

Gizarte-, kultur-, hezkuntza-  
eta ingurumen- programak  
Proyectos sociales, culturales,  
educativos y de medio ambiente

## SERVICIO DE ATENCION PSICOSOCIAL

Municipio de Ortuella

---



E2321  
Abril 2023

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 1. METODOLOGIA                                         | 1  |
| 1.1. Fundamentación y definición del servicio          | 1  |
| 1.1.1. Marco normativo                                 | 2  |
| 1.1.2. Características                                 | 4  |
| 1.1.3. Objetivos del servicio                          | 5  |
| 1.1.4. Población destinataria                          | 5  |
| 1.1.5. Modalidades del servicio                        | 7  |
| 1.1.6. Proceso de intervención                         | 8  |
| 1.2. Modelo de gestión                                 | 9  |
| 1.2.1. Equipo de trabajo y funciones                   | 9  |
| 1.2.2. Horario y lugar de prestación del servicio      | 10 |
| 1.2.3. Bajas e incidencias                             | 10 |
| 1.3. Valoración y diagnósticos de casos                | 11 |
| 1.4. Técnicas e instrumentos                           | 13 |
| 1.5. Procedimiento de intervención. Apoyo psicosocial  | 15 |
| 1.6. Asesoramiento y orientación a profesionales       | 18 |
| 1.7. Apoyo psicológico grupal                          | 19 |
| 2. SISTEMAS DE CONTROL PRESENCIAL                      | 20 |
| 2.1. Supervisión del servicio                          | 20 |
| 2.2. Plan de formación                                 | 21 |
| 2.3. Innovación y mejora continua                      | 22 |
| 2.4. Confidencialidad y protección de datos            | 23 |
| 2.5. Solvencia y capacidad de gestión de Ortzadar s.l. | 25 |

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3. SISTEMAS DE COORDINACIÓN                                                                      | 27 |
| 3.1. Modelo de coordinación                                                                      | 29 |
| 3.2. Coordinación con otros profesionales / recursos                                             | 29 |
| 3.3. Protocolo de comunicación e incidencias                                                     | 30 |
| 4. EVALUACIÓN                                                                                    | 31 |
| 4.1. Evaluación de la gestión de los procesos                                                    | 32 |
| 4.2. Método de evaluación de los procesos de intervención                                        | 32 |
| 4.3. Metodología para valoración del grado de satisfacción                                       | 33 |
| 4.4. Documentos relacionados con la evaluación (memorias, modelo de planificación-evaluación...) | 34 |
| 4.5. Algunos datos de servicios similares                                                        | 34 |

## 1. METODOLOGIA

Según establece el pliego que rige la adjudicación del Servicio de Atención Psicosocial de Ortuella:

*“1. Metodología: la empresa adjudicataria detallará el modelo de gestión que garantice la adecuada prestación del servicio. Se valorará los procedimientos, protocolos y técnicas utilizadas.*

- 1. Modelo de gestión de la empresa, organización, equipo profesional, composición, funciones, dinámicas de funcionamiento, herramientas de gestión en relación con los medios que adscriben al contrato.*
- 2. Metodología en la valoración y diagnóstico de casos*
- 3. Técnicas, instrumentos utilizados en la valoración y diagnóstico de casos*
- 4. Procedimientos de intervención (fases, estrategias, actuaciones) de casos, situaciones de crisis*
- 5. Procedimiento de orientación y/o asesoramiento a los profesionales de servicios sociales*

Por tanto, en este apartado recogemos todos los aspectos referidos a la metodología. En el primer punto se presenta de forma sintetizada el servicio; en el segundo punto se abordan todas las cuestiones referidas a la gestión y organización del servicio; en el tercer punto se recoge la metodología referida a la valoración y diagnóstico; en el cuarto punto se recoge todo lo referido a las técnicas e instrumentos; en el quinto punto el procedimiento de intervención; y en el sexto punto se explicita todo lo referido a la

asistencia técnica (orientación y asesoramiento) al equipo de servicios sociales.

### 1.1. FUNDAMENTACIÓN Y DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El Ayuntamiento de Ortuella ha venido desarrollando en los últimos años actuaciones con la finalidad de mejorar la calidad de la respuesta municipal ante las necesidades y problemáticas que afectan a las personas menores de edad en situación de riesgo de desprotección y a las personas en riesgo de exclusión social del municipio, y también de ir asumiendo la responsabilidad local que se deriva de las competencias expresamente atribuidas por la legislación en materia de servicios sociales.

Dentro de estas actuaciones se incluye el desarrollo del Servicio de intervención socioeducativa con infancia, juventud, familia y personas en situación o riesgo de exclusión social, con una trayectoria de más de veinticinco años, y el desarrollo del presente Servicio de Atención Psicosocial desde 2017.

Ambos Programas se constituyen en dispositivos especiales y de refuerzo de los Servicios Sociales de Base y por tanto se incorporan al proceso municipal de intervención con menores en situación de riesgo o desprotección y sus familias, y con personas en riesgo de exclusión. Con estos dispositivos se pretende que los servicios de atención primaria actúen como unidades multiprofesionales ante situaciones de riesgo de desprotección y de riesgo de exclusión, posibilitando un tratamiento individual, integral y en coordinación con los agentes sociales, y al mismo tiempo, promover una política local de prevención y detección precoz de estas situaciones, con la implicación y la participación de la comunidad.

Por tanto, el Servicio de Atención Psicosocial constituye un recurso humano y técnico de los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Ortuella para el desarrollo de las competencias municipales en materia de protección y exclusión.

Un Servicio de Atención Psicosocial constituye un Servicio acompasado y complementario al trabajo en los Servicios Sociales Municipales.

La configuración de los Servicios Sociales de Base se encuentra en un proceso de desarrollo y crecimiento a fin de dar respuesta a los imperativos del sistema de protección social y a las competencias municipales atribuidas expresamente desde el marco legal vigente: la Ley de Servicios Sociales, la Ley de Apoyo a la familia (ambas del año 2008); la Ley de protección a la infancia y adolescencia del año 2005 y la Cartera de Servicios y Prestaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales (2015).

A partir de la normativa vigente se establece:

---

*El derecho subjetivo de cualquier persona a acceder a la cartera de servicios y prestaciones del sistema vasco de servicios sociales favoreciendo así la integración social y la autonomía de todas las personas, familias y grupos desarrollando una FUNCION PREVENTIVA, PROMOTORA, PROTECTORA y ASISTENCIAL ”*

---

### 1.1.1. MARCO NORMATIVO

#### Servicio acorde con la Cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales (2015)

El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales **establece como competencia municipal el Servicio de atención psicosocial definiendo como población destinataria: “personas en riesgo de exclusión, dependencia y desprotección sin límite de edad”.**

En el mismo también se define lo que es la *Intervención psicosocial como la relación de ayuda dirigida a la modificación y mejora de las situaciones y contextos del entorno y de los repertorios conductuales de las personas, familias o grupos de personas usuarias útiles para su desenvolvimiento autónomo o integración social.*

*Específicamente, persigue:*

- *Promover las condiciones personales, familiares, sociales, comunitarias y del entorno que favorezcan y potencien un estilo de vida adaptativo y autónomo. Así como los cambios necesarios en la persona, familia y comunidad dirigidos a reducir y/o eliminar los factores que crean o mantienen una situación de vulnerabilidad o dificultad social.*
- *Prevenir y paliar las consecuencias psicológicas derivadas de las situaciones de vulnerabilidad y dificultad social.*
- *Abordar los factores y las dificultades de carácter psicológico que dificultan a la persona o familia, su integración social y por consiguiente, el desarrollo de un estilo de vida adaptativo y autónomo.*
- *Optimizar el apoyo profesional en su función de ayuda, haciéndolo accesible y competente, así como las redes y*

*sistemas de apoyo natural para maximizar su efecto amortiguador del estrés.”*

### **Servicio acorde con la Ley de Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia (2005).**

- En situaciones de riesgo, los servicios sociales de base deberán proceder a la recepción del caso y a su investigación, valoración y orientación, debiendo, si lo estiman necesario, intervenir desde el ámbito comunitario.
- Cuando consideren que existe una situación de desprotección infantil de gravedad elevada, que pudiera requerir una intervención especializada o incluso la separación de la persona menor de edad de su ámbito familiar, deberán derivarlo al servicio especializado de protección a la infancia y la adolescencia.
- En los casos en los que los servicios sociales de base estimen necesaria la intervención desde el ámbito comunitario, deberán elaborar un plan individualizado de atención en el que se harán constar las intervenciones diseñadas para responder a las necesidades detectadas.
- Los servicios sociales de base contarán con el personal necesario para el cumplimiento de los objetivos requeridos.

### **Servicio acorde con la Ley de Servicios Sociales (2008).**

La finalidad del Sistema Vasco de Servicios Sociales es promover, en cooperación y coordinación con otros sistemas y políticas públicas, el bienestar social del conjunto de la población, siendo sus objetivos esenciales, entre otros, los siguientes:

- Prevenir y atender las necesidades originadas por las situaciones de desprotección.

- Prevenir y atender las situaciones de exclusión y promover la integración social de las personas, de las familias y de los grupos.”

**Además, establece específicamente la intervención psicosocial como “prestación técnica dentro del Sistema Vasco de Servicios Sociales para la consecución de dicha finalidad, siendo los Servicios Sociales municipales competentes para la implementación y puesta en marcha de los mismos”.**

### **Servicio acorde con la Ley de Apoyo a la Familia (2008)**

Según la cual **es obligación de las administraciones públicas el desarrollo de servicios de atención y apoyo a las familias en materia de protección de la infancia; orientación familiar y atención psicosocial;** e intervención familiar en situaciones de dificultad, entre otros.

Unido a lo anterior, el propio instrumento para la valoración del grado de desprotección de la infancia y la adolescencia, BALORA, establece en las definiciones de “daño psíquico” y “daño significativo” lo siguiente: *“La presencia y gravedad de daño psíquico deberá ser evaluada por profesionales de la psicología o psiquiatría a través de la metodología e instrumentos propios de su disciplina profesional”.*

### **Acorde con la Ley 12/1998, de 22 de mayo, contra la exclusión social.**

Según la cual corresponde a los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma del País Vasco la realización de las siguientes funciones, entre otras la detección de las personas en situación de exclusión y diagnóstico de sus necesidades; y la promoción, elaboración y desarrollo de intervenciones y actuaciones para la inserción por los servicios sociales de base.

### 1.1.2. CARACTERÍSTICAS

*Intervención psicosocial: relación de ayuda dirigida a la modificación y mejora de las situaciones y contextos del entorno y de los repertorios conductuales de las personas, familias o grupos de personas usuarias útiles para su desenvolvimiento autónomo o integración social*

El servicio de atención psicosocial está adscrito a los Servicios Sociales de Base, y por lo tanto mantiene su adhesión a los objetivos de la Entidad Pública donde se integra.

Su implementación como dispositivo de apoyo a la red, es una medida de refuerzo cuantitativo y cualitativo que favorece el desarrollo de los Servicios Sociales de Base a nivel profesional y de atención a la ciudadanía.

Trabaja en colaboración estrecha y directa con el/la trabajadora social de referencia del Servicio Social de Base, y responde con flexibilidad y agilidad a las demandas realizadas por el mismo.

De caracter preventivo

- Dispositivo para la detección precoz de factores de riesgo y para la prevención de situaciones de desprotección o de exclusión.

Caracter globalizador

- Teniendo en cuenta al individuo en todas sus facetas de desarrollo psicológico, sexual, relacional, formativo y familiar.

Con un abordaje psicosocial

- Realizando valoraciones y diagnósticos y proporcionando intervenciones psicosociales mediante técnicas e instrumentos adecuados.

Proporcionando Apoyo técnico

- Asesorando y proporcionando espacios de consultoría tanto a Trabajadores/as sociales como a EISE.

Caracter comunitario

- Colaborando y trabajando en red con los recursos de la comunidad.

