

Conclusions i informe

Grup 2 - Model d'atenció comunitària

Nombre de participants	Espai
20 participants (van faltar 10 persones de les que es van apuntar inicialment)	Casa Jove La Marina

Recull de les conclusions i idees principals:

- **Idees principals que es repeteixen al principi i final de la sessió i que es vinculen a comunitat: vincles, compartir, integració i relació-interrelació.**
En finalitzar la sessió apareixen conceptes nous: **sensibilitat, motivació, compromís i construir**. Això reflecteix el treball i la complexitat que implica treballar des d'un Model d'atenció comunitària.
- **Què entenem per atenció comunitària?**
 - Treballar més cap enfora. Detectar les necessitats de les persones i de la comunitat i adaptar-nos a les persones.
 - Bidireccionalitat amb la comunitat
 - Llenguatge accessible.
 - Responsabilitat compartida
 - Conèixer el territori on estem presents
 - Espais on pensar conjuntament
 - Parlar de la persona amb la persona
 - **Dificultats**: la manca de temps per treballar comunitàriament i la manca d'accessibilitat en molts recursos comunitaris poden portar a l'exclusió.
- **Pere Claver Grup funciona com una comunitat?**
 - Els serveis tenen una mirada conjunta i holística. Entre alguns serveis s'interacciona, però no podem dir que treballem com una comunitat perquè no treballem de manera integral, només ens coordinem en casos amb alta complexitat.
 - **Dificultats**: la manca de temps i la dispersió de les ubicacions dels serveis. Tot allò que és telemàtic ens allunya del sentit comunitari. Una gran pressió assistencial ens treu el temps per quedar, per compartir i per reflexionar. Duplicuem la feina entre serveis on compartíem casos, per manca de treball conjunt.
- **Estem presents o formem part de la comunitat?**
 - Alguns serveis i/o professionals en formen més part, que no pas d'altres:
 - Depenent dels serveis, dels territoris i de si la direcció del servei valora que tenir aquest model d'atenció forma part dels objectius del servei.
 - Segons els graus de motivació dels professionals.

- Si un professional marxa de la institució, perdem el vincle perquè no s'ha instituït i consensuat com un procediment de treball entre els diferents agents comunitaris / entre les entitats que interactuen / i en les direccions de serveis.
 - El servei i l'estructura professional no està dissenyada per oferir atenció comunitària i queda supeditada a l'interès i a la predisposició dels professionals.
 - Formant part de la comunitat, hi tindrem més incidència i més influència, així com en les administracions: hi ha experiències pilot Centre d'atenció integral (CAI) La Marina, Programa Casa Meva, com a exemple que quan l'administració hi inverteix, s'incrementa l'atenció comunitària.
- **Propostes**
 - Un Banc de recursos compartit per tot el grup.
 - Creació d'un nou rol professional d'agent comunitari a jornada completa.
 - Establiment d'espais de reflexió transversals, periòdics i amb continuïtat.
 - Revisió dels espais de reflexió actuals per veure'n la utilitat.
 - Creació d'espais de trobada, que facilitin el treball de professionals dels diferents serveis amb la comunitat.
 - Conèixer millor els projectes, per evitat duplicitats i malbarataments.
 - Igualació de convenis per fer un reconeixement equitatiu als diferents àmbits d'actuació, donant valor a la part social.

Informe de l'equip facilitador:

Cal destacar la participació de professionals de diferents àmbits i de diferents llocs de treball i que, per tant, hem comptat amb una alta representativitat.

Alta participació i implicació de tothom, amb una alta motivació per fer treball conjunt.

Tothom s'ha declarat favorable a fer atenció comunitària, com a camí a seguir en tots els serveis. Cal posar recursos suficients per superar les dificultats.

S'està treballant amb la Cooperativa Marges el Model d'atenció comunitària a Pere Claver Grup, però cal fer un treball de cocreació interna de manera compartida sobre la visió del Model i de què s'ha de fer i com per construir aquest model.

S'ha fet evident que hi ha moltes diferències entre els serveis, pel que fa als procediments, a les aplicacions informàtiques, etc... i que no es comparteixen. Això comporta molt poca estandardització per facilitar uns mínims de cohesió, sobre la qual anar construint cada equip amb les seves particularitats. Cal fer un treball de cocreació de manera transversal i compartida, per elaborar eines, procediments, aplicacions, i qüestionaris que serveixin de base per a tots els serveis.

Com en qualsevol experiència de reflexió i de treball conjunt, s'observa la necessitat de facilitar els materials i/o els continguts perquè aquests arribin a ser prou accessibles i comprensibles per a tothom, ja que actualment l'accessibilitat no està prou treballada ni desenvolupada dins el Grup i això fa que moltes persones de les que atenem se'n sentin excloses.

