

SUMARI

Butlletí especial VI FORUM INTERXARXES – DIPUTACIÓ DE BARCELONA

1. [RESSENYA](#) de l'acte
2. [MATERIALS](#): Ponències de Ramon Almirall; Àngel Lázaro; Begoña Román; Dúnnia Olmedo; Nati Ruiz i José Leal



RESSENYA

El 14 d'octubre l'Espai Francesca Bonnemaison va acollir gairebé 300 persones que es van reunir per treballar sobre el tema: L'intercanvi de dades en el treball en xarxa: ens informem o ens comuniquem?

L'acte va ser presentat per Josep Oliva, Diputat Delegat d'Igualtat, Ciutadania i Benestar social del Àrea d'atenció a les persones de la Diputació de Barcelona i Ramon Almirall coordinador del Projecte Interxarxes.

El tema d'aquest VI Fòrum va ser tractat en dues taules rodones. La primera va estar presidida per Mònica Badia, coordinadora de l'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona i es va presentar amb el títol "Límits ètics i legals en el traspàs de dades entre serveis". En ella van participar Angel Lázaro, cap del Servei de Suport Jurídic de la Direcció d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, i Begoña Román, professora titular d'ètica de la Universitat de Barcelona i presidenta del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya.

Angel Lázaro va destacar la importància de fer coincidir en una taula un jurista i una filòsofa i va plantejar el tema dels límits legals molt clarament articulat amb les inquietuds dels professionals. Va tractar el tema de les dades personals com un concepte bàsic relacionant-lo amb el tractament, la cessió, el consentiment i la privacitat. Va establir clarament que la informació ha de fluir, que no ha d'haver-hi obstacles perquè la informació circuli, però que alhora "es fa necessari un esforç detallat per discriminar quines dades ens interessin i quines no", i aquesta selecció ha d'estar orientada per "la funció que pretenem". Va concloure assenyalant que la Llei no explica com resoldre el cas concret i per això resulta fonamental una anàlisi detallada de les situacions perquè puguem obtenir les pistes amb les quals orientar-nos.

Begoña Román va començar parlant de la confidencialitat i va posar en relleu els contrastos i les contradiccions entre una Llei de confidencialitat i l'exhibició, tret característic del món de les xarxes socials. "La confidencialitat és subjectiva" va establir Begoña Román, i té a veure amb la confiança i amb la confidència. Els demanem a les persones que confiïn però alhora no tenen per què confiar si estan obligades, i va proposar treballar cap a una "cultura de la confidencialitat" perquè "l'entorn de la confiança requereix d'un marc" en el qual es pugui contemplar "qui vol saber", "què vol saber", "per a què -vol saber" i "com arriba a saber-ho". Va establir que comunicar és de l'ordre de l'art. "L'art de comunicar" modifica alguns models als quals els professionals estem habituats, així no es tracta de la pregunta -m'has entès-?, sinó d'aquesta altra "-m'he explicat bé-?" En la seva conclusió ens va deixar un ensenyament: per garantir el treball en xarxa, és important que ens centrem en les persones, no en les institucions, ni en els professionals i ens va recordar que "potser el deure més important que tenim és el deure d'argumentar"

La segona taula rodona va ser presidida per Fina Borràs del Comitè Tècnic del Programa Interxarxes i en ella van participar Dunnia Olmedo coordinadora d'infància i adolescència de l'ajuntament d'El Prat de Llobregat, Nati Ruiz, psicopedagoga del EAP

d'Horta-Guinardó i José Leal que va actuar com discutidor.

El cas que va presentar Dunnia Olmedo va permetre veure, a la pràctica, com per arribar a la comunicació, cal travessar el “caos informatiu”, ja que la comunicació no hi és d'entrada, ni està garantida, cal crear-la.

Nati Ruiz va aïllar molt bé, en el treball que va presentar, dues situacions amb les quals s'havia trobat l'equip d'un cas inclòs en el programa Interxarxes. La primera tractava sobre el dilema d'una professional a l'hora de comunicar una informació que li havia estat confiada, la segona posava de manifest que més enllà del treball sobre la informació que té lloc en l'equip d'un cas, està la voluntat de les persones amb les quals treballem i de la qual no podem saber-ho tot.

José Leal, va articular amb mestratge les dues taules partint que “els grans principis no poden fer-nos oblidar les petites pràctiques” i ens va proposar “una pràctica creativa” en la qual la certesa cedeixi el seu lloc a la incertesa i a la interrogació, en la qual “el conflicte sigui preferible a l'ambigüitat” i en la qual “la cooperació resulti més interessant que la rivalitat”

L'acte es va tancar amb les paraules de Jaume Fibla, Conseller de Coneixement, Infància, Adolescència i Joventut del Districte d' Horta-Guinardó qui va posar en relleu la importància del tema tractat i va agrair tant als ponents com als participants l'esforç realitzat i l'interès demostrat

Comitè Tècnic

MATERIALS

Presentació del Fòrum: “Per què ens preguntem avui sobre l'intercanvi de dades en el treball en xarxa: Presentació del VI Fòrum Interxarxes.”

Ramon Almirall. Coordinador d'Interxarxes



Tal com dèiem a la presentació del Programa d'aquest Fòrum : “Una de les dificultats mes habituals en els procediments de treball inter-serveis deriva de l'intercanvi de dades. No sempre es fàcil trobar una bona fórmula que faci compatible el **respecte a la privacitat i la confidencialitat de dades**, amb la **protecció de drets bàsics de col·lectius vulnerables** com ara els infants en situacions de risc social”.

Des de sempre, treballar amb persones ha plantejat aquest tipus de dificultats, especialment quan hi ha més d'un professional intervenint. Però en un món en que la circulació d'informació pot tardar minuts , per no dir segons, en donar la volta al món a partir de prémer una tecla o de penjar un missatge al Twiter, o que, en el context de la nostra feina, enviar un gran volum d'informació a través d'un missatge de correu electrònic costa tan poc, es lògic que hagin aparegut veus alertant sobre els riscos en la circulació i l'intercanvi de dades, així com també noves lleis i normatives que vetllin pels drets de les persones.