### 1.1.3. OBJETIVOS DEL SERVICIO

- Apoyo técnico a los Servicios Sociales en la detección de situaciones graves que conlleven la derivación a servicios especializados.
- Apoyar técnicamente a los Servicios Sociales en los procesos de valoración, diagnóstico y orientación sobre la intervención en situaciones de riesgo de desprotección infantil y de riesgo de exclusión social.
- Apoyo técnico, asesoramiento y orientación a los/las Trabajadores/as Sociales del Servicio Social de Base y a los/las Educadores/as del Equipo de Intervención Socioeducativa en el desarrollo de su actividad profesional
- Establecer procesos de ayuda y Atención Psicosocial (individual o familiar) con y para los menores, familias y/o personas derivadas por los Servicios Sociales de Base.
- Atención psicosocial a los/las menores, adolescentes, familias y personas, orientada a contribuir en la mejora global de situaciones de riesgo de exclusión y/o desprotección, y superación de situaciones de crisis personal y familiar
- Apoyar psicológicamente a mujeres y a sus hijos/as que precisen atención específica con especial atención a situaciones de violencia de género.

*Que las personas usuarias adquieran y desarrollen capacidades personales, familiares o grupales que favorezcan su desenvolvimiento autónomo, su inclusión social y una adecuada convivencia en su medio familiar y comunitario; y sustituyan hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes que resulten inadecuados por otros más adaptativos, a través de una intervención técnica de carácter psicológica.*

### 1.1.4. POBLACIÓN DESTINATARIA

Un Servicio de **Atención Psicosocial y Asesoría técnica** tiene como destinatarios/as de sus prestaciones tanto a los/las profesionales de los Servicios Sociales de Base como a la población en situación de riesgo o situación de desprotección o exclusión social.

De forma genérica el Servicio de Atención Psicosocial es una prestación técnica de los servicios Sociales de Base de atención psicosocial en situación de dificultad y enmarcada en procesos de adaptación y protección social.

Más específicamente los y las destinatarias de este servicio son los siguientes colectivos:

- **Profesionales de los Servicios Sociales de Base** (Trabajadoras/es sociales y educadoras/es) a los que se aporta asesoramiento y orientación en la cobertura de los diferentes procesos de intervención.
- **Menores, familias** y personas derivadas por los Servicios Sociales de Base para realizar una valoración diagnóstica y un pronóstico de la situación de desprotección y/o exclusión, prestando atención psicosocial en aquellos casos que lo requieran.
- **Mujeres que precisen un apoyo psicológico específico** por atravesar una situación crítica, con especial atención a aquellas que sufran o han sufrido malos tratos físicos y/o psicológicos.
- **Mujeres en situación de vulnerabilidad social** para prevenir y/o tratar las consecuencias de la misma.
- **Personas adultas** con situaciones que interfieren en su desarrollo personal, familiar y social con menores a cargo o con situaciones de violencia de género y/o familiar.

- **Personas adultas** que se encuentren en una situación de riesgo de exclusión social, que puedan parecer conflictos/dificultades personales y sociales o capacidades limitadas que precisen de apoyos/orientación para superar estas dificultades.
- **Personas mayores** que cuentan con menor soporte familiar que en el pasado, como consecuencia de los cambios sociales.

---

*En general, personas que precisen apoyo psicosocial para mejorar la convivencia familiar, mejorar las habilidades de atención y cuidado de sus miembros, mejorar o facilitar su desenvolvimiento autónomo y facilitar su inclusión social.*

---

Algunas situaciones vitales susceptibles de ser atendidas (observar, diagnosticar, intervenir, evaluar o derivar), que se dan con carácter general, especialmente en el ámbito de la familia, son:

- Parejas con problemas y conflictos conyugales y que influyen negativamente en sus hijas e hijos.
- Menores que han sufrido bullying o maltrato de iguales en cualquier espacio.
- Menores empoderados y con conductas tiranas y agresivas hacia sus progenitores (falta de normas y límites por parte de las figuras adultas, síndrome del emperador, etc).
- Familias en las que se dan pérdidas por muerte (procesos de duelo) o procesos de separación y divorcio conflictivos.
- Familias denominadas multiproblemáticas.
- Menores y familias en situación de riesgo por falta de competencias y habilidades parentales.

- Menores sin diagnóstico y con sospechas de sufrir trastornos psicológicos, de la personalidad, ansiedad, depresión, minusvalías, TDAH, etc.
- Familias inmigrantes reconstituidas o sin reconstituir y que no manejan por sí mismas los procesos de duelo, lejanía e incorporación social, sufriendo psicológicamente: Síndrome de Ulises, duelo de la emigración, depresión y culpa por percepción de abandono de hijos/as en sus países de origen.
- Familias en las que la violencia (filioparental, de género, hacia menores, etc.) se sospecha está presente, pero se mantiene el secreto y no cabe una primera derivación a servicio territorial o apertura de proceso judicial.
- Mujeres con relaciones de pareja poco sanas en perjuicio de su salud psíquica y su equilibrio psicosocial y/ o la de sus hijos/as.
- Mujeres víctimas de violencia de género.

Un servicio de estas características no pretende sustituir ni solapar a aquellos ya existentes y que tienen un carácter más especializado ni tampoco a aquellos que pertenecen al ámbito de lo Sanitario (Osakidetza, Centros de Salud Mental- adultos e infantiles, etc) y/o al ámbito de lo escolar (Berritzegunes, Pedagogos/as Terapéuticas y personal de necesidades educativas especiales, etc.).

Por el contrario, pretende complementar y acompañar coordinadamente a los mismos desde el marco de competencias públicas municipales y el espíritu de servicio cercano a la ciudadanía desde el ámbito local.

### 1.1.5. MODALIDADES DEL SERVICIO

Tal y como define el pliego, *el Servicio de atención psico-social, SAP, desarrollará las siguientes actividades:*

1. *Realizar valoraciones y diagnósticos de carácter psicosocial, utilizando herramientas y técnicas cualificadas.*
2. *Proporcionar tratamientos psicosociales para abordajes de tipo individual y familiar.*
3. *Asesorar y facilitar espacios de consultoría a los/las profesionales de los Servicios Sociales de Base.*
4. *Evaluar los resultados y los procesos de la intervención.*
5. *Coordinación estable con los Servicios Sociales de Base.*
6. *Programación, coordinación y evaluación de la actividad del programa.*

Teniendo en cuenta este requerimiento, en esta propuesta presentamos las actividades y los ámbitos de intervención de este servicio estructurados en cuatro ámbitos, y que, tal y como se solicita, se desarrolla más detalladamente en otros puntos de la metodología (1.3, 1.5, 1.6 y 1.7).

#### ☒ **Valoración diagnóstica psicosocial y pronóstico de casos**

Realización de la valoración y elaboración de un diagnóstico psicosocial del caso que incluiría orientaciones e hipótesis de intervención.

#### ☒ **Apoyo Psicosocial a familias, menores, y personas adultas que precisen apoyo psicosocial**

Intervención tendente a la desaparición o disminución del riesgo psicosocial. Entendiendo riesgo psicosocial como “El conjunto de circunstancias, hechos y factores personales,

familiares o sociales, relacionados con una problemática determinada (abandono, maltrato, violencia, baja escolaridad, vínculos familiares precarios, necesidades básicas insatisfechas, entre otros) que aumentan la probabilidad de que un sujeto inicie o se mantenga en situaciones críticas que afectan a su desarrollo integral (absentismo escolar, bajo desempeño académico, timidez o agresividad, comportamientos disruptivos ...).

#### ☒ **Asesoramiento y Orientación a profesionales de los Servicios Sociales de Base**

Espacio de consultoría técnica a los Servicios Sociales de Base en los procesos de intervención social con menores y familias (valoración diagnóstica – atención psicosocial) así como apoyo técnico en la detección y diagnóstico de situaciones graves que conlleven la derivación a servicios especializados.

#### ☒ **Contemplamos la posibilidad de un cuarto ámbito: Apoyo Psicológico grupal**

Como intervención complementaria a la atención psicológica individualizada, y consistente en espacios grupales para abordar de forma colectiva conflictos y/o temas en que los individuos se ven afectados en su vida interior, en su estilo de vida, o en su comportamiento y que por medio de la intervención del profesional de la psicología se van ofreciendo opciones para su adecuada resolución, aunado a la participación y opiniones diversas de participantes que contribuyen a la resolución de dichos conflictos

### 1.1.6. PROCESO DE INTERVENCIÓN

A groso modo, y aunque se desarrolla más adelante, el proceso de intervención, de forma resumida, sería el que se puede ver en la siguiente tabla:

| Pasos                                                                           | Servicio de Cartera                                                  | Responsable                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 RECEPCIÓN Y VALORACIÓN DIAGNÓSTICA</b>                                     |                                                                      |                                                                                         |
| 1.1 Recepción de la demanda                                                     | Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación (1.1) | Servicios Sociales Municipales (SSM)                                                    |
| 1.2 Valoración inicial en relación con la existencia o no de riesgo social      |                                                                      | Servicios Sociales Municipales con colaboración del Servicio de Apoyo Psicosocial (SAP) |
| 1.3 Valoración de posible daño psicológico                                      |                                                                      | Servicio de Atención Psicosocial (SAP)                                                  |
| <b>2 DIAGNOSTICO SOCIAL Y DERIVACIÓN A RECURSO/S</b>                            |                                                                      |                                                                                         |
| 2.1 Evaluación diagnóstica del riesgo                                           | Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación (1.1) | Servicios Sociales Municipales con colaboración del Servicio de Apoyo Psicosocial (SAP) |
| 2.2 Derivación a recurso en función de dificultades detectadas                  |                                                                      | Servicios Sociales Municipales (SSM)                                                    |
| 2.3 Si no hay riesgo: Cierre expediente o derivación a otros recursos/servicios |                                                                      |                                                                                         |
| 2.4 Si el riesgo es leve o moderado: Intervención de SSM                        |                                                                      |                                                                                         |
| 2.5 Derivación a Servicio de Atención Psicosocial (Si existe daño psíquico)     |                                                                      |                                                                                         |
| <b>3 INTERVENCION PSICOSOCIAL (si procede)</b>                                  |                                                                      |                                                                                         |
| 3.1 Fase de evaluación y motivación                                             | Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial (1.3)          | Psicólogo/a del Servicio de Apoyo Psicosocial (SAP)                                     |
| 3.2 Intervención propiamente dicha                                              |                                                                      |                                                                                         |
| 3.3 Fin de la intervención y Seguimiento                                        |                                                                      |                                                                                         |

## 1.2. MODELO DE GESTIÓN

*Modelo de gestión de la empresa, organización, equipo profesional, composición, funciones, dinámicas de funcionamiento, herramientas de gestión en relación con los medios que adscriben al contrato.*

### 1.2.1. EQUIPO DE TRABAJO Y FUNCIONES

Se contempla para el desarrollo de un servicio de estas características, **Servicio de Atención Psicosocial**, una figura profesional que cumple las siguientes condiciones y requisitos técnicos:

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>JESSICA RODRIGUEZ SAMANIEGO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciada en Psicología por la UPV-EHU.</li> <li>• Máster en Salud Mental y Técnicas Psicoterapéuticas. Fundación OMIE /Universidad de Deusto.</li> <li>• Experiencia profesional en:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Psicóloga en el ámbito clínico. Terapia individual y grupal. Fundación Gizakia.</li> <li>▪ Psicóloga en el ámbito clínico. Atención y tratamiento psicológico. Unidad de Psiquiatría del Hospital San Juan de Dios.</li> <li>▪ Psicóloga en ámbito psicoeducativo. Sasoia S.L.</li> <li>▪ Técnica en programas de prevención de adicciones y sexualidad. Asociación MArgotu</li> </ul> </li> </ul> |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formadora en programas de prevención de adicciones y promoción de la salud. Ortzadar S.L.</li> <li>• Tiene conocimiento de dispositivos y herramientas del Sistema de Protección Social y de los SSM</li> </ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Por parte de Ortzadar las personas responsables de la coordinación, supervisión y control, del equipo de trabajo son:

|                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INMACULADA IBÁÑEZ MINGUITO</b><br>Directora del Área de Intervención Social, Salud y Consumo         | <b>Psicóloga y educadora social.</b><br><b>Experta en Trabajo Grupal.</b><br><b>Postgrado en Intervención y Mediación Familiar.</b><br><b>Postgrado en Psicosociología de la salud.</b><br><b>Con experiencia en el campo de la terapia, la atención psicosocial y las drogodependencias.</b> |
| <b>NESTOR SANGRONIZ AKARREGI</b><br>Coordinador de Equipos de Intervención Socioeducativa y Psicosocial | <b>Diplomado en Magisterio y Educación Social.</b><br><b>Experto en Supervisión, Asesoramiento y Coaching.</b><br><b>Con experiencia en el campo de la consultoría, formación y acompañamiento de personas, equipos y organizaciones.</b>                                                     |

Que asumen la responsabilidad de la coordinación tanto del equipo humano adscrito al proyecto como de la coordinación con los responsables que plantee la entidad contratante.

