

BUENAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

LINEA TEMÁTICA: Servicios Sociales

TÍTULO: La sinergia entre la Universidad y los Servicios Sociales en la investigación-acción, transferencia de conocimiento e innovación para la mejora de la atención social.

Departamento de Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social. Universidad de La Laguna, Tenerife. D. Juan Manuel Herrera Hernández Contacto: jmherera@ull.edu.es

RESPONSABLES DE LA BUENA PRÁCTICA:

- D. Juan Manuel Herrera Hernández. Trabajador Social Clínico. Profesor colaborador investigador de la Universidad de La Laguna, Tenerife.
- Dña. M^a Begoña Rodríguez Pérez. Pedagoga. Concejalía de Servicios Sociales, Igualdad y Sanidad del Iltre. Ayuntamiento de Candelaria. Responsable del Programa de Prestación Canaria de Inserción (PCI). Componente del equipo de intervención.
- Dña. Jessica Castillo Betancor. Trabajadora Social. Concejalía de Servicios Sociales, Igualdad y Sanidad del Iltre. Ayuntamiento de Candelaria. Responsable del IV Plan Municipal de Prevención de Adicciones (2019-2023) del municipio de la Villa de Candelaria y técnica del programa de PCI. Componente del equipo de intervención.
- Dña. Olivia Concepción Pérez Díaz, Concejala de Servicios Sociales, Igualdad y Sanidad del Iltre. Ayuntamiento de Candelaria.

EQUIPO DE LA BUENA PRÁCTICA

- D. Juan Manuel Herrera Hernández. Trabajador Social Clínico. Profesor colaborador investigador de la Universidad de La Laguna, Tenerife.
- Dña. M^a Begoña Rodríguez Pérez. Pedagoga. Concejalía de Servicios Sociales, Igualdad y Sanidad del Iltre. Ayuntamiento de Candelaria. Responsable del Programa de Prestación Canaria de Inserción (PCI). Componente del equipo de intervención.
- Dña. Jessica Castillo Betancor. Trabajadora Social. Concejalía de Servicios Sociales, Igualdad y Sanidad del Iltre. Ayuntamiento de Candelaria. Responsable del IV Plan Municipal de Prevención de Adicciones (2019-2023) del municipio de la Villa de Candelaria y técnica del programa de PCI. Componente del equipo de intervención.

1. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Palabras Claves: Trabajo Social grupal psicoterapéutico, intervención online, vulnerabilidad social, inclusión social, transferencia de conocimiento, evidencia basada en la práctica.

Resumen:

Se presenta una práctica resultante del proceso de transferencia de conocimiento e innovación desde el Departamento de Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social, Universidad de La Laguna, y la Concejala de Servicios Sociales, Igualdad y Sanidad del Iltre. Ayuntamiento de Candelaria, Tenerife, en un periodo pre-pandemia y durante la pandemia. (desde julio de 2018 hasta julio de 2021)

La práctica se materializa en acciones como: a) mejoras en los procesos de gestión dentro de los Servicios Sociales, b) atención terapéutica individual, familiar, grupal desde el Trabajo Social Clínico presencial y online rompiendo con la brecha digital, c) investigación sobre indicadores sociales para conocer la tendencia de cara a la planificación social y la mejora de la salud mental, y sobre el interno de la Organización (Servicios Sociales), demanda, respuesta, necesidades., d) Trabajo en equipo implementando medidas y acciones ad-hoc, antes y durante de la pandemia, con población vulnerable (apoyo emocional comunitario, mediante teléfono y radio municipal).

La evaluación de la eficacia (cambios y mejorías comprobables y percibidas por las personas que reciben la ayuda y profesionales vinculados), la efectividad (intervención que se aplica en el contexto real, persona-profesional.), la eficiencia (coste y beneficios para la persona y comunidad generados por la intervención (inclusive, costes evitables, prevención), y la utilidad para la intervención social (se puede generalizar la intervención, es aplicable, viable, útil, relación coste/beneficios en el entorno.), resultan positivas en su medición y valoración por parte de las profesionales, agentes sociales y sobre todo, los/as clientes atendidos/as.