Ens trobem doncs, davant d'un problema que ha existit sempre, però possiblement amb perfils i dimensions noves que convé afrontar amb mirades i recursos ajustats a la nova situació.

Conèixer la legislació actual i els motius que la fonamenten és un deure que, a més a més, ens convé i ens interessa afrontar, però és igualment cert que ens cal reflexionar sobre altres aspectes, ja que conèixer els límits legals en la circulació de dades i d'informació no es suficient a l'hora de decidir quan és necessari compartir una o altra informació i amb qui cal fer-ho.

A les col·laboracions entre serveis s'ha donat el cas que alguns professionals han convertit aquesta dificultat per trobar la mida justa sobre el que cal transmetre o compartir, en un “argument” per limitar la informació compartida, negant-se fins i tot a facilitar-la, impedit així el desenvolupament d'un treball col·laboratiu en xarxa.

Alhora, i per l'altra banda, a l'altre extrem, alguns professionals poden haver fet un mal ús de la co-responsabilitat de les pràctiques de xarxa, **ignorant els drets de privacitat de les persones ateses** i caient en una circulació innecessària d'informacions de caire personal, que estarem d'acord en considerar de tot punt inadequada.

A la pràctica d'Interxarxes, no estem exempts d'aquests perills, però el model que hem adoptat, te *formes de fer* que poden ajudar a clarificar alguns dels dilemes que apareixen a la pràctica quotidiana.

Per il·lustrar aquestes formes de fer que acabo d'esmentar destacaré dos conceptes clau que han ajudat a vertebrar el que avui és el Model Interxarxes.

D'una banda em vull referir al que JR Ubieto (2009) ha anomenat *la centralitat del cas*, en contrast amb la pràctica caracteritzada per les *derivacions entre serveis*.

Amb aquest posicionament per *la centralitat del cas*, adoptat per Interxarxes, els professionals que treballen en un Equip Interxarxes **fan seu, solidàriament**, un cas (individu i família) que, d'aquesta manera, pot ser vist com un **subjecte únic** i no pas com un personatge divers, segons sigui un *alumne*, un *pacient*, un *usuari* o un *menor en risc*, a ulls de cadascun dels serveis que l'estiguin tractant.

A diferència de la pràctica basada en la *derivació*, a la qual es poden afavorir pràctiques desconnectades i paral·leles entre serveis, adoptar una pràctica basada en la *centralitat del cas* convida a la idea de que **les informacions que cal compartir no són, de forma automàtica, totes les dades que pugui tenir cadascun dels serveis** (que poden ser moltíssimes), sinó aquelles que faciliten el camí cap als objectius perseguits

de forma compartida per l'Equip del cas. **Compartir objectius esdevé així una guia per acotar allò que ens cal saber.**

Un altre concepte bàsic adoptat pel Model Interxarxes, que ens resulta igualment útil, és el que anomenem "*construcció del cas*". Amb aquesta opció conceptual i pràctica, destaquem que els casos no existeixen per ells mateixos, com una simple acumulació de dades cronològiques d'una criatura o una família, sinó que són fruit i resultat de la conversa sostinguda, i de l'acció compartida, de tots els serveis que interactuen en la cerca d'una sortida a la situació problema.

Des d'aquesta concepció, la conversa oberta entre serveis, que genera el treball Interxarxes, és molt més que una transmissió de dades, ja que permet introduir matisos, i fins i tot canvis, en les perspectives amb les que cadascun dels agents participants s'havia acostat inicialment al cas. A mesura que avança el treball compartit, cadascú fa la seva feina, sí, però te al cap l'acció compartida i no tan sols el seu segment d'actuació. Al mateix temps, al llarg del procés s'acaba construint un **saber compartit** fruit de la col·laboració sostinguda.

D'altra banda, amb aquesta pràctica, les dades que cal transmetre queden una mica més acotades, ja que cal transmetre **només aquelles dades que calen** (a l'Equip que comparteix el cas) **per avançar en els seus objectius**. Tot plegat, pot veure's així, més directament relacionat amb l'acció conjunta generada en favor de les criatures i les seves famílies.

Aquest posicionament del Model Interxarxes no resol tots els dilemes que ens plantejem avui, està clar, però hem pogut comprovar que sovint ajuda a despejar força dubtes.

En qualsevol cas, no podem negar que sovint apareixen dubtes a l'hora de decidir quines informacions o dades cal compartir quan ens trobem amb dilemes que confronten la privacitat i l'eventual situació de risc.

Pot donar-se el cas, per exemple, de que comptem amb informacions que ens fan pensar amb un possible risc per a un menor, quan un professional s'assabenta de la malaltia o una addicció greu d'algun dels progenitors, sabent però que aquesta informació no ha estat feta pública per la família, tot i que, properament, pot posar en risc la cura de les criatures al seu càrrec. Només és un exemple, de la gran quantitat de situacions que generen dubtes i controvèrsia, i sobre les que tard o d'hora han de prendre decisions els professionals que les protagonitzen.

Hi ha doncs, uns límits legals, com hem esmentat abans, i alhora també uns límits ètics, que caldrà també identificar i respectar, per difícil que sigui, en tot el treball en xarxa.

Aquest VI Fòrum, que organitzem com en les edicions anteriors amb l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona, ens ha de servir per reflexionar plegats, professionals de la Salut, de l'Atenció Social i de l'Educació, sobre els límits de l'intercanvi de dades i sobre l'ús que en fem, buscant, en tots els casos traduir aquestes dades en hipòtesis de treball que ens ajudin a orientar-nos en la nostra tasca quotidiana.

Amb aquest objectiu hem previst un programa de treball que inclou:

- d'una banda els **aspectes legals**, i en aquest sentit intentarem donar respostes a la pregunta: quina informació es pot intercanviar i quina no, segons les lleis i la normativa vigent al respecte ?.

