



Programa de Intervención Familiar

Índice

1. Introducción

- 1.1. Fundamentos de actuación
- 1.2. El Programa de Intervención Familiar en la Comarca de la Ribagorza
- 1.3. La intervención profesional: el trabajo en equipo

2. Población a la que se dirige

3. Organización

4. Procedimiento y metodología

- 4.4. Fase de salida
- 4.3. Fase de intervención
- 4.2. Fase de valoración
- 4.1. Fase de detección

5. Esquema de procedimiento

6. Evaluación

7. Anexos

Documentación obligatoria

Documento 1. Solicitud

Documento 2. Programación inicial/general

Documento 3. Seguimiento

Documentación de apoyo

Documento 4. Indicadores de riesgo

1. Introducción

1.1. Fundamentos de actuación

Este protocolo tiene como finalidad la delimitación de un marco de actuación al programa de Intervención Familiar **dependiente** de los Servicios Sociales de Base de la Comarca de la Ribagorza.

La familia es el agente socializador fundamental y, aunque, progresivamente va perdiendo funciones a favor de otros agentes, sigue siendo el núcleo fundamental de convivencia y el contexto normal donde los seres humanos satisfacen sus necesidades, adquieren las primeras habilidades sociales, los sentimientos, actitudes, las ideas fundamentales de la vida, el entorno y las expectativas vitales. Además, la familia es el contexto normal de desarrollo del niño y el primer nivel de responsabilidad que debe cubrir sus necesidades. Para ello, los Servicios Sociales Comunitarios y los Servicios Especializados ofrecen a través de sus programas medidas de apoyo a la familia, formación a los padres, prestaciones económicas y apoyo técnico, de forma que se priorizan los apoyos preventivos sobre cualquier otra medida que se deba adoptar para asegurar los derechos de los menores.

Los textos nombrados a continuación hacen referencia expresa a la obligación y el compromiso de las Administraciones Públicas de poner a disposición de las familias los recursos necesarios para que éstas puedan desempeñar correctamente sus funciones:

- Ley 4/1987, de 25 de marzo, de ordenación de la acción social.
- Ley 10/93, de 4 de noviembre, de Comarcalización de Aragón.
- Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón.
- Ley 12/2001, de 2 de julio, de la Infancia y la Adolescencia en Aragón.
- Ley 23/2001, de 26 de diciembre, de Medidas de Comarcalización. Decreto 4/2005, de 11 de enero, por el que se modifican los Decretos del Gobierno de Aragón de transferencia de funciones y traspaso de servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a las Comarcas.
- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

1.2. El Programa de Intervención Familiar en la Comarca de la Ribagorza

El Programa de Intervención Familiar está dirigido a *orientar, asesorar y dar apoyo a la familia o unidad de convivencia o a alguno de sus miembros, cuando existan situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad¹*, cuando la estabilidad de ésta está amenazada o cuando no esté suficientemente garantizada la adecuada atención a algún miembro. Consiste en fomentar la adquisición de habilidades básicas y hábitos de conducta, tanto en el ámbito de las capacidades personales como en el ámbito relacional.

La intervención se dirige a situaciones derivadas de desestructuración familiar o de ausencia o falta de hábitos de conducta o de habilidades básicas para abordar crisis familiares, causadas por dificultades en la relación y convivencia entre todos o alguno de los miembros de la familia.

Se consideran las siguientes situaciones:

- En el área de salud: ausencia o insuficiencia de conocimiento, capacidad o predisposición sobre la importancia de la educación para la salud (de la alimentación, higiene, prevención de enfermedades, sexualidad, planificación familiar, etc)
- En el área económica: ausencia o insuficiencia de capacidad o conocimientos para gestionar un sistema de autonomía económica, acceder a una vivienda digna o a los equipamientos básicos adecuados a las necesidades familiares.

¹ Art. 36 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón

- En el área educativa: ausencia o insuficiencia de conocimiento, capacidad o predisposición sobre la importancia de la formación en el desarrollo personal y profesional.
- En el área social: ausencia o insuficiencia de capacidad para mejorar las relaciones de convivencia en el entorno familiar, para relacionarse con la comunidad. Comportamientos y conductas que generan conflictos en la relación.

