

L'EXPERIÈNCIA DEL PROGRAMA INTERXARXES (2000-2016)

<http://www.interxarxes.com>

Interxarxes és un programa de treball en xarxa amb famílies, infància i adolescència que s'està desenvolupant al districte d'Horta-Guinardó, des de l'any 2000. S'inicia arran de la preocupació i de la reflexió dels professionals dels serveis públics d'atenció a la Infància (EAP, CSMIJ, Serveis Socials, EAIA) envers la nostra forma d'intervenció amb les famílies que presentaven una major problemàtica assistencial i que estaven ateses des de diferents serveis.

Tot i que ja existien diferents canals de coordinació com: les Comissions socials a les escoles, el seguiment de casos entre serveis..., detectàvem desajustaments produïts per la manca de criteris comuns, duplicitats, recels provocats pel desconeixement de les funcions i possibilitats d'intervenció des de cada servei.

Ens calia trobar una metodologia que apaivagués aquestes circumstàncies i revertís en una major satisfacció entre els professionals, alhora que millorés l'atenció a les famílies. A partir d'un procés de treball entre els professionals del districte i de contrast amb altres experiències i professionals varem iniciar el nostre projecte d'intervenció en xarxa.

EIXOS I OBJECTIUS

El programa Interxarxes s'estructura en torn a 4 eixos d'actuació que s'interrelacionen i s'autoalimenten entre sí, i dels quals es desprenen els objectius del mateix, que són:

1. Millorar la qualitat assistencial

L'objectiu nuclear del programa és la millora en l'atenció dels menors i les famílies amb les que treballem. Pretenem que el nombre de casos atesos estigui al voltant d'uns 50 anuals i la nostra metodologia de treball tendeix a reduir al màxim les disfuncions ocasionades pels efectes de descoordinacions, interferències....

La selecció dels casos es fa en funció dels criteris establerts i consensuats entre els serveis:

- que estiguin intervenint un mínim de tres serveis

- que la família presenti una problemàtica complexa, però que mostri una mínima disposició per a la intervenció
- incloure casos de totes les edats i dels diferents barris del districte

Qualsevol dels professionals que detecti un cas susceptible de ser derivat al programa fa la proposta al Comitè Tècnic i, un cop s'ha acordat incloure'l, s'estableix el protocol d'actuació.

El procés de seguiment implica doncs que hi hagi un seguiment, amb un mínim d'una trobada trimestral (de vegades pot ser bimensual segons el cas) i que de cada trobada hi hagi una acta, que es distribueix només als professionals que intervenen, amb una clàusula de confidencialitat.

Paral·lelament a aquest treball del cas per cas hem introduït modalitats d'intervenció grupals, ja que considerem que és una eina potent en el treball amb adolescents i amb les famílies en general. Des de fa 7 anys s'ha fet regularment (1 o 2 cops a l'any) un Taller de pares i mares, de caire preventiu i dirigit a famílies amb nens de 3-7 anys o be famílies amb fills adolescents.

Aquestes han estat experiències amb alt grau de participació i valoració per part de les famílies i una excel·lent oportunitat d'enriquiment per part dels professionals.

Recentment hem incorporat dues noves modalitats d'intervenció: **Els laboratoris de casos**, dirigits a aquells casos en els quals intervenen professionals que tenen dificultats per assistir a les reunions de l'equip del cas com pots ser professors, pediatres o infermeres; i els **reunions d'acció col·laborativa (R.A.C.)**, que estan pensades per a casos en els quals intervenen professionals que no són del districte Horta Guinardó

2. Augmentar el coneixement de la realitat de la infància i les famílies del territori

El segon objectiu respon a un dels aspectes que vàrem observar en els inicis del programa: algunes de les dificultats que s'evidenciaven entre els professionals provenien del desconeixement que entre nosaltres teníem dels àmbits i possibilitats d'intervenció des de cada un dels serveis.