- en segon lloc els **aspectes ètics**. En aquest cas buscarem respostes a la pregunta : quin es l'ús que podem considerar legítim fer de la informació de la qual disposem ?
- i per acabar reflexionarem també sobre **aspectes procedimentals** preguntant-nos en relació a :quins són els aspectes pràctics i de procediment que se'n desprenen ?

De les exposicions que ara començaran, i del col·loqui posterior, se n'espera obtenir una millora en la pràctica quotidiana de col·laboració i participació dels professionals d' Interxarxes i també de totes aquelles persones que han volgut participar en aquesta activitat formativa oberta, més enllà del Districte d'Horta –Guinardó.

Animo doncs a tots els assistents a participar en aquesta reflexió i des d'aquest inici agraeixo el vostre interès pel debat que estem a punt d'encetar.

Taula Rodona “Límits ètics i legals en el traspàs de dades inter-serveis”



LÍMITS LEGALS EN EL TRASPÀS DE DADES INTER-SERVEIS. EL TRACTAMENT DE DADES PERSONALS EN LA XARXA DE PROTECCIÓ DELS INFANTS I ADOLESCENTS

Àngel Lázaro. *Doctor en dret i Cap del Servei de Suport Jurídic de la DGAIA*
 Consultable online: www.interxarxes.net (textos)

LÍMITS LEGALS EN EL TRASPÀS DE DADES INTER-SERVEIS.

Begoña Román. *Professora titular d'ètica de la Universitat de Barcelona i presidenta del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya.*

1. Consideracions prèvies.

Quan parlem de *límits* ens referim a aquells criteris o pautes que senyalen un fins aquí, una pauta per dir què entra i què no; i si al límit l'acompanyem de l'adjectiu ètic, ens referim al que hauria d'entrar o no i al per què ha de ser aquest el criteri.

Per altra banda, quan parlem de límits ètics parlem del que està més enllà de la llei, no ens quedem amb el que la llei permet o no fer: que sigui legal no vol dir que sigui èticament correcte. Però també parlem de límits ètics per referir-nos al que està més enllà de les morals dominants o vigents, que són els costums i hàbits d'una societat, ja que quelcom es fa normalment, o fins i tot que s'hagi fet "tota la vida", no vol dir tampoc que èticament sigui correcte.

En el cas que ens ocupa, el traspàs de dades interserveis, es tracta de compartir, entre els serveis implicats, criteris ètics sobre el què es diu, què s'escriu, com, on i, sobre tot, per què. El criteri del respecte a la intimitat de les persones suposa el deure de confidencialitat: quan no es respecten els límits i traspassem els límits de la intimitat (aquell àmbit de la interioritat personal en el què cal demanar permís per a entrar o/i perdó per haver-ho fet sense correcció), intimidem. Llavors, en comptes de ser dignes de confiança com a professionals, dignes de ser confidents per credibilitat, ens convertim en sospitosos i generem por. Però els serveis socials requereixen de la confiança dels destinataris perquè se saben en bones mans, en mans de professionals en els que es té fe, una fe basada en el *coneixement* que com a professionals han de tenir.

Difícilment però els destinataris dels serveis socials confiaran en els professionals si aquests ni confien entre els mateixos professionals, com quan dubten de l'ús que en faran de unes determinades dades, o quan creuen que traeixen a l'usuari al donar a conèixer dades a un altre professional que les necessita (saber és poder). Si els usuaris han de confiar en els professionals, aquests han de confiar entre ells. El professional d'avui o treballa en equip, compartint informació, o no treballa bé; la història social és una eina de feina de l'equip i, per tant, és un deure professional explicar a l'usuari perquè s'ha de compartit determinada informació entre professionals i entre serveis professionals.

Quan els professionals no confiem entre si, es genera insatisfacció en el servei i manca de qualitat, i s'exerceix defensivament la professió. Però com la confiança és fruit del coneixement, ens haurem de *conèixer millor i trobar-nos més* per consensuar formes de treballar i establir valors i límits, és a dir, criteris per a saber què i per què s'ha de dir a qui què i com, preguntes ètiques essencials al parlar de traspàs de dades interserveis.

2. *La història social.*

Cal recordar que la història social

- a) pertany al usuari, són les seves dades, el que suposa que té dret a conèixer-la, a consultar-la;
- b) és una eina de treball dels professionals, de l'equip i de l'organització i que, per tant, ha de ser compartida.

Precisament perquè la història pertany a l'usuari cal ser respectuosos, acurats, en el vocabulari, en la intel·ligibilitat de la informació que allà es posa, i se li ha de comunicar que, al ser una eina de treball, altres professionals hauran d'accedir a la història. També s'haurà d'argumentar les interpretacions de determinades dades o històries que l'usuari explica: perquè tot és interpretació però no totes les interpretacions són vàlides.

És aquesta comunicació una mena de consentiment informat en què l'usuari accepta compartir informació, de quina manera interpretada i amb qui. No es tracta de fer del consentiment informat un document, és tracta de comunicar millor i que l'usuari consenti en condicions d'informació i de participació en aquelles decisions que li afecten, com és la seva història social (justícia). Tanmateix fora bo recordar-li perquè

algunes dades no les podem ometre (per exemple, malalties de declaració obligatòria per posar en perill la salut pública); però altres vegades haurem de sospesar si determinada informació pot augmentar l'estigmatització d'aquella persona més que ser d'utilitat.

Donat que els equips han de confiar i compartir criteris sobre què es diu, on a qui, i això no és clar, s'han de crear espais de reflexió per parlar d'aquestes qüestions, s'han de discutir casos on els professionals puguin argumentar per què creuen, o no, que s'hagin de donar determinades informacions.

Els extrems que fugen del virtuós terme mig (Aristòtil) no són bons tampoc en els equips: ni és bona la absoluta prescindibilitat d'un professional ni l'absoluta imprescindibilitat. La qualitat del servei passa per aconseguir la justícia que esquivi la arbitrietat de segons quin professional toqui a l'usuari li tocarà un destí diferent (com una loteria); o que segons sigui el professional donarem o no una informació.