Las **funciones** incluidas en el alcance de la tarea profesional de esta figura profesional son:

- Participar con el personal técnico del SSB en los procesos de investigación, valoración diagnóstica inicial, elaboración del plan y de las líneas de intervención a seguir, proposición de los recursos a implicar y/o utilizar.
- Ofrecer apoyo técnico, asesoramiento y orientación al EISE y al equipo de trabajadoras sociales.
- Realizar intervenciones psicoterapéuticas en su conjunto (cuando se proponga una intervención psicosocial): Evaluación diagnóstica, intervención psicoterapéutica acorde con las necesidades del caso, emisión de informes, trabajo con la red, evaluación de proceso y valoración ante el cierre de la intervención.
- Coordinarse con los profesionales de referencia del caso y elaborar informes de evaluación y evolución de caso.
- Otras tareas que se estimen desde el SSB que tengan que ver con su perfil profesional: aplicación y cumplimentación de instrumentos de evaluación que se consensuen con el SSM; intervención en casos de urgencia acompañando al SSM en la realización de una valoración diagnóstica de urgencia, emisión de un informe, elaboración de memoria anual del servicio.

### 1.2.2. HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio se llevará a cabo 6 horas a la semana, repartido en 3 horas por la mañana y 3 horas por la tarde, a excepción del periodo vacacional que le corresponda según convenio de aplicación. Tal y como se establece en el pliego de condiciones.

No obstante, se valorará la flexibilidad horaria en el desarrollo del servicio en función de necesidades del Ayuntamiento, de las

circunstancias especiales y excepcionales del usuario, o del propio técnico y en el caso de que la dinámica del servicio así lo requiera.

En el caso de que el día que corresponda la atención a los/as usuarios/as, fuera festivo, no se prestará tal servicio

Los periodos vacacionales se disfrutarían preferentemente en el mes de agosto, tiempo en el que quedaría cerrado el servicio.

La atención directa al usuario se desarrollará en los locales del Servicio Social de Base (atendiendo a criterios de cercanía al entorno comunitario de las personas usuarias).

Las reuniones de coordinación con servicios sociales de base que intervienen en los casos se llevarán a cabo en los locales del Servicio Social de Base.

### 1.2.3. BAJAS E INCIDENCIAS

En caso de ser necesaria la sustitución del o la profesional adscrita al Servicio Psicosocial por cualquier circunstancia, ORTZADAR se compromete a solucionarlo de manera inmediata.

- Si se trata de una baja programada (excedencia, baja maternal...) el espacio de tiempo no superaría la semana, contando además con un periodo de varios días en el que ambas figuras coincidirían. Todo ello con el fin de realizar un tránsito correcto entre figuras.
- Si se trata de una baja por enfermedad, se estudiaría el caso de manera individual con las personas responsables del servicio dentro del área. No obstante, el servicio no quedaría al descubierto más de 2 semanas.

De igual manera, cualquier otra incidencia será informada a la mayor brevedad a la Técnica Municipal responsable del Área.

En caso de que fuese necesaria la sustitución por un periodo largo o definitivo de alguna de estas figuras, comenzaríamos un proceso de selección siguiendo con el mismo procedimiento que para cualquier otro servicio:

- Petición a Lanbide o Behargintza de la zona de curriculums con el perfil anteriormente mencionado con el fin de encontrar personas preferiblemente que sean del municipio.
- Preselección basada en un análisis de curriculum de 5 candidatos/as.
- De estos 5 se convocaría como máximo a 3 de ellos a una entrevista personal y de estas 3 personas se seleccionarían 2 cuyos curriculums se someterían a una valoración final con los/as Responsables municipales antes de la aprobación final.
- El personal seleccionado pasaría a formar parte de la plantilla de la empresa dentro de la categoría correspondiente y podría acceder a los planes de promoción y formación que habitualmente se desarrollan.

En este proceso intervendrían tanto la responsable de RR.HH., Calidad y Formación de Ortzadar como el Coordinador de EISEs.

### 1.3. VALORACIÓN Y DIAGNÓSTICOS DE CASOS

#### *Metodología en la valoración y diagnóstico de casos.*

La puerta de entrada de cualquier persona a los servicios Sociales de un municipio es a través del Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación.

Será atendida en primera instancia, por un/a Trabajador/a Social que le facilitará la información u orientación correspondiente, iniciando los trámites pertinentes para tratar de resolver su caso o derivándolo a otro servicio.

Por tanto, la intervención de la figura del psicólogo/a puede comenzar en momentos iniciales a petición de los Servicios Sociales Municipales que soliciten de un acompañamiento en la valoración del riesgo social de la persona, familia o menor que lo requieran.

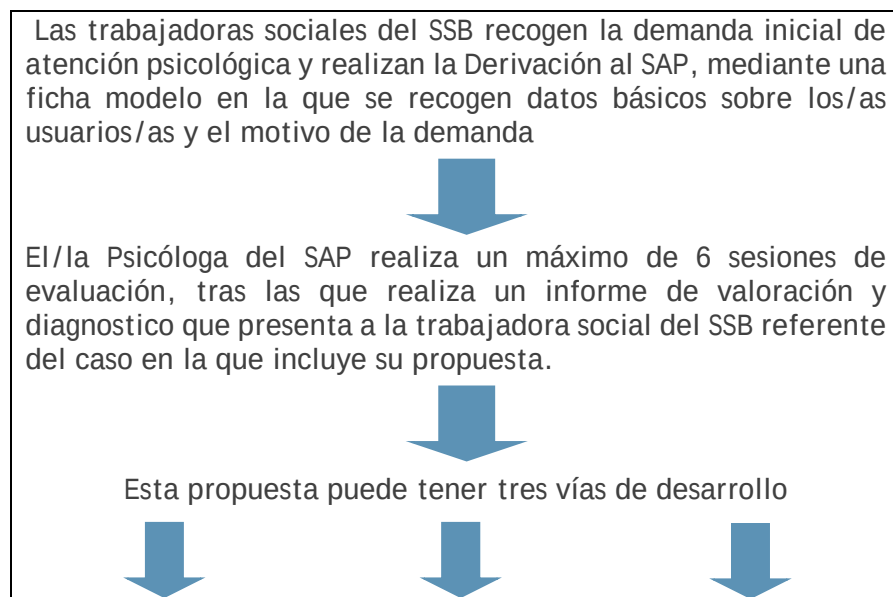
El alcance de la tarea de la figura de atención psicosocial en esta primera fase será, por tanto:

- ➔ Aportar una valoración diagnóstica psicosocial de los casos que se presenten y que ayude a determinar cuestiones como:
  - ✓ La situación global de la familia y sus miembros en áreas psicológicas y de estructura familiar (principios de terapia sistémica familiar).
  - ✓ La situación de la persona adulta en relación con sus posibles dificultades personales y sociales.
  - ✓ Las hipótesis y claves de la intervención, desde una perspectiva sistémica y de trabajo en red.
  - ✓ Las competencias parentales de los progenitores: Su desempeño, déficits y potencialidades, valoración de las habilidades.
  - ✓ Las competencias personales y sociales de las personas objeto de valoración.
  - ✓ Las posibilidades de derivación y/o de intervención desde el apoyo psicosocial y/o otros servicios (socioeducativos, sociales, etc.) municipales o territoriales.
- ➔ Aportar una valoración del riesgo de desprotección infantil en el sentido de:
  - ✓ El grado o nivel de riesgo (leve, moderado, grave, muy grave) de las/os menores.
- ➔ Realizar pronósticos, en cuanto a:

- ✓ Las posibilidades de cambio en determinadas áreas teniendo en cuenta aspectos como: nivel de resistencia al cambio, inercias, factores vitales de fondo, hechos y experiencias traumáticas, etc.
- ✓ La recuperabilidad y buen pronóstico para un adecuado desempeño de sus funciones de protección con los/as menores a su cargo en el caso de figuras parentales; para un desenvolvimiento autónomo en el caso de personas adultas ...:

➔ Apoyar a los Servicios Sociales de Base en la toma de decisiones en relación con la prevención del riesgo de desprotección dentro de su ámbito de responsabilidad y la posible derivación a otros servicios de carácter territorial y especializado

Básicamente el procedimiento en la Valoración y Diagnostico de los casos seria la siguiente:



|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                    |                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Si la problemática que se presenta puede ser atendida por el SAP se cita a los usuarios/as para comenzar el proceso de intervención psicosocial | Si la problemática que presenta el caso requiere de otros servicios de atención especializada se procede a la derivación y se cierra el expediente | Si se valora que la problemática del caso no requiere de ninguna intervención se procede al cierre del expediente |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Todo ello en coordinación y seguimiento con los y las profesionales de los Servicios Sociales que intervienen en el caso: Trabajadoras Sociales y Educadores/as Sociales.

Una vez realizada esta labor se inicia el proceso de intervención psicosocial (si así se ha estimado y que se describe en un próximo apartado), en el que se trabaja bajo la premisa de no perpetuar la intervención en el tiempo y plantear objetivos de mejora con un plazo máximo de dos años.

La realización de la Valoración y el Diagnostico se prestará mediante la aplicación de pruebas diagnósticas y entrevistas individuales y familiares, teniendo especial atención a las pruebas complementarias del Instrumento “Balora” (cuando lo que se valora es una posible situación de desprotección); y el instrumento de valoración de la exclusión (cuando el objeto de la valoración es una posible situación de exclusión).

Dichas pruebas/entrevistas se desarrollarán siempre que sea posible, en los locales del Servicio Social de Base (atendiendo a criterios de cercanía al entorno comunitario de las personas usuarias).

El domicilio familiar es un espacio fundamental de convivencia y de relaciones familiares, así como de observación e intervención a nivel de estructura familiar y organización doméstica y convivencial. Por ello, en aquellos casos en los que la trabajadora social responsable del caso valore como imprescindible la observación y valoración de las relaciones familiares en el entorno

del domicilio, el/la psicólogo/a asignado al caso acudirá a dicho domicilio para entrevistar, observar y valorar la situación familiar.

El/la psicólogo/a asignado al caso mantendrá la oportuna coordinación con el/la trabajador/a social responsable del caso a fin de contrastar las informaciones que sobre la situación se puedan aportar desde la base y completar el diagnóstico psicosocial.

El/la psicólogo/a del caso aportará un breve informe síntesis de las conclusiones obtenidas.

El protocolo completo tendrá una duración máxima de 6 sesiones y se completará en un tiempo no superior a los dos meses.