En aquest sentit varem creure necessari iniciar un procés de coneixement *des de i per als* propis serveis que formàvem part del projecte, creant el **Seminari**

d'actualització de Serveis, el qual té com a objectius: incrementar el coneixement mutu, augmentar la cooperació i ajustar les expectatives (límits i possibilitats) de cadascun. Moltes vegades veiem com els conflictes inter-serveis responen més a desajustament d'expectatives (un sempre espera de l'altre més del que realment l'altre pot fer) que a diferències reals en l'actuació.

De forma regular, durant aquests anys, s'ha anat fent la presentació de tots els serveis públics i privats que participen en el programa.

Un altre aspecte que ha facilitat el programa ha estat la possibilitat de realitzar *recerques aplicades*, per tal d'obtenir un major coneixement de la realitat de la població del districte, les quals ens han aportat dades rellevants per a la millora de la nostra intervenció.

La primera va consistir en un informe sobre "*Infància i família, al districte d'Horta-Guinardó*", realitzat conjuntament amb l'Institut d'Infància i Món Urbà de Barcelona(CIIMU) al llarg de període 2003/2005. La segona realitzada pel GRAV (Grup de Recerca sobre Adolescència i Vincle), grup format per professionals del programa, i desenvolupada al llarg dels cursos 2005/2007, va centrar-se en la *Dificultat de vinculació entre els adolescents i els professionals/serveis*. L'any 2009, en col·laboració amb la UOC, es va realitzar la recerca "*Anàlisi de l'ús dels mòbils per difondre situacions de violència*". Finalment, de l'any 2010 al 2012 en col·laboració amb l'Observatori de Salut Mental de Catalunya (OSAMCAT) s'ha dut a terme la recerca "*Informe d'avaluació dels costos i beneficis del model interxarxes. Estudi valoratiu de l'experiència del programa Interxarxes (2000 – 2010)*" amb la voluntat de mostrar, amb dades, la "rendibilitat" (econòmica, social, institucional, personal i professional) d'aquesta metodologia de treball en xarxa.

Informes complets o resums d'aquests estudis es poden consultar a la pàgina web del programa: www.interxarxes.net.

3. Augmentar l'aprenentatge dels professionals sobre el treball en xarxa

Des de l'inici del programa es va considerar fonamental contemplar un vessant formatiu que possibilités a tots els professionals implicats compartir l'experiència, produir coneixements, alhora que es facilitava l'aprenentatge de treball en xarxa.

Partint d'aquesta premissa es va crear el **Seminari d'anàlisi i discussió de casos**, amb la participació d'un professional extern que aporta una visió

complementària, la qual ens permet preguntar-nos i avançar en les dificultats que ens planteja el propi cas i les que genera la coordinació entre els serveis.

El Seminari té una periodicitat trimestral i està obert a tots els professionals i serveis del districte interessats en continuar aprofundint en la metodologia d'intervenció (centralitat en el cas).

Paral·lelament es realitzen seminaris específics per aprofundir en temes que generen preocupació entre els professionals (trastorns de conducta en infants i adolescents, Adolescents i consum de drogues) i un Fòrum anual, juntament amb la Diputació de Barcelona, que aplega entorn a 300 professionals de totes les xarxes i que aborda temàtiques diverses relacionades amb el treball en xarxa, que en els darrers anys han estat: IV Forum Interxarxes – Diputació de Barcelona: *“Quins límits i quines possibilitats ofereix el treball en xarxa en l’atenció de casos?”*(2009); V Fòrum Interxarxes – Diputació de Barcelona: *“Patologia mental i treball en xarxa”* (2010) ; VI Fòrum Interxarxes – Diputació de Barcelona: *L’intercanvi de dades en el treball en xarxa: ens informem o ens comuniquem?* (2011) ; VII Fòrum Interxarxes – Diputació de Barcelona: *“Com orientar el treball en xarxa amb les mares i els pares?”* (2012), VIII Fòrum Interxarxes – Diputació de Barcelona: *Com abordar els fenòmens de violència familiar des del treball en xarxa?*(2013), IX Fòrum Interxarxes-Diputació de Barcelona: *El risc de decidir. La presa de decisions en el treball en xarxa.* (2014), X Fòrum Interxarxes – Diputació de Barcelona: *El treball en xarxa en el punt de trobada entre la família, l’escola i el món* (2015). XI Fòrum Interxarxes-Diputació de Barcelona: *Violència filoparental: símptoma o trastorn?* (2016)

