGNOSTICO

OBJETIVOS

HIPÓTESIS

COORDINACIÓN

ACTUACIONES

PROPUESTAS

SEGUIMIENTO

EVALUACIÓN

- Intento de solución.
- Problema/Necesidad.

- PERSONAL
- FAMILIAR
- SOCIAL

Económico / Laboral  
Sociosanitario/ Escolar  
Residencial Formativo

co-diagnóstico

- Prioridad.
- Pronóstico

RELATO COMPARTIDO

OPERATIVOS

¡Compartidos!

(DÓNDE SE ENCUADRA LA INTERVENCIÓN)

¿Con quién me voy a coordinar? ¿Para qué? ¿Cómo lo voy a hacer?

(entrevistas, reuniones de Equipo, reuniones de coordinación, visitas al domicilio, gestiones telefónicas, etc.)

PROPUESTAS REALIZADAS A LA FAMILIA.

ACUERDO

EVALUACIÓN DEL PROCESO

EVALUACIÓN DE LOS LOGROS

# OBJETIVOS OPERATIVOS

DIS

ÁMBITOS	PROBLEMAS	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS
PERSONAL	Exclusión social. Escasas habilidades personales. Escasa motivación para el cambio y percibe con dificultad y distorsión las dificultades de su situación.	<i>Promocionar aspectos personales de los miembros de la familia.</i>	Mantener y desarrollar adecuadamente las habilidades sociales.	<p><u>Situación final:</u> desarrollo adecuado de las habilidades.</p> <p><u>Situación inicial:</u> tiene desarrolladas algunas de las habilidades (más de la mitad).</p> <p><u>Situación de empeoramiento:</u> no desarrolla la mayoría de las habilidades (más de la mitad).</p>
			Llegar a establecer una percepción realista de su situación personal y familiar, aunque con algunas resistencias al cambio.	<p><u>Situación final:</u> tomando conciencia de las dificultades de su situación y con motivación al cambio, aunque con algunas resistencias.</p> <p><u>Situación inicial:</u> escasa motivación para el cambio y percibe con dificultad y distorsión las dificultades de su situación.</p> <p><u>Situación de empeoramiento:</u> inexistente motivación al cambio con escasa conciencia de su situación.</p>
			Poner en práctica algunas estrategias de mejora si fueran necesarias.	<p><u>Situación final:</u> con algunas dificultades puntuales en el desempeño necesitando algún asesoramiento.</p> <p><u>Situación inicial:</u> dificultades de planteamiento y ausencia de desempeño de estrategias de mejora.</p> <p><u>Situación de empeoramiento:</u> ausencia en el planteamiento de estrategias de mejora.</p>

## **6. Canalización o derivación a Equipos de Atención Especializada**

Riesgos en la Derivación

***“FAMILIA A LA DERIVA”***



## ¿Cómo se conecta con los SS.SS Especializados?

Sin perder esta integralidad relacional se puede necesitar la intervención complementaria de un servicio especializado.

El servicio especializado trabajará con mayor profundidad e intensidad algún aspecto de la persona/familia con mayor dificultad en el que es especialista.



Lo importante es que la persona/familia sea la que vea la conveniencia de acceder al recurso porque entiende y valora su aportación.

**ACTITUD DE LA  
PERSONA:  
COMPRADORA**

La derivación la vamos a entender como un paso más en el proceso de intervención, con duración temporal y sin dejar de intervenir desde el proyecto que estamos llevando a cabo.

Son un apoyo más que puede hacer que baje el nivel de intensidad de las intervenciones programadas durante un tiempo. No es un destino final.

## ¿Cuándo es el momento para DERIVAR a una persona/familia a un recurso externo?

Entiende que tiene un problema y desea que este desaparezca.

Tiene un OBJETIVO claro y preciso donde el problema no se da.

Entiende que el recurso al que se deriva le va a ayudar a lograr ese objetivo (CAMINO ADECUADO).

Siente que es el momento para producir el cambio (MOTIVACIÓN).

SEGURIDAD. Sabe que el profesional que lo deriva le acompañará durante el tiempo que dure la derivación para valorar conjuntamente los efectos del recurso en el objetivo diseñado.

