ESPAI 12

La recerca: un repte per als Serveis Socials Bàsics

Dijous, 23 d'octubre de 2014

CONGRÉS de SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Investigar en serveis socials? Resultats i lliçons apreses d'experiències de recerca sobre l'alliberament i la recuperació de la violència masclista

Neus Roca Cortés
Departament de Psicologia Social. Universitat de Barcelona

L'inici de la primera recerca que vam fer amb els serveis socials, ara fa 10 anys, va tenir l'origen en una supervisió sobre l'avaluació d'un grup d'atenció a dones en situació de violència masclista de parella, demanada per les professionals que el portaven als Serveis Socials Bàsics de Nou Barris de Barcelona. Dels assumptes que van quedar pendents en la supervisió es va proposar un projecte d'investigació-acció conjunt a dos anys vista en què vam col·laborar estretament l'equip de professionals de l'atenció i l'equip de professionals de la recerca, subvencionada per l'Ajuntament de Barcelona. La va seguir una altra recerca proposada des dels resultats precedents, realitzada a l'Equip d'Atenció a la Dona de Barcelona, l'objectiu de la qual era doble: proporcionar eines sistemàtiques d'avaluació i sistematitzar coneixements sobre la seva recuperació que contribuïssin a la reflexió sobre com intervenir en els moments diferents d'un llarg camí.

En el decurs d'aquesta experiència, què hem aprés sobre la recerca en serveis socials d'atenció? La necessitat de cuidar les condicions de gestió de les recerques conjuntes, aprenentatges sobre les condicions facilitadores i imprescindibles i, finalment, algunes reflexions sobre l'oportunitat o no de la tasca de recerca dins els serveis i programes socials d'atenció a les persones i a les comunitats.

He gaudit molt d'aquestes recerques ja que gaudien del treball conjunt cadascú en les corresponents tasques. I no ens hem cremat. Aquesta col·laboració entre professionals de l'atenció i de la recerca és una condició privilegiada per a ambdues instàncies de coneixement.

Així mateix, han proporcionat recursos sòlids, útils i actuals per a ambdues tasques: la d'atenció i la de recerca. I globalment parlant, han contribuït a la generació de coneixement sistemàtic i contrastat, coneixement científic també en la intervenció social i en les ciències socials i humanes.

De les condicions en què s'han donat cal reconèixer que la sensibilitat cap a la millora del propi treball, la valoració i respecte pel tipus de coneixement de cadascú i el suport institucional són elements imprescindibles per a uns resultats satisfactoris per a tothom, per a la intervenció social i, en definitiva, per a les ciutadanes i ciutadans.

Neus Roca, durant la seva intervenció

Recerca aplicada sobre les intervencions amb infància en risc des dels Serveis Socials Bàsics

Dra. Carme Montserrat, Universitat de Girona.
Aquesta recerca està codirigida amb el Dr. Ferran Casas i compta amb la col·laboració de Laia Casas, Mireia Baena i Clara Sisteró de l'ERIDIQV de la Universitat de Girona.

La recerca presentada (2013-15) té com a objectiu valorar l'eficàcia del conjunt de pràctiques d'intervenció psicosocioeducativa en famílies amb infants en risc, en el marc dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Barcelona, per tal d'identificar aquelles amb les quals s'assoleixen resultats més satisfactoris. Es parteix d'una perspectiva epistemològica basada en copsar el punt de vista dels diferents agents socials implicats, és a dir, dels professionals i les famílies – adults i infants.

En la recerca s'ha utilitzat una metodologia mixta –quantitativa i qualitativa- i diverses tècniques d'investigació amb instruments com el qüestionari, les entrevistes i els grups de discussió (taula 1). A més, s'ha fet un seguiment periòdic de la recerca per part del grup motor format per professionals de l'Ajuntament de Barcelona i la Universitat de Girona.