3. *Què traspassem i què no*

Cal començar per qüestionar-nos qui vol saber què per, de seguida, esbrinar si té dret a saber-ho. És important que sapiguem per què i per a què ho vol, quin ús en farà. I no és menor la qüestió del com, del canal, si per escrit, per telèfon, cara a cara, per e mail.

La teoria de l'acció comunicativa ens recorda unes normes, a complir si pretenem la validesa de la nostra comunicació, que són veritat, veracitat, correcció i intel·ligibilitat: tot el que diem ha de ser veritat (està per veure si diem tota la *veritat*, donada la rellevància de la informació, a qui s'adreça i per què); hem de *dir el que creiem* que és vertader, malgrat encara no disposem de totes les proves fefaents; hem de ser *correctes* en la comunicació, posant les distàncies físiques prudencials, creant un entorn que no violenti al interlocutor vàlid; i hem de ser *clars i comprensibles* en l'emissió dels nostres missatges.

Per això caldrà en la història social compartida que els professionals *recordin* que l'usuari té dret a conèixer el què s'escriu d'ell i com, i *acordin*

- a) què necessitem saber tots (interxarxes),
- b) què es un apunt per a l'equip (qui és l'equip és una bona pregunta), i
- c) què són anotacions subjectives que el professional només escriu al seu quadern personal perquè no ho pot assegurar encara i vol continuar esbrinant sobre aquell parer.

L'equip és l'òrgan de feina on el professional s'insereix, per a poder ser eficaços i resolutius en la promoció de millores en la justícia social, s'ha de compartir responsabilitat, i el poder és saber. Així doncs hem de millorar entre servies els camins canals i ports institucionals i no només els basats en les afinitats electives personals (normalment no triem a aquells amb qui hem de treballar). Hem de crear una cultura de la mirada atenta (respecte), on la discreció és una virtut, i la transparència un bon principi d'actuació. I tot plegat sense oblidar mai que la persona és el centre sobre el que pivota tot l'edifici, sense oblidar mai que ho fem tot *per/per a* ella, no *sobre per sobre d'ella*.

Taula Rodona “Per a què ens serveix la informació en el treball en xarxa?”



L'INTERCANVI DE DADES EN EL TREBALL EN XARXA: ENS INFORMEM O ENS COMUNIQUEM?

Dúnnia Olmedo. *Responsable d'Infància i Adolescència. Ajuntament del Prat de Llobregat*

Historia Familiar

La unitat familiar està formada per la mare (41 anys) i 7 fills menors d'edat: 1 noia de 16 anys, 1 nen de 13 anys, 1 nen de 12 anys, 1^a bessonada de nens de 11 anys i 2^a bessonada de nenes de 9 anys.

La relació de parella s'ha caracteritzat per l'agressió física i verbal i la desautorització mútua. La dinàmica familiar ha estat marcada per la poca o nul·la implicació del pare en tot allò que tingui a veure amb els fills i l'organització de la llar. També ha estat marcada pels períodes d'absència del pare del domicili després d'una baralla de la parella, sense cap raó i sense avisar o per internament a presó. Malgrat tot això, i que Francisca va fer els tràmits de separació amb el marit (per raó del PIRMI), el marit ha continuat vivint a casa. Aquesta dinàmica es va trencar a l'estiu del 2009 quan Francisca, després d'una agressió física de Manuel davant dels fills, va marxar a casa de la germana Carmen i va denunciar l'agressió al dia següent davant dels Mossos d'Esquadra. Francisca va verbalitzar que va decidir denunciar a Manuel per primera vegada perquè va sentir por per ella i pels fills davant d'un episodi de violència més intens que de costum. Tot i això, al setembre tornaven a conviure junts després d'intervenir la família extensa. Actualment el pare està a presó.

La mare viu en una vivenda de propietat i es beneficiaria de PIRMI. La mare ha estat la principal cuidadora dels fills: la que es fa càrrec d'atendre les necessitats bàsiques (alimentació, salut, higiene ...) i de relacionar-se amb els diferents serveis (escola, centre de salut, CSMIJ, Centre Obert,...)

Motius de la intervenció:

El cas es coneix a Serveis socials des de el 2001.

Les dificultats de la família: manca de recursos econòmics, dèficits en les habilitats socials, pare absent, mare amb tota la carrega familiar.

Els fills presenten conductes disruptives, manca de límits, la relació amb el veïnat no es del tot positiva, perquè els nens son destructius amb les instal·lacions públiques i tenen manca de respecte cap als veïns i el seu entorn. Entre els germans la relació es molt conflictiva i molt poc respectuosa. S'insulten i es barallen. La resolució dels seus conflictes arriba tant a l'agressió física com a la verbal.

Els serveis (professionals) que intervenen amb aquesta família.

Serveis educatius

Directors d'escoles. Els 7 germans/es assisteixen a tres escoles.

EAP. Psicòleg i treballador/a social

Serveis de Salut

Pediatre

Treballadora social de l'ambulatori

CSMIJ (psicòleg)

Serveis Socials Bàsics

Educador/a Social

Treballador/a Social

Serveis Especialitzats

Centre Obert. Els educadors referents del grups a on estan els nens inscrits

EAlA. Educador/a, psicòleg/a, treballador/a social.

Raons que porten al inici del treball en xarxa:

* Intervencions unilaterals dels professionals dels diferents serveis.

Varem valorar que la intervenció d'un professional, indirectament influenciava la intervenció de l'altre ja que les indicacions a la família es feien sense comptar amb l'altre servei. EX: escola deia a la família que si el nen no es prenia la medicació que li havia receptat el CSMIJ no podia entrar a l'escola. El CSMIJ s'assabentava mes tard que havien arribat a aquest acord per part de l'escola. Des l'EAP li feia horari reduït al nen però serveis socials s'assabentava en una comissió social de l'escola després d'haver posat en marxa aquest acord. Si que ens coordinaven i ens informaven però arribava a ser "caòtic".