El profesional se ha asegurado que el recurso se ajusta a lo acordado con la persona.



**ACTITUD DE LA  
PERSONA:**

**COMPRADORA**



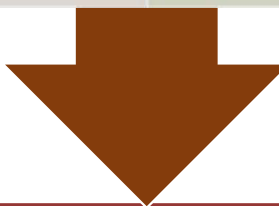
# LA FAMILIA EN LA DERIVACIÓN A ESPECIALIZADOS

*La persona/familia está lista para la derivación*

**Reunión conjunta**  
(Profesionales y Familia) para:

Presentar a la Familia –  
Profesionales.

Repasar los objetivos  
para los que se deriva a  
Especializados.



**Se explica a la familia los acuerdos  
alcanzados con los especializados y la forma  
de seguimiento acordada**





*El Instrumento que utilizamos para derivar a los Servicios Sociales Especializados es*

## ***EL INFORME SOCIAL/TÉCNICO***



# LOS PROFESIONALES NO SE COORDINAN, SE VINCULAN

## CONTRUIR EL CASO

*Trabajar en Red no es intercambiar informaciones sobre el caso.*

*Compartimos nuestra visión del caso. Buscamos otros puntos de vista que nos ayuden a entender mejor el caso.*

*La construcción de una comprensión conjunta del caso supone un reconocimiento de no estar en posesión de la verdad absoluta.*

## LA MIRADA DE LOS PROFESIONALES

***“Dar por sentado lo que otros piensan, acerca de determinado caso, es garantía de fracaso”.***

***“Dar por sentado que los otros entienden mi visión del caso, es garantía de fracaso”.***

# REUNIÓN DE DERIVACIÓN A ESPECIALIZADOS

## LO QUE PLANTEAMOS A ESPECIALIZADOS

Reunión entre Profesionales (Atención Primaria y Especializados).

- *Compartir **NUESTRA VISIÓN DEL CASO.***
- *Compartir **PROPUESTA DE TRABAJO.***
- Exponemos los **ACUERDOS** alcanzados con la familia.
- Los **OBJETIVOS** donde **necesitamos la cooperación** de otros profesionales.