2. NECESIDAD, ENFOQUE, PLANIFICACIÓN

2.1. Diagnóstico previo

El trabajo en equipo exponiendo datos reales de la situación en la demanda y atención desde los Servicios Sociales, la revisión de archivos de programas, la investigación, la evaluación, con los que se concretan los siguientes indicadores: a) Demanda en aumento y recursos insuficientes, b) La necesidad de mejorar la calidad de la oferta del servicio en la atención, c) Conocer desde la perspectiva ciudadana y agentes sociales el entorno municipal, de cara a la prevención- planificación contextual-ambiental, d) La necesidad de apoyo externo para la mejora de los procesos de gestión, y recabar evidencia basada en la práctica dentro de los Servicios Sociales y mejoras para la atención.

2.2. Sectores implicados:

Los/as participantes son en primer lugar los/as clientes/as de los Servicios Sociales, el municipio-comunidad y agentes sociales, la Corporación Local (técnicas de Servicios Sociales), la Universidad (Profesor investigador, estudiantes en prácticas y de trabajo final de grado) y la Fundación General de la Universidad de La Laguna (FGULL), como gestora del proyecto.

2.3. Objetivos

Generales (OG)

- Vincular la Universidad con la realidad social, a través de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, en la contribución, creación y desarrollo del conocimiento a través de la investigación, la discusión, la reflexión y la crítica, al igual que formar profesionales en los campos de las ciencias, las tecnologías, las artes y las letras e inspirar el avance tecnológico orientado a mejorar las condiciones y calidad de vida del entorno social y para ello, fomentará relaciones de intercambio y colaboración con organismos e instituciones académicas, culturales y científicas tanto nacionales como extranjeros.
- Contribuir desde la Política Social Municipal en la mejora de la oferta de servicios y calidad de las acciones que se llevan a cabo o son necesarias implementar, para la planificación social y ayuda que se presta desde los Servicios Sociales.

Específicos (OE)

- Suscribir convenio de investigación acción entre las partes implicadas para la gestión de la información, conocimiento.
- Desarrollar desde los equipos técnicos de los Servicios Sociales y el apoyo externo en la gestión de recursos, recabar práctica basada en la evidencia, investigación-acción-prevención en clientes/as y el entorno municipal de cara la mejora de la prevención y planificación social desde los Servicios Sociales.
- Llevar a cabo procesos de investigación-acción, recabar práctica basada en la evidencia, investigación-prevención del entorno.

Operativos (OO)

- Intervención terapéutica desde el TS con individuos, familias y grupos presencial y online.
- Investigación sobre indicadores de vulnerabilidad social, según ciudadanía y agentes sociales.
- Formación a agentes sociales sobre estrategias de intervención con población vulnerable.
- Evaluación de la eficacia, efectividad, eficiencia y utilidad para la práctica profesional desde los Servicios Sociales.
- Evidenciar la vinculación - relación entre la Universidad y los Servicios Sociales en la mejora de los servicios y la Política Social.

2.4. Recursos

- Recursos humanos: a) directos: las dos profesionales que aparecen en el título y el profesor de la universidad, b) indirectos (resto de profesionales y agentes sociales municipales, estudiantado de prácticas y de trabajo de fin de Grado en Trabajo Social), y técnicas de gestión del proyecto desde la FGULL.
- Recursos materiales-infraestructura: espacios dentro de los Servicios Sociales, Tecnología, material fungible.
- Recursos técnicos- metodológicos: trabajo social clínico con individuos/familias/grupos, investigación, evaluación, coordinación, monitorización, sistematización y seguimiento, formación, supervisión tutorización, asesoramiento técnico-político.

- Recursos económicos: Los propios de la Institución (técnicas del equipo de investigación) y del convenio suscrito entre las partes en los periodos y su coste con impuestos incluidos, que se recogen en la tabla (1).