## 1.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

### *Técnicas, instrumentos utilizados en la valoración y diagnóstico de casos*

Los posibles instrumentos de diagnóstico previstos durante esta primera fase de acompañamiento a la valoración diagnóstica serán los siguientes:

#### ➔ **Instrumento para la valoración de la desprotección infantil BALORA:**

El psicólogo/a puede acompañar al equipo social de base en la aplicación del este instrumento en su competencia. Sería la figura responsable de evaluar la presencia y gravedad de daño psíquico que pueda existir en un niño, niña o adolescente. Debe referenciar a áreas emocionales (autoestima, seguridad y confianza en uno mismo y en su entorno, manejo y control de emociones), sociales (capacidad de relacionarse con iguales y

personas adultas) y cognitivas (procesos cognitivos básicos y superiores).

#### ➔ **Instrumento para la valoración de la exclusión:**

El psicólogo/a puede acompañar al equipo de base en la aplicación del este instrumento en su competencia. Sería la figura responsable de evaluar la presencia y gravedad de daño psíquico que pueda existir en la persona a valorar y que nos aporte más información acerca de la situación en que se encuentra la persona, así como las acciones a emprender para favorecer su inserción social. Atenderá al ámbito personal y social fundamentalmente (habilidades de interacción y comunicación, habilidades asertivas y para expresar sentimientos, habilidades de resolución de conflictos, competencias cognitivas básicas y superiores ...).

#### ➔ **Aplicación de otros instrumentos propios de la psicología:**

Susceptibles de ser aplicados en este momento de valoración diagnóstica o más adelante, durante la Intervención Psicosocial propiamente dicha.

Unos y otros instrumentos aportarán información referida a aspectos tales como la red de apoyo social, problemas de convivencia, estado emocional y de salud, comunicación familiar y relaciones de pareja, apoyo emocional, dinámicas familiares, presencia de trastornos psicológicos o psiquiátricos, presencia de adicciones ...

Algunos instrumentos serían:

- Escalas de Bienestar Infantil
- Escala de comportamiento social
- Cuestionario de áreas de cambio
- Inventario de estatus marital
- Inventario Familiar de Autoinforme
- Escala de Cohesión y Adaptación Familiar

- Escala de Satisfacción familiar por Adjetivos
- Escala multidimensional de Apoyo social percibido
- Escalas diversas para medir depresión, ansiedad, impulsividad...
- Escalas para medir presencia o dependencia de alguna adicción

**La herramienta habitual de trabajo en esta modalidad de valoración diagnóstica será la Entrevista de valoración psicosocial.**

La entrevista puede ser individual o colectiva (personas significativas del entorno: pareja, familia ...). Además de constituir una fuente importante de información para la elaboración del diagnóstico, es clave en el seguimiento y apoyo a la persona o a la familia en su proceso de cambio.

El tiempo estimado para esta posible colaboración del psicólogo/a no tendrá una duración superior a 6 sesiones.

El resultado final será la emisión de un **Informe de Valoración psicosocial** que recorrerá diferentes áreas según el caso a valorar:

#### AREA PERSONALIDAD

- Evaluación diagnóstica individual (autoestima, autocontrol ...)
- Diagnóstico de personalidad (16 PF Adolescencia)
- Diagnóstico de competencia social

#### AREA CONDUCTUAL

- Evaluación de conductas problemáticas y disruptivas
- Evaluación de consumos problemáticos
- Evaluación de problemas propios de la adolescencia

#### AREA FAMILIAR:

- Exploración de la Estructura y funcionamiento familiar: El Genograma.
- Grado de competencia parental
- Exploración y manejo de pautas educativas y comunicativas entre padres e hijos/as.
- Satisfacción con el clima familiar
- Vínculos y apego familiar
- Percepción de apoyo social

#### AREA SOCIAL

- Evaluación de Ajuste y adaptación social
- Evaluación de competencia Social
- Redes familiares extensas.

#### AREA ESCOLAR

- Evaluación del nivel de funcionamiento escolar
- Evaluar el grado de competencia escolar para afrontar y en su caso cambiar los comportamientos y estilos de relación (Comportamiento con compañeros, con profesorado, motivación, rendimiento)

#### FACTORES PARENTALES

- Consistencia en el cumplimiento de las normas. Habilidades educativas
- Refuerzo y ambiente pro-social
- Seguimiento próximo y fuertes lazos parentofiliales.
- Sistemas de control del comportamiento: disciplina, normas, valores,

## 1.5. PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN. APOYO PSICOSOCIAL

*Procedimientos de intervención (fases, estrategias, actuaciones) de casos, situaciones de crisis*

Una vez que se ha estimado que la intervención más pertinente es la Intervención psicosocial comienza su propio proceso, que va a pasar por una serie de fases hasta su cierre.

Principalmente dirigido a niños, niñas, adolescentes y sus familias, y a personas adultas derivadas por los Servicios Sociales de Base para los que se haya estimado una intervención de contenido psicosocial y terapéutico, que contenga o repare la incidencia de factores emocionales, conductuales y cognitivos asociados a las situaciones de riesgo, desprotección y/o exclusión social.

El alcance de la tarea de la figura de atención psicosocial en esta modalidad será, por tanto:

- Valorar la situación emocional o las dinámicas relacionales de las personas susceptibles de intervención para determinar necesidades específicas.
- Proporcionar intervención psicoterapéutica, evaluando la evolución de las intervenciones y elaborando los informes que procedan.
- Contener la situación mediante el tratamiento de los factores emocionales implicados, proporcionando apoyo psicosocial centrado en el tratamiento, contención y reparación del posible daño provocado.
- Canalizar la elaboración de experiencias vitales, resolución de conflictos y adquisición de recursos y habilidades que posibiliten su desarrollo a nivel personal, familiar y social.

- Modificar las relaciones y estructuras familiares de otros sistemas que inciden, sostienen, enquistan y perpetúan las situaciones de riesgo y exclusión social.

La atención psicosocial contempla como modalidades de atención la intervención individual y familiar, y en algunas situaciones, grupal. Esta intervención se desarrollará, siempre que sea posible, en los locales del Servicio Social de Base y se ajustará, en cuanto a modalidad y frecuencia, a las necesidades particulares de cada caso.

La intervención psicosocial finalizará con la entrega al Trabajador/a Social responsable del caso de un informe resumen acerca de la atención psicosocial prestada, evolución del caso y situación en el momento del cierre.

El/la psicólogo/a por tanto completará el siguiente itinerario en el proceso de apoyo psicosocial:

### Fase de evaluación y motivación:

- ❖ Aplicación de instrumentos de diagnóstico psicoterapéutico con objeto de profundizar aún más en las dificultades detectadas.  
Los instrumentos y escalas de evaluación terapéutica a utilizar serían las mismas citadas en la parte de valoración diagnóstico o cualquier otra escala que pueda considerarse necesaria por la problemática detectada.
- ❖ Entrevista motivacional centrada en el cambio.
- ❖ Elaboración del Plan de Intervención donde se indiquen los objetivos de la intervención, los recursos a emplear para su consecución ...
- ❖ Contraste de dicho Plan con la familia, menor, persona adulta mediante el Establecimiento de un Contrato terapéutico junto con la familia, menor o persona adulta.

## Fase de intervención terapéutica

El tratamiento contempla como modalidades de atención las intervenciones individuales, diádicas y de familia.

La intervención psicosocial contará con diversidad de enfoques e instrumentos flexibles y de encaje complementario. Por ello el/la psicólogo/a se va a apoyar en criterios e instrumentos... provenientes de diferentes modelos teóricos y los va a ir combinando: modelo comunitario - modelo clínico.

**Modelo comunitario:** El principal objetivo desde este modelo es promover el cambio hacia un mayor bienestar psicológico y social. No se trata de “tratar” al individuo o a la familia sino trabajar con ella, por lo que se consideran sus potencialidades y capacidades como el principal recurso a tener en cuenta.

- Promueve el crecimiento tanto de adultos como de menores mejorando tanto las habilidades de la familia en el cuidado y educación de los hijos, como el contexto comunitario.
- Pone el énfasis en aspectos psicosociales positivos (calidad de vida) y no sólo en los negativos (patologías) en una triple tarea: preventiva, impulsora y terapéutica.
- Enfatiza la relación de interdependencia entre la familia y la comunidad, incluyendo tanto los sistemas de apoyo formales como los informales.
- Incide en la importancia de actuar sobre las redes sociales y sobre los contextos de vida antes que sobre los procesos individuales
- Parte de las necesidades, aspiraciones, proyectos personales y prioridades de las personas
- Detecta los valores y capacidades que rigen el funcionamiento familiar existente como base para promover la habilidad de la familia para movilizar recursos.

- Aumenta la habilidad de la familia por ser autosuficiente a la hora de atender sus necesidades.
- Fomenta la adquisición y uso de la competencia o habilidades necesarias para movilizar recursos.

**Modelo clínico:** Desde este enfoque las intervenciones están centradas en el sujeto y en los problemas que padece, más que el núcleo familiar. Suelen ser intervenciones de corta duración (terapia breve). El psicólogo/a ofrece información y las herramientas necesarias para solucionar el problema, en concreto, tiende a ayudar a la persona a comprender mejor su situación y afrontar de una manera menos dolorosa y patológica sus conflictos.

Los **Enfoques cognitivo-conductuales o el enfoque ecosistémico** son algunos de los que se integran en el modelo clínico, lo que permitirá intervenciones centradas en el aprendizaje o adquisición de determinados comportamientos beneficiosos para el bienestar personal o familiar en algunos casos, intervenciones centradas en los procesos cognitivos en otros, o intervenciones centradas en las dinámicas y relaciones familiares (fraternales, parentales, conyugales ...) como principales responsables de las alteraciones en su seno.

Las sesiones tendrán una duración de 1 hora. Los procesos no durarán en ningún caso más de dos años desde su inicio, con el ánimo de no perpetuar la intervención en el tiempo y no generar dependencia del profesional.

## Fase de cierre y seguimiento

La intervención de psicólogo/a tiene que estar limitada en el tiempo de acuerdo con los objetivos a medio y largo plazo que nos planteamos en un principio.

A medida que se van superando las situaciones que provocaron la intervención psicosocial se hace necesario llegar al final de dicho proceso, lo que conlleva una autonomía familiar o personal con respecto a la intervención de la figura terapéutica.

Una vez finalizada la intervención se realizará un seguimiento de la familia o la persona para ver en qué medida se mantienen en su vida cotidiana los aprendizajes adquiridos y los cambios provocados. Se llevará un registro de los contactos mantenidos, así como las posibilidades de intervención que se planteen (recomendaciones, objetivos alcanzados, estrategias a seguir...). En el caso de que se experimente un proceso de normalización personal y social se procederá al cierre de la intervención psicosocial con su correspondiente **Informe de Cierre**.

A partir de este momento serán los Servicios Sociales de Base, responsables últimos de todo el proceso psicosocial, quienes mantengan contactos con la familia o persona que ha participado en la intervención psicosocial, si se estimase oportuno.

## 1.6. ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN A PROFESIONALES DE SERVICIOS SOCIALES.

### *Procedimiento de orientación y/o asesoramiento a los profesionales de servicios sociales*

El Servicio de Apoyo Psicosocial (SAP) proporcionará asesoramiento y orientación al equipo de profesionales del SSB que se concretan en:

- ➔ Supervisión y contraste de casos: Espacios de consultoría técnica a los Servicios Sociales de Base en los procesos de intervención social con personas adultas, menores y familias.

- ➔ Apoyo técnico a los Servicios Sociales en la detección y diagnóstico de situaciones graves de desprotección y/o exclusión social que conlleven la derivación a servicios especializados.

Las sesiones de supervisión y contraste de casos en los que se está desarrollando una intervención municipal (desde el Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación [SSB] o desde el Servicio de intervención socioeducativa [EISE]), se realizará a petición del/la profesional responsable de caso o en el marco de las coordinaciones planificadas. Las sesiones de supervisión se programarán con antelación y tendrán una duración máxima de 2 horas.

Las sesiones se adaptarán en contenidos y metodología a las necesidades reales de los y las profesionales de los Servicios Sociales de Base teniendo en cuenta la urgencia, gravedad y premura del caso y de la figura profesional solicitante.