Son los Servicios Sociales los encargados de llevar a cabo el Programa de Intervención Familiar y son los responsables del caso aún cuando, temporalmente, se derive para la intervención de los Servicios Sociales Especializados.

La comarca de la Ribagorza cuenta con 13.332 habitantes² y su territorio está dividido en 34 municipios y en 165 núcleos.

El Servicio Social de Base de la comarca está configurado en cuatro sedes atendiendo a los siguientes municipios:

SEDE BENABARRE	Aren, Benabarre, Estopiñán del Castillo, Puente de Montañana, Sopeira, Tolva y Viacamp y Litera
TOTAL población	2.191 habitantes
SEDE CASTEJÓN DE SOS	Benasque, Bisaurri, Castejón de Sos, Chía, Laspaules, Sahún, Seira, Sesué, Villanova.
TOTAL población	4.427 habitantes
SEDE GRAUS	Zona 1: Graus
TOTAL población	3.665 habitantes
	Zona 2: Campo, Foradada del Toscar, Perarrúa, Santaliestra y San Quilez, Secastilla, Valle de Bardají.
TOTAL población	1.299 habitantes
SEDE LASCUARRE	Bonansa, Capella, Castigaleu, Isábena, Lascuarre, Monesma y Cajigar, Montanuy, Torre la Ribera, Valle de Lierp, Veracruz
TOTAL población	1.750 habitantes

Los Servicios Sociales Comunitarios dentro del organigrama comarcal están encuadrados en la Comisión de Acción Social.

El denominado programa se puso en marcha en el año 1991 en el Servicio Social de Benabarre con la denominación de SADFE (1991??).

1.3. La intervención profesional: el trabajo en equipo

La complejidad del tipo de demandas necesita de respuestas que van más allá de lo que un solo profesional puede ofrecer, sea cual sea su formación. El equipo interdisciplinar permite aunar diferentes saberes y miradas sobre una situación determinada. También nos permite tener una supervisión mutua del caso y utilizar las figuras acordes para cada situación.

A fecha 1 de marzo de 2010, los Servicios Sociales están formados por:

- 1 Coordinadora
- 5 Trabajadoras Sociales
- 3 Educadoras Sociales
- 4 Auxiliares Administrativo
- 1 Mediadora Intercultural

² Fuente: IAEST a 1 de enero de 2009.

Las actuaciones se realizarán en tres ámbitos:

- **Individual:** desarrollando las capacidades y habilidades necesarias para enfrentarse de manera adecuada a sus problemas sin tener que depender sistemáticamente de los Servicios Sociales.
- **Grupal:** dando respuestas puntuales ante necesidades comunes de sus miembros en procesos de apoyo.
- **Comunitario:** fomentando la red de relaciones y recursos necesarios para los usuarios.

Actualmente el trabajo en equipo no sólo es algo comúnmente valorado por la mayoría de los profesionales sino un mandato de las instituciones públicas. Según lo recogido en Artículo 11 de la Ley de Servicios Sociales de Aragón (2009) *el sistema de responsabilidad pública funciona de forma integrada y coordinada en red, de acuerdo con lo previsto en la presente Ley y en la restante normativa reguladora de las actividades de servicios sociales, debiéndose contemplar medidas que garanticen tal funcionamiento mediante el establecimiento de técnicas y protocolos de coordinación.*

2. Población a la que se dirige

La intervención familiar puede iniciarse de oficio o a demanda de una persona, la familia o de la unidad de convivencia, de la familia extensa, de miembros de la comunidad, de profesionales de servicios sociales, de profesionales de otros sistemas de protección social...

Cada Servicio Social de Base realiza una valoración interdisciplinar sobre las características de la situación, los factores de riesgo y vulnerabilidad, las características de los miembros de la unidad de convivencia, del entorno... Se diseña una propuesta de intervención que se somete a la unidad de convivencia para su conformidad.

Las atenciones/actuaciones acordadas se mantienen mientras exista algún miembro de la unidad de convivencia que requiera atención, aún cuando se produzca la derivación de alguno de sus miembros para una atención especializada.