Taula 1. Objectius específics i instruments

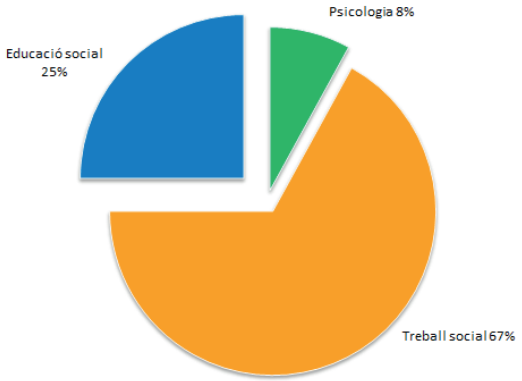
Objectius específics	Destinataris i tècniques
Analitzar i sistematitzar les pràctiques d'intervenció social	Qüestionari dirigit a tots els professionals dels SSB. Preguntes tancades i preguntes obertes. Anàlisi de la base de dades del SIAS referent a aspectes d'infància
Analitzar l'impacte de la intervenció en les persones usuàries	Entrevistes amb professionals, famílies i infants: Estudi en profunditat amb 5 CSS Enquesta de satisfacció adreçada a famílies (pares, mares, infants i adolescents, etc.) a tots els 40 CSS.
Identificar i validar pràctiques relacionades amb millora	Grups de discussió amb professionals dels altres districtes per debatre els resultats extrets pel que fa a la identificació de les pràctiques que provoquen canvis positius en la vida dels infants
Publicació i difusió dels resultats	Elaboració i publicació de l'informe Elaboració d'un tríptic de resultats Presentació de l'estudi

A les Jornades es van presentar uns primers resultats extrets dels qüestionaris administrats al 2014 als professionals dels Centres de Serveis Socials (CSS). Van contestar els qüestionaris 225 professionals (taula 2), representant el 50,8% dels total i sent Sarrià-Sant Gervasi el districte amb un percentatge més alt de respostes.

Taula 2. Població i mostra

Districte	Total		
	Població	Mostra	
Ciutat Vella	58	33	56,8%
Eixample	64	36	56,2%
Sants – Montjuïc	55	29	52,7%
Les Corts	17	5	29,4%
Sarrià – Sant Gervasi	20	18	90,0%
Gràcia	33	11	33,3%
Horta Guinardó	45	27	60,0%
Nou Barris	55	26	47,2%
Sant Andreu	34	13	38,2%
Sant Martí	62	27	43,5%
Total	**443**	**225**	**50,8%**

Pel que fa a les característiques de la mostra, el 89% eren dones i la franja d'edat més nombrosa se situava entre els 30 i 49 anys (76%). El 87% tenia 4 anys o més d'experiència en els serveis socials tot i que a causa de la mobilitat que s'havia donat, el 41% s'havia incorporat recentment a l'actual Centre de Serveis Socials. Sobre el perfil professional, el 67% eren treballadors/ores socials, tal com consta al següent gràfic.



Marta Fité, moderadora, amb Xabier Ballesteros, Carme Montserrat, Neus Roca i Eva Rovira

Els resultats –preliminars– es van presentar ordenats segons les següents premisses:

1. Quan atenem un infant o adolescent, és desitjable comptar amb la seva participació:

- Quins professionals?
- Sobre quins problemes?
- A partir de quina edat?
- Des de quin enfocament?

2. Quins resultats es persegueixen:

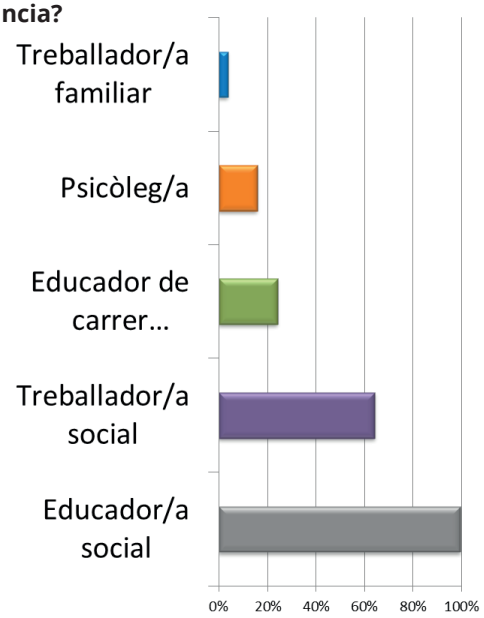
- Els resultats relacionats amb la millora del benestar de l'infant o adolescent

3. Quins són els processos d'intervenció més exitosos:

- Treball d'equip
- Treball interdisciplinari
- Coordinació fluida amb l'EAIA
- Coordinació fluida amb altres serveis de la xarxa
- Taules d'infància
- Metodologia de treball en xarxa

Alguns resultats es refereixen al fet que la intervenció en casos d'infància es fa majoritàriament de manera indirecta a través de la família i els serveis, amb un enfocament més centrat en la família. La majoria dels casos són atesos per educadors i educadores socials.

En el vostre CSS, a qui se li acostumen a assignar els casos d'infància?



Segons les dades extretes del SIAS el 34,9% dels casos d'infància es tanquen per assoliment d'objectius.