También se establecerán sesiones para valorar situaciones graves de desprotección y/o exclusión social, en las que en colaboración con el equipo de SSB, y en base a la Herramienta para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo de desprotección (Balora) y la Herramienta para la valoración del riesgo de exclusión social, puedan implicar su derivación hacia otros servicios especializados del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Este asesoramiento implica también la participación del SAP en los espacios que se planifiquen para contraste profesional de todas las figuras que integran el Servicio Social de Base para tratar problemáticas generales del sector, tendencias, propuestas y planteamientos comunes relativos a la intervención municipal.

La integración del psicólogo/a en estos espacios tiene como finalidad la aportación de un punto de vista más específico de la psicología, en el abordaje de menores y familias en situación de

riesgo y/o desprotección y de personas en situación de riesgo de exclusión.

## 1.7. APOYO PSICOLÓGICO GRUPAL

Planteamos el apoyo psicológico grupal como intervención complementaria a la atención psicológica individualizada.

Esta intervención está dirigida a personas que precisen apoyo psicosocial para mejorar la convivencia familiar, mejorar las habilidades de atención y cuidado de sus miembros, mejorar o facilitar su desenvolvimiento autónomo y facilitar su inclusión social.

Los servicios de apoyo psicológico grupal abordan aspectos relacionados con la problemática de las personas usuarias, a través de diferentes intervenciones grupales que, en función de la temática, adoptan un carácter formativo o terapéutico.

El grupo proporciona un espacio de empatía y apoyo en el que poder adquirir y practicar nuevas habilidades. Pretendemos que el grupo sea el lugar de encuentro, con uno mismo y con los demás, y desde esa sensación de acompañamiento y pertenencia, se pongan en marcha formas nuevas de actuar y relacionarse.

El grupo permite que la persona gane en autoconocimiento; reciba información valiosa de sí mismo a través de la visión de los demás; reconozca en otras similitudes en necesidades, problemas y formas de afrontarlos; elabore su propia estrategia de cambio, pudiendo experimentar dentro y fuera del grupo; comparta su proceso; reciba apoyo del resto; y se sienta partícipe y útil colaborando en el proceso de los demás.

La metodología consiste en una primera parte exploratoria y de exposición teórica del tema a tratar en la intervención grupal. Posteriormente, las sesiones irán destinadas a desarrollar estrategias para modificar la conducta y apoyar el cambio que se produzca en los participantes. Concluiremos con una evaluación y puesta en común del proceso y sus resultados.

En todo momento, se utilizará material para trabajar entre sesiones, así como registros que permitan medir su evolución.

Las intervenciones grupales se realizan generalmente en sesiones semanales de 90 minutos, en un periodo de entre 8 y 12 semanas, con un máximo de 12 participantes.

El/la Psicólogo/a guía al grupo para que las sesiones permitan ganar en autoconocimiento, adquirir sensación de competencia emocional y social, y generar una actitud responsable hacia el propio proceso de cambio personal.

## 2. SISTEMAS DE CONTROL

### PRESENCIAL

*“Se valorarán los mecanismos de control presencial y seguimiento de la adecuada prestación del servicio”*

**En primer lugar y para mejorar la gestión de las personas trabajadoras de Ortzadar, contamos desde enero de 2023, con un PORTAL DE LA PERSONA EMPLEADA.** Se trata de una plataforma digital denominada PGPlanning.

PGPlanning es una solución de RRHH en la nube, que permite la planificación de turnos de trabajo, control horario, calendarios de trabajo, peticiones de permisos.....

Con PGPlanning y su acceso desde internet, cada persona trabajadora podrá acceder a su cuadrante, solicitar cambios de horarios, sus nóminas y múltiples funciones que podrá realizar desde el portal del empleado. Y a la entidad le permite llevar un seguimiento de todo ello más exhaustivo y sistematizado.

### 2.1. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

En relación con la supervisión y acompañamiento al equipo técnico del Servicio de Atención Psicosocial para garantizar la adecuada prestación del servicio prevemos dos espacios de coordinación y encuentro con el Coordinador de EISEs de Ortzadar como responsable directo del equipo.

### Reunión de Coordinación y Seguimiento

Se realizará una reunión mensual como mínimo entre el Coordinador de EISEs y el/la Psicólogo/a del servicio. Estas reuniones tendrán como objeto principal:

- Supervisión del funcionamiento del servicio.
- Seguimiento del desarrollo del trabajo psicosocial.
- Planificación, puesta en marcha, desarrollo y revisión de los distintos programas y acciones del Servicio.
- Intermediación en conflictos con instituciones superiores. Derivadas de las intervenciones y/o programas en desarrollo.
- Canal de información acerca de materiales, recursos, servicios, programas, subvenciones, jornadas... que se considere sean de interés para el trabajo del SAP.
- Canalización de la formación interna.

Además, en esta reunión se dedicará un tiempo específico para analizar y reflexionar sobre el desempeño profesional de el/la Psicólogo/a, y en el que se supervisarán los distintos casos, situaciones, dificultades y experiencias que vive el/la profesional en el desarrollo de su encargo.

### Espacio de Supervisión

Mensualmente el Coordinador de EISEs mantendrá un espacio de acompañamiento a los y las profesionales de los distintos SAP y EISEs que gestiona ORTZADAR en el que se dedica un tiempo a analizar y reflexionar sobre el desempeño profesional de los y las profesionales. En este espacio se supervisarán los distintos casos, situaciones y experiencias que él y la profesional quieran revisar y reflexionar.

La Supervisión es un proceso de reflexión sobre las dificultades que aparecen en el ejercicio profesional. Es una modalidad de asesoramiento, ayuda y apoyo. Es un espacio de encuentro en el cual poder compartir las experiencias que nos encontramos en el trabajo, desde donde poder reflexionar para la búsqueda de

soluciones a los problemas que van surgiendo en la práctica, integrando las concepciones propias, el conocimiento, la experiencia práctica y el contexto social donde se trabaja

A través de la Supervisión el profesional cuenta con un recurso imprescindible que le permite afinar y profundizar en sus habilidades, resolver dudas, mantener un nivel óptimo de calidad en sus intervenciones, confirmar sus planteamientos sobre su trabajo, solucionar casos difíciles y contar con el debido asesoramiento profesional. La Supervisión fomenta el debate acerca de las estrategias y técnicas más adecuadas para cada caso y cada momento.

- ⇒ Estimular la reflexión en el equipo.
- ⇒ Gestionar de manera óptima las tensiones que genera la propia acción psicosocial.
- ⇒ Elaborar un lenguaje común en el equipo que permita una reflexión más comprensiva, eficiente y rica con la que conseguir la mejora de la acción terapéutica.
- ⇒ Abordar mejor y de manera más rica la parte técnica y los procesos de la intervención.

## 2.2. PLAN DE FORMACIÓN

Para Ortizadar S.L. la formación es un aspecto más que importante, es clave, ya que favorece el desarrollo humano y profesional de cada trabajador y trabajadora y por lo tanto del equipo, mejorando sus conocimientos, así como sus actitudes y capacidades.

En Ortizadar S.L. anualmente planificamos la formación que vamos a impartir a las personas que trabajan con nosotros. El conjunto de acciones formativas se integra en un Plan de Formación, que es el instrumento en el que quedan contenidas y priorizadas las diversas necesidades de formación.

**Contemplamos también tiempos de formación para la persona integrante de este servicio.** Y para los siguientes años las acciones formativas planificadas, fruto de las peticiones realizadas por los diferentes profesionales de la intervención social que trabajan en Ortizadar, y en las que participaría son las siguientes:

| Intervención Socioeducativa y Salud Mental                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Contextualizar la Salud Mental dentro de la Intervención Socioeducativa.</li> <li>Conocer recursos y programas destinados de forma específica a personas con problemas de Salud Mental</li> <li>Detectar e identificar elementos de la intervención que favorezcan el trabajo con personas con problemas de Salud Mental mediante en contraste de casos prácticos</li> <li>Detectar e identificar elementos de la intervención que dificultan el trabajo con personas con problemas de Salud Mental mediante el contraste de casos prácticos.</li> <li>Conocer y reflexionar sobre los determinantes sociales de la Salud Mental.</li> </ul> |
| Prevención y detección de casos de ideación suicida                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar un conocimiento sobre el suicidio</li> <li>Desarrollar una actitud positiva sobre la eficacia de la prevención del suicidio.</li> <li>Desarrollar conocimientos para elaborar protocolos de actuación para situaciones de riesgo de conducta suicida.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Técnicas activas para trabajar con grupos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer diferentes técnicas de grupos como procedimientos de organizar y desarrollar la actividad de un grupo.</li> <li>Técnicas para dinamizar, cohesionar y conducir grupos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### Habilidades para afrontar conversaciones difíciles

- Identificar el papel que tienen las conversaciones en nuestro trabajo y en nuestra vida.
- Conocer las claves de diferentes tipos de conversación
- Adquirir estrategias para preparar la conversación.
- Adquirir estrategias para mantener una conversación difícil.
- Aplicar las pautas en el entorno laborales.

También desde Ortzadar se facilitará a la profesional del equipo la participación en jornadas, seminarios y acciones formativas que se consideren de interés para el desarrollo del servicio.

Además, se pone a disposición del equipo todos los recursos que sobre intervención social ha ido acumulando Ortzadar a lo largo de estos años: documentación diversa, manuales, protocolos, herramientas, modelos de informes, programas grupales, diseño de talleres.... Y también pone a disposición de este proyecto, todos los recursos didácticos que maneja: Unidades Didácticas, materiales educativos... en infinidad de disciplinas como educación en igualdad, educación para la convivencia, educación afectivo sexual, para la salud, competencias socioemocionales...

## 2.3. INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Desde Ortzadar apostamos por crear espacios de innovación y reflexión que desde la práctica profesional de las personas que trabajan en la intervención social, permitan desarrollar nuevas competencias, poner en marcha iniciativas innovadoras, y la crear nuevas metodologías que den respuesta a los desafíos que tenemos como profesionales.

Apoyamos a los y las profesionales en la generación de innovación social desde sus propios recursos personales y profesionales, y fomentamos la reflexividad sobre la propia práctica profesional para encontrar nuevas soluciones a los nuevos retos que la intervención social demanda.

Estas acciones se realizarían con la participación del equipo del SAP, de otros profesionales de otros servicios del Área de Intervención Social y estarían lideradas por el equipo de apoyo de Ortzadar.

El trabajo se desarrollaría dentro de los espacios de coordinación entre el SAP y Ortzadar ya planificados, de forma que no requiera dedicar horas de intervención.

Las propuestas que se desarrollasen serían presentadas y trabajadas también con el SSB de tal forma que redundasen en la mejora del servicio. Algunas de las iniciativas que está previsto abordar en un futuro inmediato serían:

- ➔ Adecuación del servicio de intervención socioeducativa y psicosocial a los requerimientos del Decreto 185/2015 de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- ➔ Diseño de programas grupales dirigidos a personas adultas en situación de exclusión: Teniendo en cuenta que la prestación de intervención psicosocial se dirige también a personas de cualquier edad en riesgo de exclusión y/o dependencia, realizaremos un trabajo de análisis de las necesidades y de diseño de acciones grupales que desde una óptica preventiva y comunitaria se pueden desarrollar.
- ➔ Elaboración de un protocolo sobre el manejo de la confidencialidad y la protección de datos en el ámbito de los servicios sociales.
- ➔ Revisión de la Metodología de intervención grupal con menores: Reflexión sobre la metodología que se ha

desarrollado en cuanto a la intervención grupal con menores y búsqueda de nuevas estrategias y modelos que sean más eficaces y motivadoras. Intentaremos desarrollar experiencias piloto basadas en la metodología de proyectos.

Como entidad poseemos una larga experiencia de trabajo en programas de Intervención Social, en municipios de la comunidad autónoma y bajo diferentes formatos de intervención. Esta larga experiencia, nos ha permitido desarrollar metodologías y herramientas de trabajo fruto de una estrecha colaboración entre los diferentes profesionales y equipos multidisciplinares, generándose sinergias.