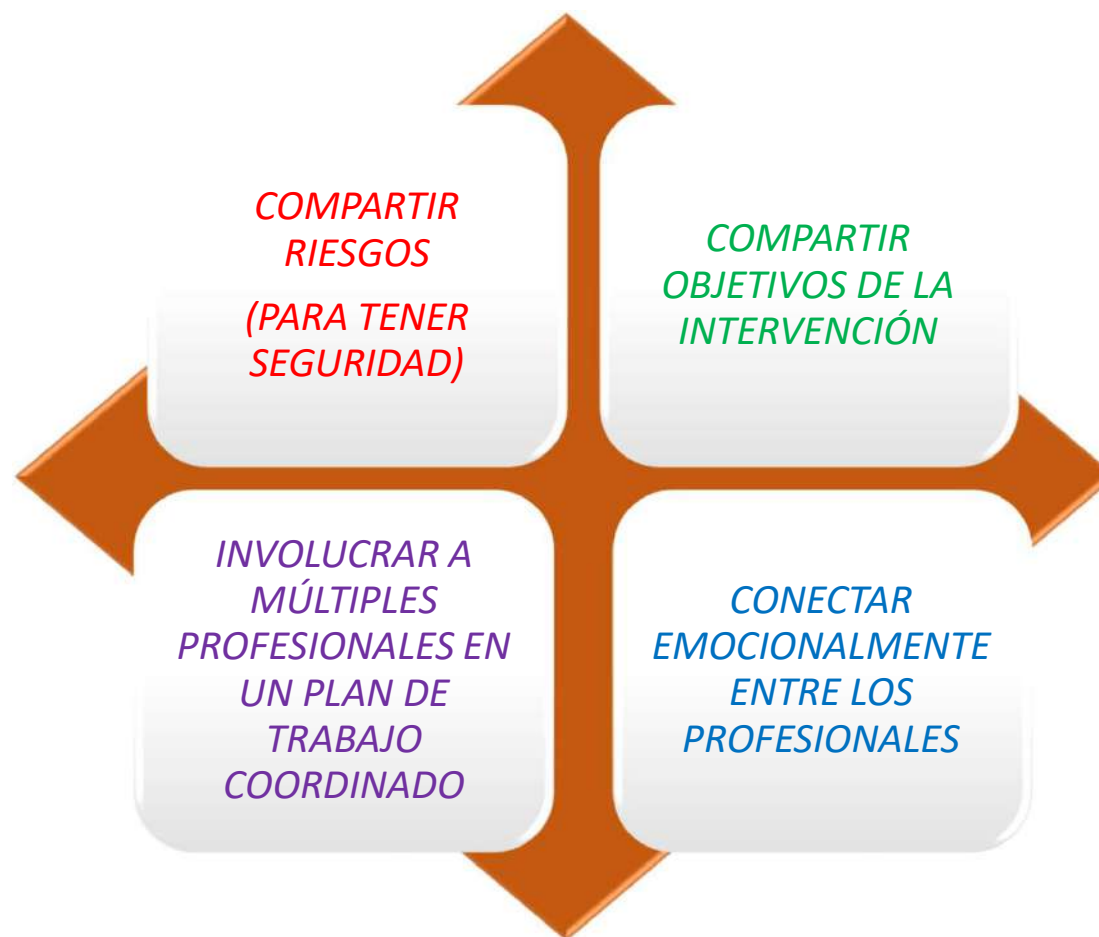
## LOS OBJETIVOS EN LA REUNIÓN

- *Averiguar si han existido **intervenciones previas** con la familia y resultado de las mismas.*
- Valorar si compartimos una visión del caso.
- Confirmar si los profesionales pueden cooperar en la consecución de los objetivos propuestos.
- Establecer mecanismos de seguimiento de la Intervención.



**ES IMPORTANTE RECOGER RESUMEN DE LA REUNIÓN**  
( PODRÍA SER UN DOCUMENTO CON LA MISMA ESTRUCTURA QUE INFORME DE IDONEIDAD)

# *VENTAJAS DEL TRABAJO EN RED*



## **7. Evaluación y cierre del DIS**





## ¿Cómo procedemos al Cierre del Diseño de la Prestación?

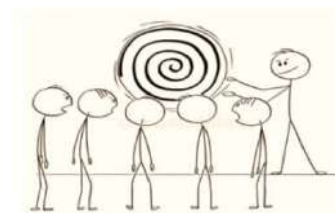
1. **Evaluación conjunta con la familia** donde se valora el Cierre del Diseño de Intervención. Puede ser muy útil hacer algún “ritual de despedida”



- Revisión de logros y objetivos obtenidos.
- Reasegurar la capacidad de afrontar problemas futuros.
- Prevenir recaídas.
- Valoración conjunta con los profesionales de especializados que están interviniendo.
- Explorar si los cambios producidos son percibidos por el entorno.

2. **Reunión de seguimiento** (Zona-Equipo) para devolución de la Intervención y situación actual del caso. Se pueden abordar aspectos como:

- Valoración de factores que han ayudado.
- Si la prioridad en la intervención fue acertada.
- Ha dado resultado las potencialidades que nos hemos apoyado.
- El pronóstico sobre la evolución fue acertada.



3. **Cierre del DIS.** El caso vuelve a EVA. (El diseño de Referencia sigue Abierto).

1. El TS de Zona puede proceder al **Cierre del Diseño de Referencia** (es conveniente dar un pequeño periodo de seguimiento con algunas entrevistas o llamadas telefónicas para la adaptación de la familia).





## **8. Evaluación y cierre del Diseño de Referencia**



# EVALUACIÓN DE LAS INTERVENCIONES Y DEVOLUCIÓN

## Evaluación anual del DIS de Referencia:



Evaluación al final del año: logros, actuaciones, objetivos y lo que se habla para el próximo año.



## Devolución a la familia



de los resultados obtenidos en cuanto a los objetivos marcados en el DIS de referencia **y despedida.**

# Proceso Común de Intervención en Servicios Sociales de Atención Primaria