4. Formular propostes relatives a la creació i/o millora dels recursos existents

La dinàmica del programa permet mantenir un nivell de reflexió constant sobre el seu propi desenvolupament i una anàlisi sobre la realitat que ens envolta. D’aquesta manera en la memòria anual es reflecteixen totes aquelles disfuncions detectades (absentisme, manca de recursos o serveis...) alhora que es fan propostes per a la canalització d’aquestes mancances. Aquestes propostes es fan arribar als responsables polítics i membres del Comitè Assessor del programa.

També es realitza una reflexió interna sobre aquells aspectes que es poden millorar a partir de la introducció de noves estratègies d'intervenció per part dels professionals.

Un altre vessant de reflexió que ens ocupa és la revisió dels circuits de coordinació interserveis. El fet d'haver creat una plataforma de treball i coordinació entre els serveis del districte, ens possibilita el diàleg i la permeabilitat per modificar aquells aspecte que segueixen generant interferències.

Avui, 15 anys després de l'inici del programa, hem constatat la proliferació de xarxes a un mateix territori i adreçades a la mateixa població (infància i família) si be amb dependències i temàtiques específiques: plans d'entorn, Salut i escola, Circuit contra el maltractament infantil, contra l'Absentisme escolar. Tot això, que implica un creixement i una valoració de la importància de la coordinació interserveis, suposa alhora un risc de dispersió i descoordinació per interferències i duplicació de tasques. Es per això que des del programa hem volgut acollir aquestes noves propostes incorporant-les a la dinàmica ja existent de la nostra xarxa per tal que pugui ser viscudes com a creixement cooperatiu i no com a competència inter-xarxes. Vam coordinar les nostres activitats amb el programa Salut i escola, quan es va generar i posteriorment hem inclòs el Circuit contra el Maltractament infantil a les activitats i circuits del mateix programa.

5. Difusió i intercanvi de practiques en xarxa.

La difusió del programa, tant a nivell de districte com a escala més àmplia, sempre s'ha tingut molt en compte, ja que la considerem fonamental per a la construcció d'una xarxa de suport professional. En aquest sentit, a banda del Fòrum anual que comentàvem, participem de manera regular en fòrums, jornades i grups de treball amb altres territoris i altres professionals interessats en el tema.

Altres canals de difusió són la creació de la web: **www.interxarxes.com** i del butlletí digital Infox@xarxes. Ambdós canals ens permeten compartir informacions i experiències , així com la producció escrita que es va elaborant.

ORGANITZACIÓ I RECURSOS

El programa consta de tres àmbits o nivells d'intervenció: Institucional, Coordinació Tècnica i Implementació.

La funció del Consell assessor, compostat pels responsables polítics dels diferents departaments implicats i presidit per la regidora del districte, és cabdal, ja que per al desenvolupament del programa ha estat essencial poder comptar amb un suport

institucional i amb un compromís que es renova anualment. Aquest suport permet donar estabilitat i formalització al programa.

La direcció tècnica del programa corre a càrrec del Comitè tècnic, que inclou tots els serveis i que delega en la coordinació, formada per un coordinador/a i un/a adjunta a coordinació, l'execució dels seus acords.

El tercer nivell inclou el conjunt de professionals de les xarxes del districte que participen regularment de les activitats del programa, siguin les assistencials, formatives i/o recerca (entre 80 i 100 professionals).