Taula 3. Dades extretes del SIAS

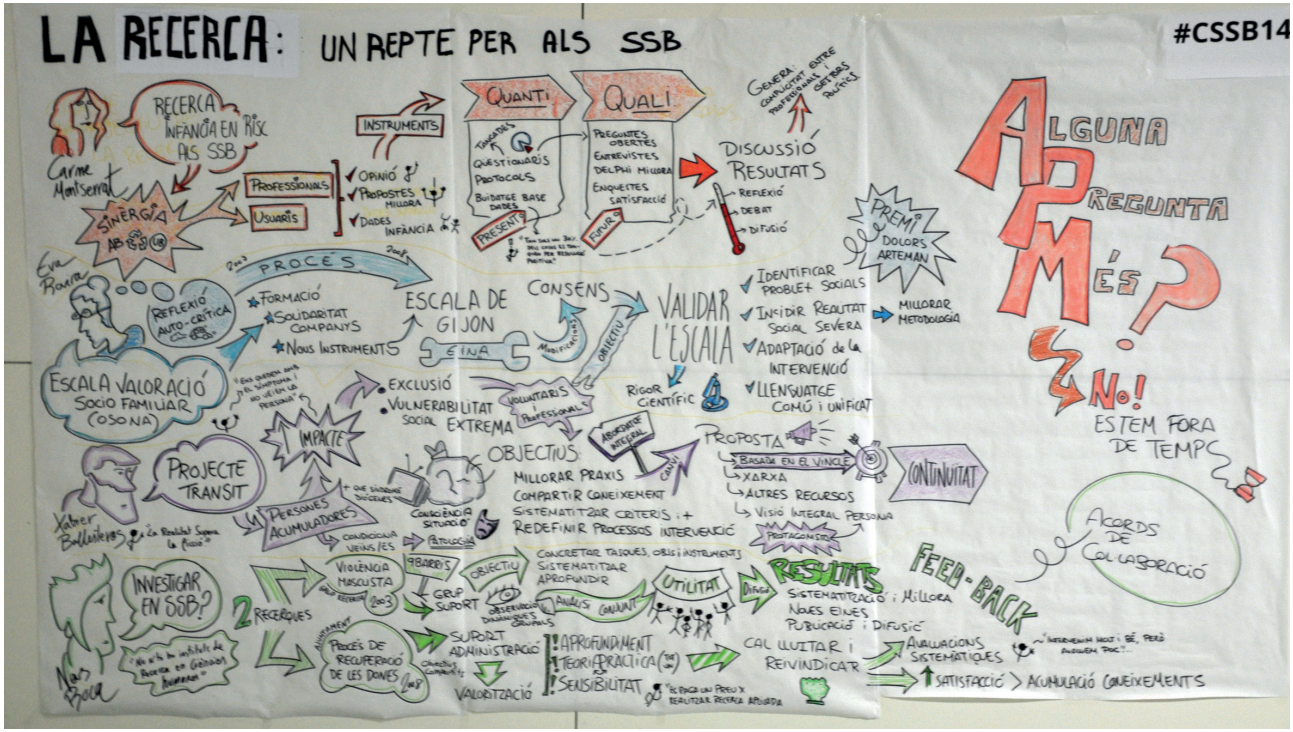
Motiu de tancament	N. casos	%
Assoliment d'objectius	926	34,9
Absència perllongada amb el servei	588	22,1
Canvi de domicili fora de Barcelona	414	15,6
Derivació a un altre servei	295	11,1
Decisió pròpia	97	3,7
Incompliment acords	44	1,7
Desestimació per no ajustar-se al perfil	26	1,0
Defunció	14	0,5
Majoria d'edat	3	0,1
Altres	248	9,3
TOTAL	**2.655**	**100**

El grau de satisfacció dels professionals sobre la seva intervenció amb infància és de 6 punts sobre 10.

Es va presentar també una categorització de les principals dificultats assenyalades pels professionals pensant en la intervenció amb infància en risc des dels CSS, i destaquen 151 aportacions sobre la *manca de recursos humans, d'espais, temps, d'ajuts i serveis*, 99 sobre els *problemes de coordinació i treball conjunt amb altres serveis*, 89 sobre les *dificultats en/per la intervenció amb infància des dels CSS*, 39 sobre els *processos administratius, marc i encàrrec institucional*, i 26 sobre la *insuficient formació específica amb infància dels professionals*.

Finalment es plantegen unes consideracions finals, com són que cal:

- Tenir coneixement de dades quantitatives i qualitatives per permetre reflexionar sobre la situació i les intervencions per millorar-les, eliminar-les o innovar-ne d'alternatives.
- Desenvolupar la recerca amb la complicitat dels professionals de la intervenció social i dels gestors polítics.
- Posar sobre la taula els punts clau de la recerca aplicada: retorn i debat amb els participants i difusió de resultats.



Relatoria visual de l'Espai 12