* Aquestes intervencions unilaterals es traduïen en un "caos coordinatiu" que la família utilitzava per queixar-se d'un recurs a un altre i de manipular la informació. **La mare es beneficiava dels buits de treball en xarxa, sobretot perquè som molts professionals intervenint** i creava conflicte en els diferents serveis.

* En les coordinacions dels professionals que estan intervenint no es veia la millora de la situació familiar.

* Per la dinàmica familiar portaven als professionals a la crispació i desesperació entre ells de no saber que més fer.

Procés del treball en xarxa

1^a reunió

Varem creure necessari seure- realitzar una reunió conjunta per parlar d'aquesta situació: CSMIJ, directores de les diferents escoles, EAP, Serveis Socials. Aquesta reunió va ser tensa, tots els recursos anàvem amb la expectativa de quin professional tindria la "vareta màgica" perquè provoques un canvi en la situació familiar com: els nens es comportessin millor a escola, la mare assistís a les entrevistes quan la citaven en el CSMIJ, EAP, Escola, SS, la mare no amenacés a cap professional, la mare li dones la pauta mèdica de la psiquiatra al seu fill, que li poses límits als seus fills.

Tots els serveis van informar de les intervencions que havien realitzat. En aquesta reunió es va intentar visualitzar quines eren les limitacions de cada servei i com treballava cada servei.

Malgrat va ser tensa varem intentar arribar a acords consensuats entre els diferents professionals per que ningú no solapes la intervenció d'un altre i que la mare veies que érem un equip. Es va acordar que de cada servei sortís un referent de la família i aquest seria qui tindria l'entrevista amb la mare per comunicar els acords.

En el procés de les diferents reunions posteriors es va passar a tenir més confiança entre nosaltres per que ens coneixíem i ja no posàvem les expectatives de la millora de la situació familiar en l'altre. Això ens va ajudar a ordenar la nostra intervenció. Mica en mica, les reunions es van convertir en comunicar com havia anat els pactes acordats i pensar cap a on aniríem, a partir de crear nous acords entre nosaltres. Ara les reunions son més relaxades entre nosaltres i més operatives, arribem més sovint a crear el pla de treball conjunt. Quan l'EAIA va començar a intervenir en el cas va incorporar en aquestes reunions com un membre més de la xarxa.

Es una experiència positiva malgrat que al principi teníem moltes resistències. La situació de les nostres intervencions era tan insostenible que la situació del cas ens va obligar a entaular-nos i crear i consolidar el treball en xarxa.

El més important d'aquestes reunions es que abans de finalitzar les reunions fem un resum del que s'ha parlat a la reunió i marquem els acords que tenim que portar a terme cada professional i tornem a posar data de reunió.

Cal dir que en tot aquest procés, tant l'excés o per defecte en els moments de crispació per part dels professionals la informació ha segut eina de justificar el nostre treball davant dels altres professionals. En el moment que es va consolidant el treball amb xarxa es va compartir la informació per l'elaboració dels plans de treball i es treballa amb molta més confiança.

Aquestes son les preguntes que exposem per debatre:

“¿ L'excés de la informació que aboquem , la utilitzem per treure'ns l'angoixa i justificar les nostres intervencions i sobre tot quan no aconseguim el resultat esperat?”

“¿ Cal transmetre la informació necessària en relació als objectius establerts per una millora en l'atenció al cas? “

L'INTERCANVI DE DADES EN EL TREBALL EN XARXA: ENS INFORMEM O ENS COMUNIQUEM?

Nati Ruiz. EAP Horta-Guinardó

A partir d'un cas Interxarxes (dintre del Projecte Interxarxes del districte Horta-Guinardó) es plantegem dubtes, preguntes i reflexions fetes en relació a les oportunitats que ens ofereix el treball en xarxa i en concret la trobada en espais entre serveis per compartir informació i consensuar intervencions des dels diferents àmbits /Serveis.

La vinyeta que us mostrarem permet situar els avantatges del treball en xarxa pel que fa a la comunicació entre serveis que actuen amb una mateixa família. Considerar un “Cas Interxarxes” implica que els serveis que intervenen s'han posat d'acord en tenir un seguiment sistemàtic que es concreta en reunions trimestrals i en el cas que es consideri la necessitat de tenir més reunions o reunió d'urgència es fa convocatòria extraordinària. S'aixeca acta de les sessions a on queda reflectit els temes tractats (situació familiar, situació dels menors, debat de l'equip) i els acords presos en global i per cada servei.

El treball en xarxa implica comunicació

En el cas al que ens referirem, i amb anterioritat a la seva inclusió al projecte, els diferents serveis han atès a la família de forma independent i amb alguna coordinació telefònica. Aquestes coordinacions que s'estableixen abans d'incloure el cas a Interxarxes són bàsicament bilaterals (S.S-Centre Educatiu ,S.S-Pediatria, Centre Educatiu –Pediatria S.S-CSMIJ, etc.....)

La situació familiar és cada vegada més complicada i els serveis (Serveis Socials, Atenció Bàsica de Salut i Escola) troben la situació dels menors crítica i amb “poc marge de maniobra . La necessitat de compartir per entendre i intervenir és fa palesa i això fa que es plantegi la seva inclusió al projecte Interxarxes.

Es fa una primera reunió a la qual assisteixen : el pediatre i el metge de família, la infermera del CAS, l'educador del centre obert, les tutora i mestra de suport, l'EAP, Serveis socials, EAIA i Educador de carrer. Aquesta primera reunió va permetre:

-compartir una informació respecte a la situació passada i present de la família. Un compartir, que al fer-se en una reunió conjunta de tots els serveis, permetia posar

mirades diverses respecte a la situació, poder discutir sobre el que passava i poder establir de forma conjunta vies d'actuació. S'evidenciava les dificultats per part de cada servei per donar respostes a les necessitats dels menors i de la família. Així com la necessitat de compartir espais de reflexió a través de la comunicació. No tan sol era precís informar sobre algun aspecte sinó que calia anar més allà per fer una bona construcció del cas i actuar de forma corresponsable. La família necessita el nostre acompanyament i els serveis també cal que ens acompanyem entre nosaltres .