La decisión de intervenir con una familia desde el programa será consecuencia de la valoración conjunta de las profesionales de los Servicios Sociales de Base y de la existencia o no de situaciones de riesgo o de alguno de los siguientes aspectos:

- Que la familia reconozca que tiene alguna dificultad.
- La voluntad y la disposición para colaborar en la solución del proceso.
- La probabilidad de que la situación familiar se deteriore progresivamente de no existir intervención.

Trabajamos con personas y colectivos en las que podemos encontrar:

- Problemas de relación
- Situaciones de crisis familiar (separación, personas solas con cargas familiares, enfermedades...)
- Dificultades en la organización del hogar (economía, alimentación, higiene, reparto de tareas, salud, horarios, tramitaciones, documentaciones, asistencia al colegio...)
- Dificultades de inserción laboral o escolar.
- Delincuencia juvenil.
- Menores en situaciones de riesgo
- Adicciones
- Otras situaciones en que la familia o las instituciones consideren adecuado apoyo

La intervención en cada una de las áreas en las que transcurre la vida del individuo o familia van a suponer también una intervención en la comunidad con la finalidad de:

- Promover la coordinación de recursos en los que esté involucrado el usuario.
- Potenciar los recursos comunitarios para atender las necesidades y demandas de cada familia.
- Sensibilizar a la comunidad sobre las distintas problemáticas familiares y el programa.

3. Organización

El equipo del Servicio Social de Base (Trabajador y Educador Social) se reúne con una periodicidad semanal. Las funciones de este equipo son las siguientes:

1. Estudio y valoración de los casos susceptibles de entrar en el programa.
2. Contacto y coordinación con profesionales de otras instituciones en su ámbito de actuación.
3. Decisión de altas de usuarios en el programa.
4. Propuestas de intervención, líneas generales de trabajo y tiempos globales de intervención.
5. Determinación de las personas que van a formar el equipo de intervención.
6. Contemplar la intervención de otros profesionales y/o servicios.
7. Programar la intervención y determinar las tareas de cada uno de sus miembros con relación al usuario.
8. Realizar un seguimiento periódico de la intervención.
9. Ajustar la programación según la evolución del caso.
10. Evaluar los resultados de la intervención.
11. Evaluar el trabajo de los diferentes profesionales con relación a la intervención con el usuario.
12. Coordinar con otros profesionales que no formen parte del equipo las actuaciones que incidan en los usuarios.

El equipo entiende la intervención del Educador Social como una respuesta educativa y preventiva que incide en el usuario al que se acompaña durante un tiempo determinado. El objetivo ha de ser dotarle de los recursos necesarios que le permitan dar una respuesta funcional a las necesidades de los individuos y del grupo, en los diferentes ámbitos en los que se mueve: familiar, relacional, educativo, laboral, sanitario, de ocio y tiempo libre, etc.

En relación con estos equipos las funciones específicas de los profesionales que los componen son las siguientes:

Trabajador Social

1. Detectar, con carácter preferente, usuarios susceptibles de participar en el programa a partir de su trabajo comunitario y del trabajo de casos.
2. Llevar a cabo la primera valoración, diagnóstico y propuesta de actuación de los usuarios que conozca en su ámbito de actuación.
3. Orientar, informar y gestionar los diferentes recursos y prestaciones existentes.
4. Llevar a cabo las tareas que se determinen en el equipo con relación al usuario.
5. Aportar información derivada de su ámbito de intervención y del desarrollo de sus actuaciones con el usuario.
6. Realizar el seguimiento del usuario tras su salida del programa.
7. Asesorar y orientar en temas de carácter social.

Educador Social

1. Detección, análisis y prevención de situaciones de riesgo o de exclusión social.
2. Elaboración, seguimiento y evaluación del plan de trabajo educativo.

3. Intervención educativa con la persona y/o su familia a nivel educativo, sanitario, económico y social.
4. Coordinación con otros profesionales, instituciones del entorno y/ os servicios especializados.
5. Colaboración en la gestión de los Servicios de Apoyo a la Unidad de convivencia y aquellos otros Programas que se desarrollen en el Servicio Social.
6. Seguimiento de programas y prestaciones que requieran intervención socioeducativa.
7. Trabajo social comunitario con el correspondiente trabajo en equipo.
8. Colaborar en la elaboración de propuestas para posterior derivación a servicios sociales de atención especializada.