El programa compta amb els recursos propis de cada Servei i els que estableixen anualment les administracions que hi participen: Districte d'Horta – Guinardó., Institut Municipal de Serveis Socials i Sector d'Atenció a les Persones de l'Ajuntament de Barcelona, Consorci d'Educació, Sanitat i Serveis Socials de Barcelona, Departaments d'Ensenyament, Benestar Social i Salut de la Generalitat de Catalunya i la Diputació de Barcelona.

IDEES, CONCLUSIONS, PROBLEMES

Com ja hem assenyalat, al llarg del text, la posada en marxa i, sobretot, el manteniment d'un model de treball en xarxa d'aquest tipus no és fàcil. Hi ha dificultats derivades de la pròpia logística: sincronitzar els temps col·lectius i personals, acordar el maneig de la informació, d'allò que ens diem i de com ho fem (oral, escrit). D'altres fan referència a la implicació de les institucions, a la legitimitat de les actuacions, a com conjugar les tasques habituals amb les que se'n deriven d'aquest model.

Però sobretot les dificultats més importants deriven dels mateixos professionals, de llur resistència als canvis de model d'actuació. I més quan es tracta d'un model exigent, que suposa una gran implicació personal, professional i per tant ètica. Cal acceptar la interdependència entre professionals i serveis i això vol dir consentir a un saber nou, abandonant el gaudi que a vegades ens produeix mantenir-nos en la queixa.

Treballar en xarxa no deixa de ser, doncs, una aposta ètica que inclou el lligam a l'altre en l'abordatge i tractament dels malestars en joc, atès que no hi ha pràctica (clínica, educativa, social) sense ètica.

Malgrat aquestes dificultats, també hi ha aspectes positius en tot el procés que volem destacar: el fet que sorgís de la necessitat dels professionals, ha afavorit la implicació i el manteniment del projecte.

En tots els col·lectius convergeixen diferents sensibilitats i nivells de compromís però globalment podem dir que les virtuts que ofereix el programa són ben valorades ja que aporta la possibilitat d'un creixement professional a través de les diferents opcions de formació, un millor coneixement dels serveis i per tant un augment i millora de la cooperació.

Donant per suposat que el procés d'introducció de canvis en la pràctica professional ofereix, gairebé sempre, resistències, cal anar respectant els temps i anar introduint tot allò que és possible en cada moment, perquè si fem una valoració global i en perspectiva, es poden contemplar millores.

La metodologia generada pel projecte va sent incorporada en l'anàlisi dels casos, ja no sols amb els que estan inclosos en el programa sinó en d'altres que, sense presentar una problemàtica tant complexa, requereixen de la intervenció de més d'un servei.

És a dir que l'objectiu de crear cultura de treball en xarxa es va incorporant paulatinament en la dinàmica dels serveis. Partíem d'importants diferències de criteri en relació a la coordinació entre serveis segons els camps d'intervenció: salut, social o educació. Aquest procés, podríem dir-ne, d'amalgamatge que ha suposat tot el treball generat fins ara des del programa ha contribuït a aproximar punts de vista i a considerar aquesta coordinació com un element necessari i per tant incorporar-lo, en major o menor mesura, a la pràctica. En aquests moments, p.ex., ja no és estrany comptar amb la participació de metges pediatres en les coordinacions ni amb la seva col·laboració quan des d'altres disciplines se'ls fa alguna demanda.

Per concloure volem destacar que el procés no és gens fàcil i es va construint lentament però també estem convençuts que la realitat ens aboca a treballar i aprofundir en aquesta direcció. Treballar en xarxa es una bona fórmula per promoure la salut enfortint les xarxes, les primàries creades per les mateixes famílies i subjectes, i aquelles secundàries que els professionals generem per acompanyar-los en els seus processos.

Comité Tècnic del programa INTERXARXES