A partir d'aquesta reunió s'estableixen diverses reunions de les quals s'aixeca acta. Les reunions Interxarxes van servir per compartir les visions que tenien de les funcions parentals, quin compromís manifestaven els pares com a cuidadors i referents parentals i per recolzar la demanda del pare de tenir la custòdia (d'ençà la separació de la parella la tenia la mare), però establint els límits necessaris que el pare havia de respectar.

Les reflexions /discussions que es mantenien en les reunions Interxarxes van ajudar a trobar posicions més comunes, més consensuades de tots els serveis. I també van facilitar ser conscients de les dificultats de realitzar certes intervencions.

Les situacions dilemàtiques

Volem destacar dues situacions que es van donar en el seguiment del cas i que ens confronten, cadascuna de manera diferent, al tractament de la informació en el treball en xarxa.

La primera fa referència a l'angoixa que provoca, en nosaltres, la possibilitat de que un nen estigui patint una situació de violència i/o abús.

Per contextualitzar la situació familiar, direm que es tracta d'una dona separada, i els seus 3 fills, que conviu amb una tercera parella que acaba de sortir de la presó. Aquesta parella es mostra agressiu i violent. Els fills estan descontents . Es produeixen baralles del fill més gran que viu a la vivenda i l'home. El fill defensant a la seva mare. Els més petits aguanten en silenci la situació . El mitjà molt callat no diu res ni vol que ningú s'assabenti de res. La petita també molt discreta, callada i trista, s'obre un dia a la mestra i li explica la situació que viuen. Un comentari de la nena dient que el padrastre, a vegades, va a la seva habitació li planteja a la mestra l'interrogant de quin valor donar a aquesta afirmació i si això pugues tenir alguna connotació sexual. La mestra necessita comunicar-lo ja que creu que és important dir-lo però té certs dubtes:

-Pensa que ha de dir-ho però no sap com es tractarà el tema ? Depèn com es tracti no li agradarà. La nena ha dipositat confiança amb ella, s'ha obert i és important mantenir-la.

La reunió Interxarxes permet intercanviar aquesta informació però sobretot parlar de com la tractarem. Manifestar els dilemes i dubtes i arribar a determinats acords consensuats .

La confiança entre serveis és necessària per informar, aquesta es pot guanyar quan coneixem a l'altre però augmenta si a més a més es pot reflexionar juntament amb l'altre. Allò que es parla entre tots, s'acorda i es plasma en una acta on és més fàcil no oblidar-se i permet tenir en compte a l'altre, amb els seus dubtes....Permet, en definitiva, respectar-nos .

La mestra va plantejar el dilema a l'equip del cas on es va valorar que, per tal de considerar aquesta manifestació com a possible situació d'abús, caldria estar atents i verificar l'existència d'indicadors i indicis (síntomes corporals, plors, tensió i silenci davant situacions de conversa,..).

Es decideix que l'EAlA explori la situació i la cura que els professionals d'aquest equip van tenir a la seva intervenció, perquè la nena pugues obrir-se i, manifestar-se, sense que es perdés la confiança en la mestra (per cert molt útil i necessària), va permetre descartar la sospita d'abús però alhora evidenciar el patiment dels menors i obrir noves vies per sol·licitar una modificació de la custòdia –llavors a càrrec de la mare- ja que els fills manifestaven que volien viure amb el pare.

Els serveis aposten, en el seu informe, pel canvi de mesura i a l'espera de la resolució judicial, el pare havia anat a l'Institut per explicar a la tutora que havia aconseguit la tutela i a l'entrar a l'entrevista li faig veure que ell s'ho pensa i que li han donat moltes esperances de que sigui així, però que cal esperar la sentència i llavors ho podrà comunicar a l'Institut , a l'escola.

- Hagués estat millor que aquesta informació no sortís de l'escola fins trobar algun altre indicatiu que confirmés la sospita?
- Esta justificat que la tutora “incompleixi” el pacte de confidencialitat que havia establert amb la menor? En aquest cas es tracta d'una noia menor de 12 anys però i si fos una adolescent que ens demana explícitament que no parlem d'aquell “secret” amb ningú?

Son alguns dels interrogants que proposem pel debat

La segona situació fa referència al fet de (no) comunicar una dada de salut del pare que tenia incidència directa en la cura dels nens.

El pare patia un càncer i el mateix dia que surt la sentència favorable i es comunica a la família, l'home, que estava ingressat a l'hospital, va morir. El primer servei que té coneixement fa extensiva la comunicació i es convoca una reunió extraordinària per valorar la situació i com afectava als menors molt especialment.

Un servei–que ja no participava a les reunions de la xarxa- coneixia la situació real de la salut del pare i va decidir no comunicar-ho a la resta, ates que considerava que la confidencialitat deguda li impedia compartir aquesta dada amb la resta de serveis, malgrat sabia que s'estava fent una aposta per afavorir el canvi de custòdia i que els fills anessin a viure amb el pare.

Davant d'això cal preguntar-nos:

- Aquest servei devia compartir aquesta dada amb la resta, malgrat ser una dada sensible i subjecta a confidencialitat?
- Es pot prioritzar, en aquest cas, el respecte a la confidencialitat tenint en compte el conjunt de factors del cas?
- Com fer compatible aquesta confidencialitat al fet de tenir en compte a l'altre en el treball en xarxa?

L'INTERCANVI DE DADES EN EL TREBALL EN XARXA: ENS INFORMEM O ENS COMUNIQUEM?

José Leal, Psicòleg Especialista en psicologia clínica. Vicepresident del Comitè d'Ètica Assistencial en Salut Mental, Fundació Congrés Català de Salut Mental.

Agradecimientos y satisfacción de compartir un nuevo espacio y sobre una temática tan importante como es la articulación de recursos, el trabajo en red y dentro de éste, los procesos de comunicación entre equipos y el intercambio de informaciones en relación al usuario. Y todo ello dentro de una intervención profesional basada en valores y la dimensión ética.