Tabla 1: Costes con impuestos incluidos de los proyectos

Acción (proyecto)	Periodo	Costes (impuestos incluidos)
<i>Prevención y promoción de la salud mental en la población del municipio de Candelaria</i>	Desde 13 de julio de 2018, hasta el día 31 de diciembre de 2018. (6 meses)	9.100,00 €
<i>Estudio- prevención y promoción de la salud mental de los/as usuarios/as perceptores/as de la prestación canaria de inserción (PCI) en el municipio de Candelaria”</i>	Desde el 1 de abril de 2019, hasta el día 31 de julio de 2019. (4 meses)	5.040,00 €
<i>Estudio sobre las necesidades y demandas de las familias y atención grupal e individual a aquellas con dificultades en su proceso educativo</i>	Desde el día 17 de febrero de 2020, hasta el día 16 de diciembre de 2020.(11 meses)	13.971,96€.
<i>Mejora de la salud emocional de la población vulnerable en el municipio de Candelaria.</i>	Desde el 1 de marzo de 2021, hasta el 30 de junio de 2021 (4 meses)	4.205,61 €

2.5. Plan de Trabajo

El plan que se ha llevado a cabo mediante la investigación- acción desde las Universidad- Servicios Sociales y se recoge en la Tabla (2)

Tabla 2: Acciones del plan de trabajo ejecutado

Acciones	Descripción
Intervención individual-familiar, grupal con clientes de los Servicios Sociales, presencial y online.	Trabajo Social Clínico, con clientes/as derivados/as por profesionales o por pedir ayuda ante situaciones vitales de sufrimiento emocional y alta vulnerabilidad social
Investigación sobre el contexto de cara a la mejora de la planificación y prevención ambiental.	Conocer la valoración percibida sobre la incidencia en variables e indicadores psicosociales, la demanda, y la prevención
La monitorización sistemática de los resultados obtenidos durante la intervención.	Diseño de estadillo de registro de variables e indicadores, individuales, grupales, de la comunidad, técnicas, agentes sociales
La evaluación de la eficacia, efectividad, eficiencia y utilidad para la mejora de los procesos de intervención desde los Servicios Sociales.	Registro de resultados, según percepción de clientes/as, profesionales, mejoría en indicadores psicosociales, aplicación de instrumentos validados y ad-hoc.
La coordinación y trabajo en equipo.	Estrategia semanal , clave para la toma de decisiones, monitorización, seguimiento y evaluación

3. DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Se recogen en la Tabla (3), el desarrollo, el cumplimiento del tiempo y las actividades ejecutadas

Tabla 3: Desarrollo, tiempo y actividades ejecutadas

Desarrollo	Tiempo	Actividades
En el proceso no han existido dificultades en la gestión, implementación, ejecución y evaluación	Se cumple con los plazo del proyecto y entrega de informe de resultados a la entidad, la FGULL, que gestiona el proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo social clínico individual, familiar y grupal presencial • Investigación • Coordinación y evaluación
Ídem.	Ídem.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo social clínico individual, familiar y grupal presencial y online
Ídem	Ídem	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo social clínico individual, grupal, familiar online • Teléfono atención en aislamiento por pandemia Covid-19 • Radio municipal como estrategia de apoyo emocional durante la pandemia <ul style="list-style-type: none"> • Formación • Investigación
Ídem	Ídem	Ídem

4. RESULTADOS DE LA BUENA PRÁCTICA:

Se recogen a continuación en la Tabla (4), los objetivos, resultados y conclusiones

Tabla 4: Objetivos operativos, resultados y conclusiones

Objetivos operativos	Resultados	Conclusiones
Intervención terapéutica desde el Trabajo social clínico con individuos, familias y grupos presencial y online Investigación sobre indicadores de vulnerabilidad social, según ciudadanía y agentes sociales	Atención individual-familiar: 163 clientes/as Atención grupal: 270 clientes/as Investigaciones: 1, Sin techo, 2. La soledad en personas mayores, 3: Las adicciones comportamentales y psicoactivas en población joven, 4. La situación de la vivienda para población vulnerable, 5. Las técnicas de servicios sociales y la atención en la Covid-19., 6. La capacidad y situación de los servicios sociales ante la demanda social, 7. La Evaluación del programa de PCI, 8. La atención psicoterapéutica desde el Trabajo social clínico a población vulnerable. 9. La violencia filo-parental. 10. La problemática social, según la perspectiva de los agentes sociales en el municipio.	Se presta atención desde los Servicios Sociales, voluntaria, inmediata y continuada Estudios-investigaciones que permiten conocer la realidad social de cara a las acciones, toma de decisiones, prevención, etc.