Los Educadores Sociales de la Comarca de la Ribagorza se reúnen con una periodicidad mínima de dos meses. El contenido de estas reuniones es:

- Supervisión de casos
- Planificación de acciones comunitarias
- Intercambio de información sobre recursos
- Revisión del papel de la Educadora Social dentro del servicio
- Valoración de cursos adecuados
- Seguimiento del programa de Mediación Intercultural
- Propuesta y redacción de planes y protocolos de trabajo
- Otros

La zona de actuación de estos profesionales en las cuatro sedes de Servicios Sociales de Base se muestra a continuación:

ZONA BENABARRE Y LASCUARRE (Sede SSB Benabarre)	Aren, Benabarre, Bonansa, Capella, Castigaleu, Estopiñán del Castillo, Isábena, Lascuarre, Monesma y Cajigar, Montanuy, Puente de Montañana, Sopeira, Tolva, Torre la Ribera, Valle de Lierp, Veracruz, Viacamp y Litera
TOTAL población	3.941 habitantes
ZONA CASTEJÓN DE SOS (Sede SSB Castejón)	Benasque, Bisaurri, Castejón de Sos, Chía, Laspaúles, Sahún, Seira, Sesué, Villanova.
TOTAL población	4.427 habitantes
ZONA GRAUS (Sede SSB Graus)	Campo, Graus, Foradada del Toscar, Perarrúa, Santaliestra y San Quílez, Secastilla, Valle de Bardají.
TOTAL población	4.964 habitantes

4. Procedimiento y metodología

4.1. Fase de detección

La puerta de entrada al Programa de Intervención Familiares son los Servicios Sociales de Base los según la recepción del tipo de demanda:

1. **A instancia de parte.** Detección de una situación susceptible de ser objeto del programa por cualquiera de los profesionales del servicio. También puede ser una demanda directa de la persona, de la familia, de la familia extensa y/o de miembros de la comunidad.
2. **De oficio.** Detección de una situación susceptible de intervención por agentes externos al Servicio Social (escuela, equipo de orientación educativa, centro de salud...). También pueden acudir los profesionales de los sistemas de protección social o cualquier persona que detecte una situación de riesgo de maltrato.

En el primer caso, el profesional que conozca la situación lo expone en el equipo de intervención (Trabajadora y Educador Social) donde se realiza una primera valoración de la pertinencia o no del programa de acuerdo a los criterios del mismo. Recogen información básica acerca de la situación del usuario manteniendo los contactos con todos aquellos recursos sociales, sanitarios y educativos que se considere oportuno.

En el segundo caso, la persona o servicio derivante se pone en contacto con cualquiera de los profesionales del Servicio Social de Base que tenga de referencia. El profesional del servicio al que se realice la demanda, es el encargado de comunicarlo al equipo de intervención del SSB.

En el caso de que el usuario carezca de expediente en el Servicio Social se procede a la apertura de dos expedientes:

1. - General. Carpeta de color amarillo que contiene como mínimo lo siguiente:
 - Ficha de recogida de datos
 - Fotocopia DNI y tarjeta sanitaria
 - Hoja de incidencias/seguimiento
2. - Específico del programa. Carpeta de color azul que contiene como mínimo lo siguiente:
 - Solicitud
 - Documento de programación inicial/general
 - Hoja de incidencias/seguimiento

4.2. Fase de valoración

Se realiza una valoración de entrada del caso en el programa si existe información suficiente para una adecuada evaluación. En caso contrario se señala la información que se precisa y la persona o personas que la obtendrán.

- Si el caso es susceptible de ser incluido: se definen las primeras hipótesis, líneas generales de intervención con el usuario (objetivos generales) y los pasos previos a la propuesta de alta y a la entrada del usuario al programa.
- Si el caso no es susceptible de ser incluido: el equipo propone las alternativas que considere oportunas y define las actuaciones de seguimiento a llevar a cabo desde el SSB.

El objetivo de esta fase es estudiar cómo desde el programa se puede apoyar a la familia y colaborar con ella en la resolución de las situaciones que plantea.