Satisfacción también de compartir con dos compañeras tan implicadas en experiencias ilusionantes de trabajo en red. Nos han expuesto magníficamente dos situaciones extremadamente difíciles y mostrado la diferencia entre trabajar aisladamente y trabajar en red.

También celebro estar con muchos profesionales con los que desde hace años tengo el placer de colaborar y aprender. Muchas de las cosas que yo puedo aportar proceden de reflexiones hechas conjuntamente con dichos equipos. Mi experiencia con ellos es la experiencia de una reflexión sobre las prácticas, las características de los usuarios, sus historias, sus vínculos, las causas posibles que desencadenaron sus dificultades, las posibilidades de ayuda, el trabajo en red, los límites de las intervenciones, etc.

En mis trabajos con los equipos y en sus reflexiones, de uno u otro modo aparecen las referencias éticas y los valores. Porque nuestras prácticas cada vez son más complejas y las acciones más multicausadas es necesario disponer de espacios formalizados para ver, con cierta distancia, las múltiples variables que intervienen. Y los valores en los que sustentamos nuestras decisiones.

No hay una práctica neutra. En el campo de la subjetividad y las tareas vuestras se mueven en gran medida en ese campo no disponemos de grandes certezas y caben diferentes respuestas y opciones frente a los hechos. Pero no todas son igualmente buenas. Hay razones para pensar que hay unas decisiones mejores que otras pero esto no siempre se sabe a priori; se va construyendo a medida que avanza la intervención. Por eso es buena la interrogación sobre las razones de nuestros actos y de nuestras propuestas a los usuarios. Cuando abandonamos las certezas manejar la incertidumbre es una cuestión de ética. Y abandonar la certeza permanente también es una exigencia ética.

La forma de obtención y el uso de las informaciones es una de las frecuentes preocupaciones de los profesionales y ahí derivan algunas de las infracciones, aunque involuntarias, de exigencias éticas.

Una perspectiva de la intervención basada en valores y desde una concepción ética implica una predisposición a la interrogación, a la deliberación y al debate.

Investigar, entender, aprender consiste siempre en preguntar y en abandonar el lenguaje dogmático, monopolizador de una exclusiva visión de los hechos, de los comportamientos o del universo.

El diálogo es, en principio, el puente que une a dos o mas personas para, a través de él, exponer unas determinadas informaciones e interpretaciones del mundo de las cosas y de los significados. El diálogo sincero implica la eliminación del lenguaje dogmático porque nadie puede atribuirse el monopolio de la verdad y lo cierto.

La alta complejidad de las situaciones en las que los profesionales, los equipos y las instituciones deben intervenir es tan alta que requiere también lecturas amplias, interdisciplinarias y en red. Eso conlleva una riqueza importante y un alto potencial de aprendizajes pero también una serie de riesgos al confluir sobre un hecho interpretaciones muy diferentes. Y posiciones de poder muy variadas.

Ojalá que este encuentro contribuya a que el esfuerzo de los profesionales de esta organización y los diferentes niveles de la misma obtenga frutos en el campo de la necesaria humanización y singularización de los procesos de ayuda y que contribuya a generar espacios donde la interrogación, la deliberación y el diálogo sienten las bases para unas prácticas cada vez mas exitosas.

Sobre el tema de la Jornada:

intercambiar v. tr./prnl. tr. Cambiar una cosa entre sí dos o más personas o grupos. dar una cosa a alguien recibiendo asimismo algo de su parte.

informar v. tr. Comunicar una noticia o un conjunto de noticias a quien las desconoce.

comunicar v. tr.

- 1 Hacer saber una cosa una persona a otra.
- 2 Hacer partícipe una persona a otra de sus sentimientos o emociones
- 3 Transmitir y recibir información por medio de un código común a emisor y receptor
- 4 Unir o poner en relación dos lugares o espacios

Yo creo que el tema es muy adecuado y va al meollo del trabajo en red. De hecho, simplificando mucho, podemos decir que trabajar en red es **articular** (**articular**¹ v. tr.

1 Unir dos piezas de manera que sea posible el movimiento entre ellas

2 Pronunciar un sonido colocando los órganos del aparato fonador de manera correcta.

3 Unir distintos elementos para formar un conjunto ordenado:

operativamente recursos para hacer frente a situaciones complejas. Esta trascendental tarea la llevan a cabo mediante procesos de comunicación dentro de los cuales la transmisión de información es un objetivo básico.

Por tanto en el trabajo en red es fundamental cuidar el proceso de comunicación.

En el esquema clásico ese proceso se constituye con la presencia de un emisor, un receptor y un medio que transmite un mensaje.

Por tanto debe haber alguien que quiere comunicar, alguien que está receptivo a dicha comunicación, una información a transmitir y un sistema mediante el que expresarla.

Ese proceso es recíproco, o sea, que los sujetos que intervienen realizan acciones similares.

Respecto a los casos.

Creo que puedo añadir poco a las muy interesantes exposiciones de Dunia y Nati. Trabajan en lugares y servicios distintos pero han llegado a conclusiones similares. Ambas plantean dos situaciones extremadamente complejas. Una complejidad estructural, no coyuntural con lo cual las posibilidades de ayuda y cambio, o de ayuda para el cambio, son especialmente difíciles.

Describen muy bien el proceso seguido: trabajo de cada servicio aislado, transmisión de algunas informaciones, percepción de insuficiencia de cada servicio separado y necesidad de interaccionar con los otros.

Y esto lo hacen con varios objetivos:

- a.- facilitar la organización del usuario.
- b.- evitar los daños que pueden ocasionar al usuario intervenciones múltiples no consensuadas.
- c.- evitar también los efectos indeseables que puede ocasionar el usuario a cada servicio transportando informaciones deformadas voluntaria o involuntariamente.
- d.- ayudarse ante tantas dificultades y aprender mutuamente.

Ese proceso no ha sido evidentemente fácil. La dificultad debe ser contemplada como parte de los procesos.