Continuación tabla 4

Objetivos operativos	Resultados	Conclusiones
Formación a agentes sociales sobre estrategias de intervención con población vulnerable.	Acciones formativas 1: Policía Local Acción formativa 2: Técnicas de Servicios Sociales	Formación adaptada a las necesidades de los/as técnicos/as y la demanda del entorno
Evaluación de la eficacia, efectividad, eficiencia y utilidad para la práctica profesional desde los Servicios Sociales	Los resultados indican mejoras percibidas por los/as clientes, las profesionales, e indicadores psicosociales de mejora, así como mejora en la organización de procesos de ayuda	Se han implementado medidas resultantes de la investigación, las intervenciones, el trabajo en equipo, en la mejora de los procesos de ayuda desde los Servicios Sociales y conocimiento del entorno social.
Evidenciar la vinculación - relación entre la Universidad y los Servicios Sociales en la mejora de los servicios y la Política Social	Se han formalizado 4 proyectos de investigación-acción, entre las entidades	La Universidad y el papel del profesor en la contribución a la transferencia de conocimiento con el ámbito social.

5. EVALUACIÓN Y REVISIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA:

Los resultados concretos de la evaluación de estas acciones, se recogen los Cuadros (1, 1,3 y 4)

Cuadro 1: La eficacia

Los cambios y mejorías comprobables y percibidas por las personas que reciben la ayuda y profesionales vinculados.

- Las medidas de evaluación usadas (validadas y ad-hoc), indican mejorías con indicadores como: *problema o demanda inicial resuelta, caso muy mejorado, caso poco mejorado, casos sin cambio alguno y casos empeorados, calidad de vida, funcionalidad y adaptación, experiencia subjetiva (sentirse recuperado) y tener un sentimiento positivo hacia uno mismo, etc.*
- Mejorías percibidas en su contexto socio-relacional y por su entorno cercano.
- Las intervenciones grupales de modo online, como herramienta para la educación emocional ante los problemas de la vida.
- La intervención del Trabajador Social Clínico, está coordinada dentro de la ayuda prestada desde los Servicios Sociales, (Individual/Grupal).
- La valoración de las profesionales de los Servicios Sociales, políticos/as, agentes sociales, en la mejoría de usuarios/as “complicados”, es significativa, en la reducción de problemas.

Cuadro 2: La efectividad

La intervención se aplica en el contexto real: persona-profesional.

- Se presta la ayuda desde los Servicios Sociales de base (voluntaria).
- La sinergia entre la ayuda psicoterapéutica individual/grupal, y ayudas económicas o prestaciones, desde los Servicios Sociales.
- La frecuencia de la ayuda psicoterapéutica y adaptación al contexto persona y relación con los Servicios Sociales.
- La inmediatez de la ayuda (presencial u online).
- El Trabajo Social Clínico: individual, grupal, familiar, y comunidad (radio local- pandemia), como oferta comunitaria.
- La intervención grupal como estrategia de prevención y apoyo emocional, y los beneficios al entorno familiar
- La formación/coordinación con agentes sociales sobre estrategias básicas de ayuda emocional (auto-ayuda, y para la población o casos concretos).
- La investigación sobre la percepción de la realidad municipal: Servicios Sociales /agentes sociales y medidas a adoptar.

Cuadro 3: La eficiencia

Coste y beneficios para la persona y comunidad generados por la intervención (*inclusive, costes evitables: prevención*).

- Reducción de síntomas y malestar emocional
- Menor uso/derivación y uso de dispositivos sanitarios.
- Evitar/detectar/tratar, a clientes/as del sistema de salud mental, medicados o no, y que están dentro del espacio socio-sanitario.
- La investigación de la realidad social, como “diagnóstico” para la planificación de la salud desde los Servicios Sociales

Cuadro 4: La utilidad para la intervención social

La utilidad: (Se puede generalizar la intervención, es aplicable, viable, útil, relación coste/beneficios en el entorno.)