Por ello, ponemos todo nuestro saber hacer al servicio de este programa, aportando análisis, recursos y experiencias que provienen del campo de la orientación laboral con colectivos desfavorecidos, de la intervención con personas en riesgo de exclusión, del mainstreaming en materia de igualdad, del trabajo en medio educativo o de la experiencia con población infantil, adolescente y joven, etc. lo que consideramos que puede enriquecer enormemente el trabajo que desarrollará el equipo profesional que se pone a disposición de este servicio

## 2.4. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Toda información que maneje por causa o como consecuencia de la ejecución de las intervenciones es confidencial y solo se utilizara para llevar a cabo la prestación del servicio.

En todos los informes de derivación y seguimiento, y en cualquier proceso de transmisión e información entre profesionales, y con terceros, se tendrá siempre en cuenta la **protección de datos y la confidencialidad**. En este sentido algunos criterios que el SAP tendrá como referencia son:

- El ámbito personal está protegido por la legislación que, de un lado, limita el acceso a la esfera íntima de las personas a su consentimiento y, además, reconoce el derecho a la confidencialidad de la información privada y la protección de los datos personales, de modo que quienes hayan entrado en conocimiento de datos íntimos de otra persona no pueden revelarlos ni utilizarlos sin la autorización expresa del interesado o de una ley.
- Entendemos que la persona usuaria accede a dar información confidencial porque va a ser tratada con respeto y para su beneficio y no va a utilizarse de modo inadecuado.
- Desde el momento en que tenemos acceso a una información personal nos hacemos cargo de ella y somos responsables de para qué la obtenemos y utilizamos, cómo la manejamos y a quién la trasladamos.
- Todo el equipo, desde el momento que conoce informaciones privadas de las personas a las que atiende está obligado a tratar dichas informaciones de manera confidencial.
- La obligación de confidencialidad hace referencia no solo a las informaciones reveladas por las personas atendidas, sino a todas aquellas informaciones privadas que se conocen de una persona atendida.
- La información que compartir entre profesionales y equipos debe ser adecuada, proporcionada y suficiente para el fin perseguido.
- La información confidencial solo la deben manejar las personas necesarias para conseguir una intervención adecuada y aquellas otras que la persona usuaria manifiesta expresamente que quiere que la sepan.
- La información debe utilizarse con la finalidad para la que ha sido recogida y para la que la persona usuaria ha dado su autorización.

- Debe identificarse la información que es necesario compartir para mejorar la intervención y para evitar riesgos para la persona. El exceso de información va siempre contra la confidencialidad.
- Hemos de transmitir la información mínima necesaria a las personas implicadas en la atención, buscando siempre el máximo beneficio y el mínimo daño posible de la persona usuaria.
- A la hora de transmitir información confidencial debemos garantizar la privacidad y la seguridad y utilizar lugares, métodos y soportes formalizados (despachos, reuniones, informes de búsqueda...), evitando otros modos y lugares más informales (pasillos, teléfono, papeles, notas...).
- Debemos recordar al resto de profesionales, familiares o colaboradores (verbalmente y, en ocasiones, por escrito) el carácter confidencial de la información y su obligación de secreto.
- En las intervenciones grupales es aconsejable, desde el inicio, consensuar las normas de funcionamiento del grupo, incluyendo entre ellas el compromiso de confidencialidad de las informaciones personales que se conozcan en las sesiones.

#### **Criterios para la elaboración de informes y documentación escrita** que integran los expedientes de las personas usuarias:

- En general, a la hora de elaborar documentación escrita debemos pensar y tener claro para qué se necesita esa información y a quién va dirigida. Responder a estas cuestiones nos ayudará a redactarla de forma comprensible y también a evitar informaciones excesivas.
- Cuando realizamos anotaciones es importante diferenciar la información objetiva (hechos observados, contrastados, etc.) y las valoraciones subjetivas (impresiones, interpretaciones, etc.). En este segundo caso deberemos reflejar que se trata de apreciaciones personales y no sustentadas en datos objetivos.
- La información de carácter confidencial que aparezca en los informes debe ser redactada de una forma clara, de modo que no dé lugar a interpretaciones erróneas o genere confusión.
- Hemos de extremar el cuidado para que en las anotaciones escritas se respete la dignidad y el honor de las personas. No podemos utilizar etiquetas estigmatizadoras de las personas ni escribir comentarios informales.
- Debemos evitar el empleo de terminología que puede resultar “peyorativa” para un profano (por ejemplo: descontrol de impulsos sexuales, incapacidad para la paternidad responsable, etc.). Resulta conveniente eliminar dichos términos o, en su defecto, procurar una adecuada comprensión del término por parte de la persona.
- En los datos que figuran en el expediente conviene aclarar la fuente de obtención de los mismos, así como la fiabilidad que otorgamos a la misma.
- Respecto a otros soportes de documentación escrita como pueden ser los registros, cuadernos, diarios...:
  - o También existe la obligación de confidencialidad, ya que son instrumentos de trabajo diario donde, en ocasiones, se traslada mucha información sensible de las personas
  - o Es conveniente supervisar el contenido de las anotaciones que se recogen en los partes de incidencias o soportes similares. No podemos permitir anotaciones que contengan descalificaciones, apreciaciones no fundadas o etiquetas sobre las personas.
  - o Nuestras anotaciones deben ser lo más objetivas posibles y deben evitar referirse a los aspectos íntimos de las personas. Si consideramos importante que se registre alguna información más sensible, deberemos comunicarla al profesional de referencia, o quien asuma estos cometidos, para que sea registrada en un soporte sujeto a un nivel de seguridad más alto.

- o Puede ser de gran utilidad, y elevaría la calidad del documento, seguir el criterio de anotar solo aquello que seamos capaces de enseñar a la propia persona usuaria o familia.
- o Los soportes donde se recoja información personal tienen que permanecer en un lugar no accesible a personas no autorizadas.

## 2.5. SOLVENCIA Y CAPACIDAD DE GESTIÓN DE ORTZADAR S.L.

El equipo técnico multidisciplinar de Ortizadar S.L. está compuesto por profesionales especialistas en cada materia que garantizan una óptima ejecución de los programas. Porque nos desenvolvemos en un sector en continua evolución que requiere actitudes de colaboración y participación, por lo que el equipo humano que forma la empresa está sujeto a formación, investigación y reciclaje continuos, con objeto de poder ofrecer al cliente las últimas tendencias en cada área y una calidad avalada por las correspondientes certificaciones.

ORTZADAR S.L. garantiza su capacidad de contratación y gestión para poder llevar a cabo el presente proyecto asegurando un correcto desarrollo y la inmediata y adecuada resolución de cualquier incidencia que pudiese surgir. En la actualidad tiene una plantilla de más de 180 personas compuesta por titulados y tituladas en: psicología, pedagogía, biología, magisterio, animación sociocultural, Educación Social, monitorado de tiempo libre, etc.

Para toda la gestión de los recursos humanos se dispone de una persona responsable de **Recursos Humanos**, que junto al apoyo administrativo necesario y la coordinación con el equipo directivo desempeña las siguientes funciones, entre otras: búsqueda activa y selección de personal, proceso de promoción interna, aplicación de

protocolo de acogida, gestión del plan de formación continua (El equipo humano adscrito a ORTZADAR está sujeto a formación y reciclaje continuo con el fin de poder mejorar la calidad de los servicios prestados).

El PERSONAL DE LA ESTRUCTURA DE GESTIÓN de la empresa de ORTZADAR S.L. está formado por personas con formación y amplia experiencia en las áreas que gestionan:

| PERSONAL DE DIRECCIÓN |                                                     |                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Persona               | Cargo                                               | Titulaciones                                                                                                                                                              |
| Jesús Angel Quintana  | Gerente                                             | <i>Graduado social.<br/>Técnico Superior en Administración de empresas.</i>                                                                                               |
| Inmaculada Ibáñez     | Directora Área Intervención Social, Salud y Consumo | <i>Licenciada en Psicología.<br/>Habilitada en E. Social.<br/>Experta en Trabajo Grupal<br/>Postgrado en Intervención y Mediación Familiar.<br/>Educadora de familia.</i> |
| Josu Larruskain       | Director Área Medio Ambiente                        | <i>Licenciado en Biología.<br/>Experto en Educación y Gestión Ambiental.</i>                                                                                              |
| Maribel Angulo        | Directora Área Gestión Cultural                     | <i>Licenciada en Psicología.<br/>Postgrado en Educación Social (Gestión Cultural).</i>                                                                                    |
| Iñaki Oregi           | Director Área Administración, Personal y Seg. Labo. | <i>Graduado Social.<br/>Master en RR.HH.<br/>Técnico Sup. Prevención Riesgos Laborales.</i>                                                                               |

## PERSONAL DE GESTIÓN

| Persona            | Cargo                                                            | Titulaciones                                                                                        |
|--------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Patricia Molera    | Subdirectora Área Empleo e Igualdad                              | <i>Licenciada en Psicología. Experta en Orientación Laboral e Igualdad de Oportunidades.</i>        |
| Ana Carbajo        | Subdirectora Área Intervención Social, Salud y Consumo           | <i>Licenciada en Psicología. Título de educadora de familia.</i>                                    |
| Pilar Silva        | Subdirectora Área Medio Ambiente                                 | <i>Licenciada en Ciencias Biológicas. Experta en Educación Ambiental.</i>                           |
| Iñigo Agirre       | Subdirector Área Gestión Cultural                                | <i>Educador Social. Técnico en Juventud.</i>                                                        |
| Rakel Dominguez    | Coordinadora de proyectos culturales                             | <i>Dinamizadora cultural.</i>                                                                       |
| Nestor Sangroniz   | Coordinador de equipos de Intervención socioeducativa            | <i>Diplomado en Magisterio y Educación Social. Experto en Supervisión, Asesoramiento y Coaching</i> |
| Estibaliz Ansotegi | Coordinadora de programas de prevención de drogodependencias     | <i>Licenciada en Psicología. Master en Orientación y Asesoramiento Familiar.</i>                    |
| Leticia Arroyuelo  | Coordinadora de equipamientos culturales                         | <i>Licenciada en Antropología social y cultural. Diplomada en Trabajo Social.</i>                   |
| Igor Marcos        | Coordinador de programas de educación ambiental y sostenibilidad | <i>Licenciado en Ciencias geológicas. Curso de Adaptación Pedagógica. Monitor de Tiempo libre.</i>  |
| Bea Madero         | Coordinador de programas de E. Ambiental y sostenibilidad        | <i>Licenciada en Ingeniería.</i>                                                                    |

## PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN

| Persona            | Cargo                                                   | Titulaciones                                                            |
|--------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Mercedes París     | Responsable de contabilidad                             | <i>Administrativa contable.</i>                                         |
| Ainara Iglesias    | Responsable de RR.HH.                                   | <i>Lda. en Derecho Económico. Máster en Gestión de Calidad y RR.HH.</i> |
| Yolanda de la Peña | Técnica nóminas y contratos                             | <i>Licenciada en Psicología</i>                                         |
| Roxana Gómez       | Responsable de nóminas y contratos                      | <i>Diplomada en Relaciones Laborales.</i>                               |
| Marisa Herrera     | Administrativa contabilidad                             | <i>Experta en gestión contable.</i>                                     |
| Lourdes Peña       | Administrativa nóminas y contratos                      | <i>Oficial Técnico rama administrativa.</i>                             |
| Itziar Erkoreka    | Administrativa del Departamento de Administración       | <i>Diplomada en Ciencias Empresariales.</i>                             |
| Ricardo Luengos    | Administrativo de Departamentos                         | <i>Grado superior en Administración.</i>                                |
| Begoña Cacho       | Auxiliar Admin. del Dpto. de Administración y Recepción | <i>Grado Medio en Auxiliar Administrativo.</i>                          |