El conflicto es inherente al vivir y es preferible a la ambigüedad o a una especie de "como si...". El tema es como afrontar el hecho de que pueda haber diversas perspectivas -todas legítimas- de afrontar una situación. Algunos conflictos son acotables mediante protocolos (como diabético, infarto, etc.)

Pero en el campo de la subjetividad y de los comportamientos eso es más difícil. El tema es como jerarquizar las intervenciones.

El malestar puede ser una garantía frente a la autocomplacencia.

Resueltos los malestares iniciales, resituadas las expectativas, conociendo más cercanamente al otro equipo o profesional se puede entrar en tarea: afrontar lo que es necesario en ayuda del usuario.

Ese proceso no está exento de complicaciones y de vicisitudes. Algunas se muestran como dilemas. Yo creo, como dice Diego Gracia, un clásico de la bioética, que no existen los dilemas sino que éstos son indicadores de un pensamiento perezoso porque, en realidad, las soluciones posibles aunque cualquier duda son más de dos.

Nati presenta muy bien dos, podemos decir, situaciones dilemáticas o generadoras de tensiones:

La que procede de la angustia que provoca en los profesionales que un niño sufra una situación de violencia o abuso. Eso es muy doloroso pero la angustia no es buena consejera y puede llevarnos al comportamientos "buenistas" muy dañinos para los derechos de todos los sujetos que están en juego.

Es muy comprensible la duda de la profesora que se debate entre traicionar la confianza de la niña o traicionar su deseo de ayuda que pasa por informar a otros. Pero Nati da las claves: "Piensa que ha de decirlo pero no sabe cómo se tratará el tema". Por tanto hay que darle garantías de que se tratará bien y definir qué significa eso. Habría que preguntarle cual es el tratamiento del tema que ella consideraría como adecuado. De nuevo la importancia del debate, de la deliberación y del trabajo en red.

Respecto a la Confidencialidad

- 1.- La importancia de un encuadre claro.
Asegurarse de que el usuario ha entendido.
El encuadre está basado en el respeto a la ley que obliga a los que intervienen en un acto y, por ello, no puede ser modificado arbitrariamente.
- 2.- La confidencialidad: derecho reconocido al sujeto a que no sean "reveladas" las informaciones confiadas a otros basada en el deber de sigilo que obliga y compromete a quien recibe la confidencia.
Se basa en el principio ético de autonomía y derecho a la dignidad.
En mi criterio no habría que entender violación del principio de confidencialidad informar a aquellos que participan en el proceso.
Para ello hace falta que todos los que participan se sientan en un círculo de confidencialidad y definir la información pertinente

El otro dilema lo formula como ¿debió el servicio informar de la grave enfermedad del padre? Si yo tuviera que dar una respuesta rápida diría ¿por que se ha de informar de ello? Para revelar ese dato a otros el servicio requiere la autorización del paciente que es el padre. ¿Por que no pedirle el consentimiento y que libere al profesional de la duda?. Eso significa reconocerle.

Tipo de información: Veraz, reflexiva, comprensiva, no enjuiciatoria, respetuosa, comprometida con el usuario y su dignidad, que no le haga daño (principio de no maleficencia) y que le haga bien (principio de beneficencia)

Respecto a las informaciones:

- a.- problemas derivados de los modos de obtenerla, modos de transmitirla y los contenidos.
- b.- De la parquedad paranoide a la exuberancia obsesiva.
- c.- el respeto, siempre, a la intimidad y a la dignidad.
- d.- desidealización de la información.

Los profesionales y sus instituciones están obligados a acordar intervenciones para:

- 1.- no marear al usuario y evitar una práctica de efectos iatrogénicos.
- 2.- no derrochar recursos públicos, siempre escasos.
- 3.- cuidar de sí mismo, que es legítimo y posible intentar combinarlo con el cuidado de los usuarios.

Los profesionales y equipos que trabajan en un determinado espacio geográfico y que hacen frente a situaciones complejas han de ir construyendo un entramado de principios

que vayan generando una cultura. Pichon Riviere lo llamó ECRO. Es decir un conjunto de conocimientos y referencias que sean operativas. Eso no es solo un proceso metodológico aunque sea importante hallar metodologías y estrategias para la intervención. Pero lo que sustenta el trabajo en red, el trabajo compartido, son los vínculos. Y estos se generan con esfuerzo y atendiendo a principios. El trabajo en red debe estar sustentado en un conjunto de principios éticos que los equipos participantes deben compartir.

La mayoría de los “conflictos” con los que se enfrentan los profesionales que trabajamos en el campo de la subjetividad no son de tipo operativo sino ético; siempre hay opciones que tomar y no siempre es evidente cual sea la mejor. A eso se llega tras un proceso deliberativo cuando el sosiego de los profesionales y los servicios lo permiten. Por eso las actitudes son muy importantes, la predisposición al trabajo y escucha con otro y el reconocimiento de sus aportaciones.

Quisiera acabar señalando algunos de dichos principios:

- 1.- Una práctica basada en el buen trato, respeto y la dignidad de las personas sean cuales sean los problemas que le aquejan. Basada en la consideración del otro como sujeto siempre a tener en cuenta (consentimiento informado, voluntades anticipadas, tratamientos no voluntarios, confidencialidad, autonomía del paciente, etc.).
- 2.- Información precisa al usuario de la estructura organizativa en la que está incluido, qué consecuencias se derivan de estar en la red y cual es la cantidad y calidad de su permanencia en la misma.
- 3.- En el trabajo en red o intervenciones coordinadas hay que extremar los cuidados en el modo de obtener la información, del tratamiento y divulgación de la misma. Los temas referidos a la información son especialmente delicados y preocupantes. Un residente de medicina familiar me comentaba hacía días de su aburrimiento en algunas sesiones del equipo por el que rotaba porque le parecían “chafarderies”

Redacció Infox@rxes 20: Ramón Almirall, Àngel Làzaro, José Leal, Dúnnia Olmedo, Lúdia Ramírez, Begoña Román, Nati Ruiz, Helena Santacana, José R. Ubieta