- Sí, es aplicable, viable, útil, su coste es bajo y los beneficios altos, para los/as clientes/as, los Servicios Sociales, y la prevención/detección /ayuda, para la salud mental de la población.
- Es posible ejercer el Trabajo Social Clínico, desde los Servicios Sociales y sus efectos comprobados tras la evidencia.
- Se precisa acumular más evidencias para el desarrollo del Trabajo Social Clínico, desde los Servicios Sociales, y consolidarlo como servicio, dentro de la cartera básica.

6. CARÁCTER INNOVADOR DE LA BUENA PRÁCTICA:

Como aspectos de innovación interna podemos destacar:

- La sinergia entre los Servicios Sociales y la Universidad (Trabajo Social), en la transferencia de conocimiento, innovación, para la mejora de los servicios de atención social.
- La oferta clara y explícita del Trabajo Social Clínico individual, familiar y grupal dentro de los procesos de ayuda desde los Servicios Sociales
- La investigación del entorno y del interno (organización), como estrategia de mejora de los procesos básicos de gestión (investigación, diagnóstico, planificación, evaluación e interlocución), de la prevención y planificación ambiental y contextual desde los Servicios Sociales, respeto a la salud mental de la población residente.
- La respuesta cercana, inmediata a clientes/as, desde los Servicios Sociales, que presentan problemas o eventos vitales significativos de alto malestar psicosocial y vulnerabilidad social, que deben esperar largo tiempo para ser atendidos/as por el ámbito sanitario (salud mental).
- La atención online grupal o individual/familiar con población vulnerable, rompiendo con la brecha digital y cómo herramienta útil para dar respuesta a la gran demanda de ayuda y apoyo emocional en tiempos de crisis y pandemia.

Los aspectos que se pueden trasladar a otro contexto distinto, podemos destacar:

- La incorporación de la Universidad dentro de los Servicios Sociales, en proyectos y acciones de investigación –acción, que partan de las necesidades de los/as clientes, comunidad y la Corporación Local para la mejora de la Política Social Municipal.
- Una vía útil para poner a prueba el conocimiento disponible sobre la intervención social con población vulnerable en un contexto natural (Servicios Sociales), la mejora de procesos básicos, de recursos y avanzados de la gestión, aplicando la práctica basada en la evidencia disponible, así como la evaluación de la evidencia basada en la práctica, para la mejora de la intervención social.
- Incorporar dentro de la ayuda, la atención online en vivo, tanto individual, familiar o grupal, con población vulnerable rompiendo la brecha digital, acercando la ayuda directa e indirectamente sobre el contexto natural de la persona (cliente/a, su casa, en el parque, en la playa, con la familia, con amistades, con pareja...), haciendo extensible la intervención en y con su red de apoyo.

Las recomendaciones para futuras transferencias:

- Incorporar otras áreas de conocimiento de la Universidad en la investigación – acción, con profesorado especialista y que sepa intervenir en el terreno (Servicios Sociales), y trabajar con los equipos de los Servicios Sociales y la complejidad de la dinámica social.
- Acumular más resultados de la evidencia basada en la práctica en otras Corporaciones Locales, para la gestión de la información y conocimiento dentro de los Servicios Sociales.

7. DIVULGACIÓN DE LA PRÁCTICA:

Los medios utilizados para la divulgación interna de la práctica han sido:

- Los informes de evolución mensual del proceso.
- Las reuniones semanales de equipo
- La entrega de los resultados de las investigaciones
- La entrega del informe final de cada proyecto/acción a la entidad.

- La derivación directa u oferta del servicio de ayuda del Trabajador Social Clínico a clientes/as en situación de alta vulnerabilidad.
- La oferta abierta a clientes de los Servicios Sociales, desde los programas/proyectos, para recibir la ayuda del Trabajo Social Clínico.

Los medios utilizados para la divulgación externa de la práctica han sido:

- La difusión en prensa, radio municipal, redes sociales de la Corporación Local.
- La información a los recursos municipales (Servicios Sociales, Tercer Sector de la Acción Social), sobre el proyecto/acción y el procedimiento para derivar clientes/as.