### 3. SISTEMAS DE COORDINACIÓN

*“Se valorarán los sistemas de coordinación con el Ayuntamiento y existencias de protocolos de actuación respecto a incidencias del servicio. Se valorará lo relacionado con sistemas de comunicación, información y coordinación”.*

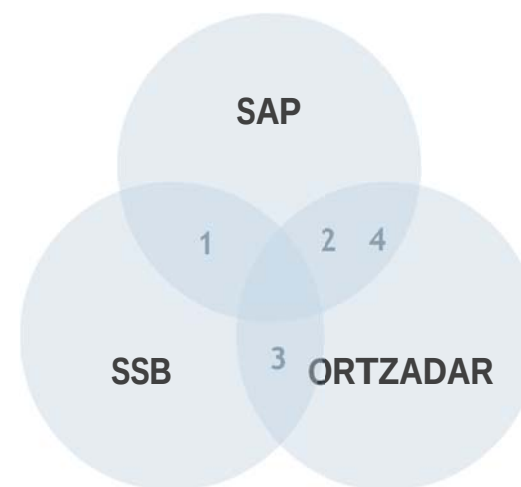
Como ya se ha comentado, a la cabeza del **SAP** se encuentran la **Responsable del Área de Intervención Social y Salud de ORTZADAR** y su **Coordinador de los Equipos de Intervención Socioeducativa**. Estos asumen la responsabilidad de la coordinación tanto del equipo humano adscrito al proyecto como de la coordinación con los responsables que plantee la entidad contratante.

|                            |                                                                                   |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Inmaculada Ibáñez Minguito | Directora Área Intervención Social, Salud y Consumo                               |
| Nestor Sangroniz Akarregi  | Coordinador de proyectos y servicios de Intervención socioeducativa y psicosocial |

#### 3.1. MODELO DE COORDINACIÓN

El instrumento más habitual para hacer efectivo el espacio de coordinaciones son las **reuniones**, a las cuales hay que dotar tanto de contenido como de temporalidad. Planteamos la estructura de coordinación que llevamos a cabo en otros servicios similares y que funciona satisfactoriamente. Hablamos de coordinación a distintos niveles.

- ⇒ Un primer nivel de coordinación y fundamental que es el que se tiene que dar dentro del equipo de trabajo del SSB, básicamente entre los/as Trabajadores/as Sociales y el Servicio de Atención Psicosocial (SAP). Aunque también hay que contemplar en este nivel la coordinación con el EISE en aquellos casos que compartan.
- ⇒ Otro nivel que tiene ver con la coordinación entre Ortizadar y el Ayuntamiento para garantizar la adecuada prestación del servicio.
- ⇒ Y un tercer nivel que se refiere a la coordinación del SAP con Ortizadar. En este nivel incluimos también todo lo relacionado con los espacios de encuentro con otros profesionales de la intervención social.



- 1** → SAP + Trabajadores Sociales / EISE
- 2** → SAP + Coordinador de Ortizadar
- 3** → Coordinador de Ortizadar + SSB Ortuella
- 4** → SAP + Otros EISE y SAP de Ortizadar

En la siguiente página planteamos el esquema de los distintos niveles de coordinación.

| <b>Nivel 1: SAP + TRABAJADORAS SOCIALES (SSB) / EISE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Frecuencia: <b>MENSUAL y/o A DEMANDA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandas-derivaciones y presentación de nuevos casos.</li> <li>• Intercambio de toda la información concerniente al seguimiento de casos: valoración de cada caso, hipótesis diagnósticas, planteamiento de objetivos, evolución y si es necesario un replanteamiento de objetivos o de estrategias, cierre del caso...</li> <li>• Apoyo a los SSB en la valoración diagnóstica (si lo precisan) utilizando para ello las herramientas mencionadas.</li> <li>• Planificación de programas grupales y comunitarios. Espacio para exponer las propuestas y para valorar una vez finalizadas.</li> <li>• Información bidireccional de toda la información que llegue al Área de Servicios Sociales que afecte a su trabajo.</li> </ul> <p>En estas reuniones de coordinación también podría participar el EISE, sobre todo en aquellos casos en los que también tiene intervención socioeducativa.</p> <p>A su vez también pueden producirse, cuando se requieran, reuniones de coordinación exclusivamente entre el SAP y el EISE para hacer el seguimiento y valoración de los casos compartidos</p> |
| <b>Nivel 2: SAP + COORDINADOR DE ORTZADAR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Frecuencia: <b>MENSUAL y/o A DEMANDA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión del funcionamiento del servicio.</li> <li>• Planificación, puesta en marcha, desarrollo y revisión de los distintos programas y acciones del Servicio.</li> <li>• Intermediación en conflictos con instituciones superiores. Derivadas de las intervenciones y/o programas en desarrollo.</li> <li>• Canal de información acerca de materiales, recursos, programas, subvenciones, jornadas... que se consideren de interés para el</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

SAP.

- Revisión de situaciones y casos que requieren orientación.

### **Nivel 3: COORDINADOR DE ORTZADAR + SSB**

Frecuencia mínima: **TRIMESTRAL**

Esta coordinación se realizará a disposición del cliente, estableciendo la periodicidad de encuentros.

- Seguimiento general del servicio.
- Mediación en conflictos e incidencias que puedan surgir
- Participación en la planificación de intervenciones
- Proposición de nuevas acciones, etc.
- Mejora continua en la metodología de trabajo, en los procesos y estrategias de intervención.

### **Nivel 4: INTER EISEs - ESPACIO DE FORMACION**

Frecuencia: **horas a consensuar en el caso del SAP**

- Compartir experiencias y buenas prácticas.
- Formación interna (según las necesidades).
- Transmitir información de interés sobre bibliografía, recursos ...
- Difundir proyectos, materiales, buenas prácticas de los distintos servicios para que puedan ser utilizados por el resto.

### **Nivel 4: INTER EISEs - ESPACIO DE SUPERVISION DE CASOS**

Frecuencia: **MENSUAL**

Acompañamiento a los/as profesionales de los EISE y los SAP en los procesos de intervención que realizan para:

- Estimular la reflexión en el equipo
- Gestionar de manera óptima las tensiones que genera la propia acción socioeducativa:
- Elaborar un lenguaje común en el equipo que permita una

reflexión más comprensiva, eficiente y rica.

- Abordar de manera más eficaz los procesos de intervención

## 3.2. COORDINACIÓN CON OTROS PROFESIONALES / RECURSOS

Para el desarrollo del trabajo comunitario y para conseguir una modificación efectiva de las situaciones desestructuradas es necesaria una coordinación entre todos los recursos y profesionales implicados directa o indirectamente en el programa

Además de la ya mencionada coordinación entre las figuras profesionales directamente implicadas en el servicio de apoyo psicosocial, debemos referirnos a la coordinación con otros y otras profesionales y entidades que son relevantes en alguna de las fases de intervención, o en cualquiera de los programas de actuación que se pongan en marcha.

Aunque la intervención terapéutica transcurre mayoritariamente en el despacho, es fundamental que se establezca una conexión con otros recursos y profesionales que puedan estar interviniendo con nuestras mismas personas usuarias. El objetivo por supuesto, que las intervenciones sean más efectivas y eficaces.

- ⇒ Equipo de Intervención Socio Educativa.
- ⇒ Centros escolares.
- ⇒ Servicios de Atención Primaria (Pediatría infantil, ...).
- ⇒ Centro de Salud Mental de Zona (equipo de psicólogos/as, trabajadores/as sociales y psiquiatras).

Además, existen otros recursos que pueden facilitar el trabajo en red, pueden colaborar en la detección conjunta de situaciones de riesgo de desprotección, de exclusión o de dependencia que sea necesario poner en conocimiento de S.S.B.; y en la propuesta y

planificación de acciones grupales conjuntas. Estos recursos pueden ser:

- ⇒ Otros Departamentos y servicios municipales...
- ⇒ Centros de Salud (Planificación familiar y Ginecología).
- ⇒ Berritzegune de zona.
- ⇒ Otros Departamentos y servicios municipales y/o mancomunados ...
- ⇒ Programas sociales promovidos por Administraciones públicas (Programa de Acogimiento familiar, Programa de Atención psicológica en caso de malos tratos, Servicio de Mediación familiar...).

## 3.3. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN E INCIDENCIAS

Además de lo mencionado, se mantiene un protocolo de comunicación constante entre las figuras coordinadoras y el equipo de trabajo que quiere responder a:

- Análisis de necesidades nuevas sin cubrir a las que haya que dar respuesta.
- Peticiones realizadas por el SSB u otros organismos que trabajen desde la comunidad.
- Incidencias relacionadas con el trabajo directo con los y las menores y personas adultas participantes y beneficiarias de la intervención.

Todos estos aspectos se traducen en propuestas de trabajo, valoraciones y documentación que el propio equipo y el SSB tienen constantemente a su disposición.

En lo que se refiere a las incidencias, el protocolo de actuación que se sigue es el siguiente:

- **Para incidencias laborales** (permisos, bajas por enfermedad, etc.) el procedimiento está mencionado ya. La trabajadora o trabajador, comunicará a la empresa la incidencia a la mayor brevedad, y esta a su vez lo comunicará al ayuntamiento e iniciará el procedimiento de sustitución en caso necesario.
- **Para incidencias relacionadas con la ejecución del servicio**, incidencias técnicas, metodológicas u organizativas, el procedimiento es el siguiente: tanto si se detecta por parte de la responsable técnica municipal, como si se detecta por la responsable del servicio en Ortzadar S.L., se comunicará a la mayor brevedad a la otra parte, para de forma consensuada buscar la solución más adecuada para el servicio. Se evaluará la solución adoptada.
- Para situaciones o incidencias que afectan a la calidad del servicio, Ortzadar **tiene una herramienta (ficha) de registro de no conformidades**, que son evaluadas en el comité de calidad de la empresa y se adoptan medidas correctoras y preventivas.

## 4. EVALUACIÓN

*“Se valorará el modelo de memoria y modelo de evaluación del servicio”*

La evaluación del Servicio de Intervención Socioeducativa y Comunitaria nos introduce en el análisis de los resultados obtenidos en función de los parámetros de objetivos programados.

Los criterios de evaluación se plantean desde la perspectiva de la eficacia conseguida y la consecución de metas generales. La fase de evaluación es estratégica y adquiere una importancia trascendental porque permite:

- Adecuar los programas en función de las necesidades sociales detectadas.
- Analizar los logros alcanzados.
- Evaluar la adecuación de los instrumentos de intervención.
- Evaluar el impacto producido en la situación social en la que se ha intervenido.
- Y, por último, realizar modificaciones que puedan permitir una mejora en los programas de actuación.

Según todo lo anterior, la evaluación del Servicio de Atención Psicosocial se va a realizar de una manera continuada; y para ello contamos con diferentes sistemas e instrumentos de evaluación que vienen dados por la búsqueda constante de un sistema de gestión de calidad.

Como sistema genérico de evaluación, seguimiento y mejora, ORTZADAR S.L. cuenta con un sistema de gestión de la calidad

certificado, concretamente de la ISO 9001:2015. Obtuvo dicha certificación en 2005 y se ha venido renovando hasta la actualidad.

Esto implica que desde el momento de la adjudicación de cualquier servicio o programa se pone en marcha el sistema de calidad en el que tanto la empresa adjudicataria como el cliente se implican en su medida correspondiente.

Dentro del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2015, el Servicio de Atención Psicosocial que nos ocupa cuenta con Procedimientos específicos que nos permiten proceder al control de la prestación de dicho servicio:

- ❖ Registro de NO CONFORMIDADES e INCIDENCIAS
- ❖ Medición de la satisfacción del cliente
- ❖ Informes parciales y MEMORIA ANUAL

### 4.1. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS

Por cada caso atendido, la recogida de información se realizará de forma continua y sistemática por medio de las siguientes herramientas:

- ➔ Derivación por parte de Trabajadora Social (Ficha de derivación) y apertura del expediente: Informe de derivación.
- ➔ Intervención psicosocial que constará de:
  - ✓ Valoración diagnóstica (síntomatología)
  - ✓ Propuesta de trabajo (Objetivos – Técnicas y Herramientas psicoterapéuticas a emplear)
  - ✓ Informe de devolución a la Trabajadora Social de referencia en un plazo de 2 a 3 meses desde la derivación.