Les propostes tenen un caire transversal i estan molt centrades en optimitzar la tasca professional. Per exemple, un banc de recursos a l'abast de tothom per estalviar temps, un professional que pugui fer la tasca de prospecció comunitària i aportí una presència que faciliti la participació de l'entitat al barri, creació d'espais de treball transversals periòdics, que impliquen l'establiment de procediments i objectius compartits més enllà dels del propi professional o equip i que suposen un treball estratègic intern de reflexió, de priorització i d'establiment de consensos.

En general es detecta un fort compromís per participar en més espais de participació, de reflexió i de consens entre els diferents serveis del Grup.

També s'evidencia que, alhora que es fa un treball comunitari extern amb les entitats dels diferents territoris, cal fer un treball paral·lel de manera interna perquè, dins del propi Grup, ens puguem sentir com una comunitat i puguem treballar amb un model d'atenció comunitària que sigui compartit per tots els serveis.

Adjuntem a continuació la transcripció de la JAP per tal de reflectir totes les idees que hi ha sorgit:

Pluja idees inicial / paraules clau

Xarxa, compartir, inclusió, vincles, acompanyament, oportunitat, companyia, suport, integració, empatia, grup, solidaritat, oci, interrelacions, comprensió, relació.

Introducció Marisa – coresponsabilitat, cooperació. Tenim una mirada com a organització comunitària? Fem coparticipar les persones que atenem? Co-construïm amb les xarxes que treballem? Incloem les persones de manera col·lectiva per co-construir? Co-dissenyem projectes que impacten?

1. Què entenem per atenció comunitària?

Grup 1: Valor o principi per desinstitucionalitzar. Propòsit de treballar més cap enfora, que cap endins. Sortir de les institucions. Sensibilitzar la comunitat. Generar autonomia, coneixement del territori. Detectar les necessitats de les persones i la comunitat i que esdevinguin els motors d'acció. Els drets sempre han d'estar presents. Generar un canvi de mirada als professionals. Adaptar-nos a les necessitats de les persones, dissenyar els serveis, els horaris, etc., a partir de les necessitats de les persones. Adaptar-nos a les persones.

Grup 2: Nivells de participació: fins a quin nivell es pot participar o no? Obertura de/a les entitats i de/a la comunitat perquè hi hagi intercanvi? Utilitzar tots els recursos més enllà de compartir espais / de compartir idees. La persona professional ha d'impulsar l'obertura de la comunitat i motivar-la. Empatia, predisposició, accessibilitat, utilització de llenguatges accessibles, participar i acollir la participació, obertura de la comunitat. Escolta activa, respecte, bidireccional.

Grup 3: Escolta a l'altre, entendre les seves necessitats tot escoltant. Escoltar i escoltar-nos. Co-construir. Respecte, desestigmatització, reconeixement de l'altre i responsabilitat de tots / compartida, tot comptant amb el recolzament de les institucions.

Grup 4: Model d'atenció que significa apropar els recursos a la ciutadania i apropar-nos-hi nosaltres. Conèixer el territori on estem presents. Poder sortir i apropar-nos-hi. Demanar i veure la manera com podem fer participar la ciutadania per tal que puguem pensar conjuntament. Fomentar la convivència i la integració. Fer més accessibles els recursos. Hi ha manca de recursos a la comunitat. Manca universalitat dels recursos, que sovint poden excloure. Estem restringits per fer treball comunitari a causa de la manca de temps, de les dificultats per coordinar-nos amb altres recursos per treballar de manera més comunitària. Creure en les capacitats i en les potencialitats de les persones, respectar, escoltar, donar importància al diàleg, apropar-nos al territori apropant-nos a la vida de l'altre i implicar-nos-hi. Facilitar el vincle, acompanyar l'altre, parlar de la persona amb la persona. És necessària l'horitzontalitat professional, disposar de temps, tenir confiança en l'altre i fer la formació adequada. Molt Important dissenyar la formació amb aquesta mirada.

2. Pere Claver Grup funciona com a comunitat?

Grup 1: Només es fa coordinació o comparteixen casos quan aquests són d'alta complexitat, però no de manera rutinària. Tot i que compartim al Grup valors comuns, el dia a dia fa que a la pràctica ens costi compartir. Com Pere Claver Grup és cada vegada més gran, és més difícil poder compartir i crear o mantenir interaccions entre els serveis. Només interaccionem entre alguns serveis de manera *micro*. El servei sí que té una mirada conjunta i holística, però a nivell *macro* falten intervencions més conjuntes,

per la qual cosa potser estem duplicant feines i malbaratant esforços de serveis que compartim alguns casos.

Grup 2: Per poder implementar eficientment un model, tothom ha de tenir clar de quin model es tracta, concretar-lo i consensuar-lo. NO estem treballant com una comunitat. Existeixen coordinacions, però no es fan de manera integrativa. Els serveis tenen limitacions versús la comunitat / limitacions de temps per fer comunitat, són serveis amb moltes exigències que finalment exclouen.

Grup 3: NO. Hi ha molts *grups* dins el Grup. Sempre manca temps i com optimitzar-lo. Si se'n fa una veritable escolta, potser s'afavoriran espais i temps per crear-los. Estem molt dispersos i això no ho facilita.

Grup 4: Temps enrere érem més comunitaris, però actualment hem crescut i no ens coneixem prou com a recursos, ni tampoc treballem de manera més comunitària. Sí que tenim al cap un model comú, però el creixement de Pere Claver Grup no ho facilita. També la part de feina online ens allunya de la comunitat. La pressió assistencial ens lleva temps als espais per trobar-nos, per reflexionar i per compartir. La pressió assistencial fa que ho vegem com una pèrdua de temps.

3. Estem presents o formem part de la comunitat?

Grup 1: Depèn del servei i de cada zona. Hi ha jerarquies i encàrrecs per jerarquia. Hi ha taules comunitàries, etc. Cada territori és molt diferent, i tenen algunes més complexitat a l'hora d'entrar: no és el mateix a Sants, que a Santa Coloma o al Guinardó, etc.

Grup 2: La incidència depèn molt sovint de la motivació del professional, i de les ganes que tingui de fer xarxa i de sortir al carrer, de fer contactes. La rotacions de personal provoquen la pèrdua de vincles i de contactes. Sovint costa crear els espais. Manca la implicació de tots els agents —de les persones usuàries i de les direccions— per poder acabar creant comunitat. Cal invertir recursos per poder crear espais comunitaris, participació, temps per compartir, etc. Manca inversió per poder engegar activitats que fomentin la connexió comunitària.

Grup 3: Sí que formem part de la comunitat, però podríem tenir encara més incidència i ser més coresponsables, entre diferents serveis i institucions, per tenir encara més incidència. Estem fent una prova pilot al Konsulta'm, PAE + altres agents que treballem per a la comunitat, i on som els serveis els qui anem cap a la comunitat. L'administració ha invertit en això. La seva coresponsabilitat és molt important. CAI (Centre Atenció Integral La Marina)

Grup 4: Sí que som presents en la comunitat. Però tenim dubtes de si és el recurs, el professional, o l'entitat mateixa qui treballa o no de manera comunitària. Ens coneixen prou? Saben qui som?

4. Propostes

Grup 1: Banc de recursos i Agent comunitari (disposem de fulls d'excel i de mil dades que no estan compartides i que es perden amb les rotacions de personal. La Intranet podria esdevenir un banc de recursos? Més enllà que la persona professional estigui motivada o no, caldria crear la figura d'un agent comunitari com el que té el centre Ocupacional, la jornada del qual sigui 100% comunitària.

Grup 2: Compartir espais de reflexió entre els serveis per aprofitar recursos que ja existeixen, o bé idees, enlloc de duplicar-les. Hem de treballar de manera sinèrgica, enriquint-nos uns dels altres. Més iniciatives compartides, més recursos econòmics, més recursos humans i més espais de reflexió com aquests.

Grup 3: Afavorir espais de treball conjunts i transversals. Analitzar si els espais transversals ja existents encara són útils. La gent hi participa? Tenim espais d'autogestió? Disposem d'espais "Meeting point" on poder anar i compartir-hi idees? Això requereix temps i recursos. Crear espais de trobada, com un centre cívic, on la gent pugui anar per estar-s'hi i trobar-se en comunitat.

Grup 4: Compartir bancs de recursos existents. Importància de conèixer-nos entre nosaltres. No duplicar serveis. Molts projectes joves que neixen com bolets. Des de dalt, o des de les institucions, fer mapa del que ja existeix, evitant duplicar els recursos. Espais per reflexionar, espais per trobar-nos. Convenis iguals. Una Pàgina Pere Claver on sortís tot el que es fa?

Marisa: Crear espais que vagin més enllà d'1 any vista. Potser cada 3r dijous de mes, un espai com aquest compartit? Espai de reflexió i de cura per poder compartir realment, no perquè toca i a contrarellotge.

Pluja d'idees final / Paraula clau

Motivació. Sensibilització. Compartir. Participar. Participació real. Ganes / limitacions. Més compromís. Comunicació. Aliança. Construir comunitat. Força, cohesió. Vincles (relació amb l'altra). Compartir. Convivència. Integració. Eficàcia. Escoltar. Relació / trobar-se.

Facilitadors:

Isabel Mañero

Marisa Garcia-Duran

Maria Tomico

Barcelona, 11 de Gener de 2024