- ✓ Registro de cada sesión.
- ✓ Ficha de recogida de datos de la familia, del menor o la menor, de la persona adulta....
- ✓ Compromiso de cumplimiento de objetivos.
- ✓ Registro de asistencia a sesiones.
- ✓ Registro de cumplimiento de tareas.
- ✓ Batería de test para evaluación psicológica.
- ✓ Informe de valoración de cada caso.
- ✓ Plan de intervención de cada caso.
- ✓ Devolución periódica de la evolución de cada caso a SSM.
- ✓ Devolución de estadillos mensuales del índice de casos atendidos en el Servicio.
- ✓ Archivo de historiales clínicos según marcan los sistemas de privacidad y la ley de protección de datos.
- ✓ Registro de sesiones de seguimiento de caso junto con la Trabajadora Social de referencia.

➔ Cierre de la intervención (Informe de cierre)

- ✓ Informe Final de la intervención de cada caso.

## 4.2. MÉTODO DE EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN

La Intervención psicoterapéutica cuenta con sus propios métodos de evaluación, algunos de los cuales forman parte del propio proceso terapéutico.

Así, en cualquier fase de la intervención utilizamos herramientas de evaluación coherentes con los objetivos que perseguimos.

**Evaluación general** del estado actual de la familia, menor o persona susceptible de intervención psicosocial, la cual permitirá obtener información sobre la problemática específica y sus dificultades.

**Evaluación específica obtenida a través de cuestionarios y autoinformes** empleados en la fase de intervención y dirigidos a recabar información concreta que nos indique cual es el plan de intervención más adecuado.

Es importante señalar que previa a nuestra evaluación, es conveniente contar con la evaluación que pudieran hacer o haber hecho ya otros agentes especializados (Especialistas médicos, Equipos de Salud Mental, Equipos especializados para el tratamiento de drogas y otras adicciones, etc.).

**Evaluación cuantitativa** del proceso del servicio a través de los siguientes indicadores de medición:

- ✓ Personas atendidas (personas adultas, familias, menores ...)
- ✓ Sesiones individuales atendidas
- ✓ Sesiones grupales realizadas
- ✓ Casos derivados a otros servicios y/o recursos
- ✓ Altas voluntarias
- ✓ Altas terapéuticas

**Evaluación cualitativa** del proceso del servicio a través de los siguientes indicadores de medición:

- ✓ Perfil o tipología de las familias atendidas
- ✓ Clasificación de la demanda específica de cada caso
- ✓ Consecución y alcance de los objetivos marcados en cada caso
- ✓ Duración de la intervención de cada caso
- ✓ Descripción de las líneas de intervención implementadas
- ✓ Logros y dificultades encontradas

- ✓ Propuesta de mejoras en la prestación directa.

### 4.3. METODOLOGÍA PARA VALORACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN

Para medir el grado de satisfacción de las personas implicadas en este servicio contamos con diferentes herramientas.

De esta manera podemos conocer la valoración que hacen del servicio las personas usuarias (en cuanto a atención prestada: atención psicoterapéutica), los SSM (en cuanto a atención prestada: valoraciones diagnósticas solicitadas, apoyo y asesoramiento técnico, coordinación) y el resto de recursos de la red implicados (en cuanto a coordinación).

Para ello utilizamos diferentes formatos de evaluación y/o de registro:

- ➔ Medición de la satisfacción del cliente: Encuesta que nos permite recoger de manera sencilla la opinión de la entidad contratante con respecto a la forma en la que se presta el servicio. Aplicación anual on line.
- ➔ Cuestionarios de evaluación varios (adaptados a las acciones, a las edades, ...).
- ➔ Atención especial a Incidencias y No Conformidades, aportando en su caso acciones preventivas y/o correctivas.

### 4.4. DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LA EVALUACIÓN (MEMORIAS, MODELO DE PLANIFICACIÓN-EVALUACIÓN...)

#### EVALUACION SEMESTRAL

Evaluación periódica semestral sobre el desarrollo del servicio, con los análisis cuantitativo y cualitativo de casos atendidos con el fin de evaluar el grado de consecución de objetivos

#### EVALUACION ANUAL: MEMORIA

Anualmente se presentará una MEMORIA tanto cualitativa como cuantitativa que refleje el trabajo realizado en ese periodo de tiempo:

- ✓ cobertura del programa,
- ✓ desarrollo y objetivos alcanzados, estableciendo ratios en función de la cantidad, calidad y tiempo,
- ✓ incluyendo información relativa a las personas usuarias,
- ✓ incidencias más significativas durante la ejecución,
- ✓ colaboración con otros agentes sociales,
- ✓ propuesta de cambios o mejoras a introducir,
- ✓ grado de satisfacción de los distintos agentes sociales intervinientes y de las personas atendidas
- ✓ percepción que éstos tienen sobre la intervención educativa de la que son objeto y sujeto.

## ESQUEMA DE MEMORIA ANUAL

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Realización de valoraciones diagnósticas | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de valoraciones solicitadas</li> <li>Emisión de informes a requerimiento del Departamento de Acción Social</li> <li>Procedencia de la demanda (T.S. demandante)</li> <li>Nº de valoraciones/grado de desprotección</li> <li>Recurso al que se deriva cada uno de ellos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Atención Psicosocial                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Casos atendidos</li> <li>Casos abiertos en el año en curso</li> <li>Casos cerrados</li> <li>Motivo del cierre</li> <li>Perfil de los casos atendidos (sexo, edad, origen, tipo de familia, tipo de problemática, grado de desprotección, grado de exclusión ...)</li> <li>Trabajo en red (contactos con centros educativos, pediatría, atención psicológica a mujer, ...). Especificando forma de coordinación (telefónica, entrevista, ...)</li> <li>Informes emitidos (a petición de SSM, Diputación, ...)</li> <li>Nº de sesiones por cada caso y periodicidad de las sesiones</li> </ul> |
| Apoyo psicológico grupal                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Denominación / Temática</li> <li>Nº de sesiones</li> <li>Nº de participantes</li> <li>Perfil de las personas participantes (sexo, edad, origen, tipo de familia, tipo de problemática, grado de desprotección, grado de exclusión ...)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## ESQUEMA DE MEMORIA ANUAL

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asesoramiento y orientación a SSB               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de reuniones con Trabajadora Social + EISE para orientación de casos</li> <li>Nº de reuniones con Trabajadoras Sociales</li> <li>Nº de reuniones con EISE</li> <li>Nº de reuniones de equipo de SSM al completo (SSB + EISE).</li> </ul>                     |
| Conclusiones y Panel de Objetivos año siguiente | <ul style="list-style-type: none"> <li>Valoración de los objetivos anuales, de los procesos de intervención y de la coordinación</li> <li>Conclusiones relativas a los y las destinatarias, a la manera de articular el trabajo en red, ....</li> <li>Panel de objetivos periodo siguiente.</li> </ul> |

## 4.5. ALGUNOS DATOS DE SERVICIOS SIMILARES

Ortazar S.L. presta servicios similares al Servicio de Atención Psicosocial objeto de esta licitación en otros Ayuntamientos y Mancomunidades del territorio histórico de Bizkaia. Teniendo en cuenta nuestra experiencia, presentamos algunos datos que ilustran el perfil de las personas atendidas y las problemáticas por las que las personas usuarias son atendidas en este modelo de servicio.

- El perfil tipo de las personas usuarias atendidas por los Servicios de Atención Psicosocial municipales han variado en los últimos años: mujer, de entre 40 y 59 años, con síntomas de depresión o ansiedad ya sea porque tiene una situación familiar conflictiva, porque lleva una sobrecarga familiar o está en un proceso de separación o divorcio; o por falta de recursos, habilidades y autonomía.
- Los temas más trabajados dado el perfil de las personas atendidas están relacionados con fomentar el bienestar y la estabilidad emocional tanto de las personas usuarias como de los familiares a cargo, y dotarles de herramientas y recursos para la gestión de conflictos y/o situaciones disfuncionales.
- Se siguen dando casos de madres separadas que han sufrido o están sufriendo violencia de género y que además de solicitar apoyo psicológico para sí mismas, lo solicitan también para sus hijas/os.
- Dado que no están fuertes anímicamente, consecuentemente se sienten sobrepasadas con la crianza por distintas problemáticas de las/os propias/os menores derivadas o no de la situación de violencia en el hogar (absentismo escolar, dificultades académicas, problemas conductuales, relación conflictiva entre los progenitores y los menores, consumo de sustancias..).
- Otro perfil destacado de entre las personas atendidas es el de las y los menores que aparecen perjudicados por un proceso de divorcio, siendo estas y estos instrumentalizados en beneficio de los progenitores. En este sentido se vela por el bienestar de

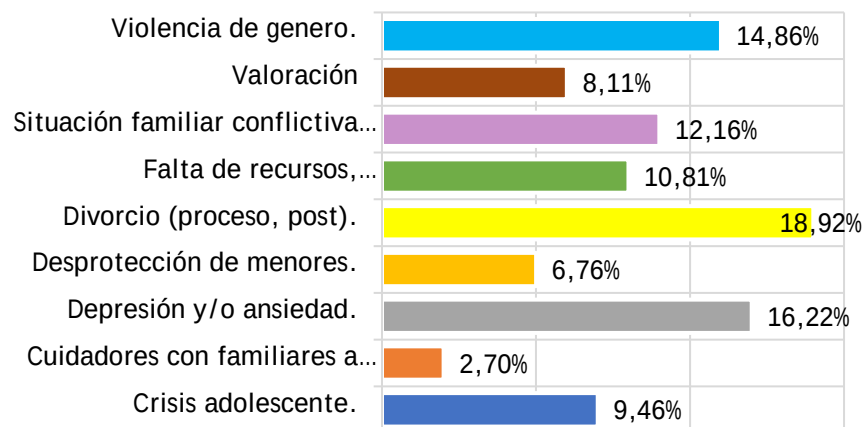
las/os menores, trabajando con ellos y con las familias para mejorar sus situaciones relacionales.

- En ambos perfiles, es de vital importancia el trabajo tanto con las/os menores como con las familias, y no únicamente con una de las partes, ya que la dificultad en la gran mayoría de casos es de corte sistémico.
- También se atienden casos en los que una u otra manera está presente la violencia de género con una demanda más explícita ya sea por la familia o por la propia persona.

En cuanto al motivo de derivación de los casos al Servicio de Atención Psicosocial, cabe mencionar que aunque son variadas las razones por las que se valora desde el SSB que estas personas deben ser atendidas en el servicio, los motivos más repetidos son los relacionados con las consecuencias de los procesos de divorcio y separación; la falta de recursos, habilidades y autonomía; y la situación familiar conflictiva.

El malestar que acompaña a la mayoría de las personas atendidas, está relacionado con situaciones familiares y personales que presentan dificultades que las personas no saben gestionar, acompañado de una baja autoestima y de falta de recursos para afrontar sus dificultades. Teniendo en cuenta que la mayoría de las personas adultas que son atendidas en el SAP son mujeres con cargas familiares, la repercusión de su problemática incide principalmente en el bienestar de sus hijos e hijas.

A continuación presentamos un gráfico que recoge la distribución de los temas que se han atendido en los últimos años en los Servicios de Atención Psicosocial similares gestionados por Ortazar S.L.



Los datos aquí recogidos y fruto de evaluaciones, nos permiten intuir hacia donde tiene que ir nuestros esfuerzos en un proyecto de intervención como el que nos ocupa a la hora de plantear formaciones para el equipo de trabajo, búsqueda de herramientas de psicodiagnóstico, metodologías más adaptadas a las problemáticas...