Para la consecución de este objetivo deben tenerse en cuenta aquellos profesionales o servicios que tienen una relación privilegiada con el usuario y que pueden favorecer tanto una correcta valoración como la posterior entrada del usuario en el programa, así como las posibilidades de coordinación con profesionales o servicios intervinientes para evitar interferencias o duplicidades.

La valoración de la participación del usuario en el programa debe partir no sólo de las dificultades y carencias sino de los recursos y potencialidades existentes en el usuario.

4.3. Fase de intervención

Una vez que la valoración de entrada al programa es positiva, se llevarán a cabo los siguientes pasos:

1. **Propuesta del programa al usuario.** Como norma general, el Trabajador social propone al usuario (en el caso de que no sea ésta la que lo ha solicitado) su participación en el programa. Excepcionalmente se puede contemplar que sea otra persona, especialmente significativa para el usuario, la que realice esta propuesta clarificando el papel de cada uno de los profesionales en el proceso. En cualquiera de los dos casos la propuesta se realiza de acuerdo a los criterios expuestos en el apartado de metodología de este programa.

El objetivo en este momento es que el usuario entienda y acepte su inclusión en el programa. Para ello es imprescindible que este programa resulte digno de confianza. Ello sólo será posible si la interlocutora es una persona próxima en la que previamente se ha depositado la confianza. El Trabajador Social tiene que haberse convertido en un referente personal a fin de que sus indicaciones sean válidas.

Nuestra actuación debe adaptarse flexiblemente, responder al usuario concreta y a su situación. El usuario ha de ser consciente de que no se le va a suplir en sus responsabilidades, sino que se le va a ayudar y capacitar para que pueda afrontar y resolver sus problemas. Se trata de descubrir y potenciar sus propias capacidades, no de sustituirlas por apoyos externos, así como de llevar a cabo una experiencia mediada para acompañar al usuario durante un tiempo limitado, en un proceso de capacitación a medio y largo plazo. Puede realizarse la formalización del acuerdo de inclusión del usuario en el programa mediante documento de solicitud.

2. **Periodo de observación.** En este periodo predominan los objetivos y actividades de observación, incidiendo principalmente en las áreas que se han señalado como prioritarias por el equipo y el usuario. De igual manera cuando este periodo se da por terminado se sigue manteniendo una actitud constante de observación, detectando cambios y nuevos problemas.

Tras este periodo, de duración entre 6 y 8 semanas, se reúne el equipo para recoger y analizar la información aportada por los profesionales, evaluar las primeras hipótesis de trabajo y formalizar la programación general.

3. **Periodo de intervención.** Como hemos dicho, el equipo tras el periodo de observación habrá elaborado un diagnóstico mucho más ajustado de la situación familiar y habrá decidido cuáles van a ser sus objetivos de intervención que se irán revisando según se proponga el equipo.

El objetivo fundamental para el Educador Social en este periodo es el establecimiento del vínculo con el usuario. Orientativamente para establecer el vínculo es necesario:

- Actitud abierta de escucha y comprensión.

- Demostrar interés por cualquier tema concerniente a el usuario.
- No tomar actitudes culpabilizadoras buscando los aspectos positivos.
- Evitar alianzas y seducciones que no respondan a un objetivo.
- Respetar las jerarquías existentes.
- Utilizar un lenguaje "útil" para que el mensaje sea asimilado.

En esta parte del proceso el Educador Social utiliza las siguientes estrategias:

- Entrevistas.
- Realización conjunta de actividades y/o acompañamientos.
- Asesoramiento e información de otras alternativas.
- Negociación para incluir distintas posiciones.
- Refuerzo de la actitud de cambio.
- Utilización de proyección de futuro.
- Utilización de técnicas activas (role-playing, escultura, negociación...)
- Concreción de pasos iniciales y sucesivos para la solución de problemas
- Organización detallada de las actividades.
- Tareas específicas con menores.
- Otras.

La intervención será global, se tiene en cuenta a todo el sistema familiar, a todos sus miembros y a todas las problemáticas detectadas. La intervención estará dirigida principalmente a ofrecer:

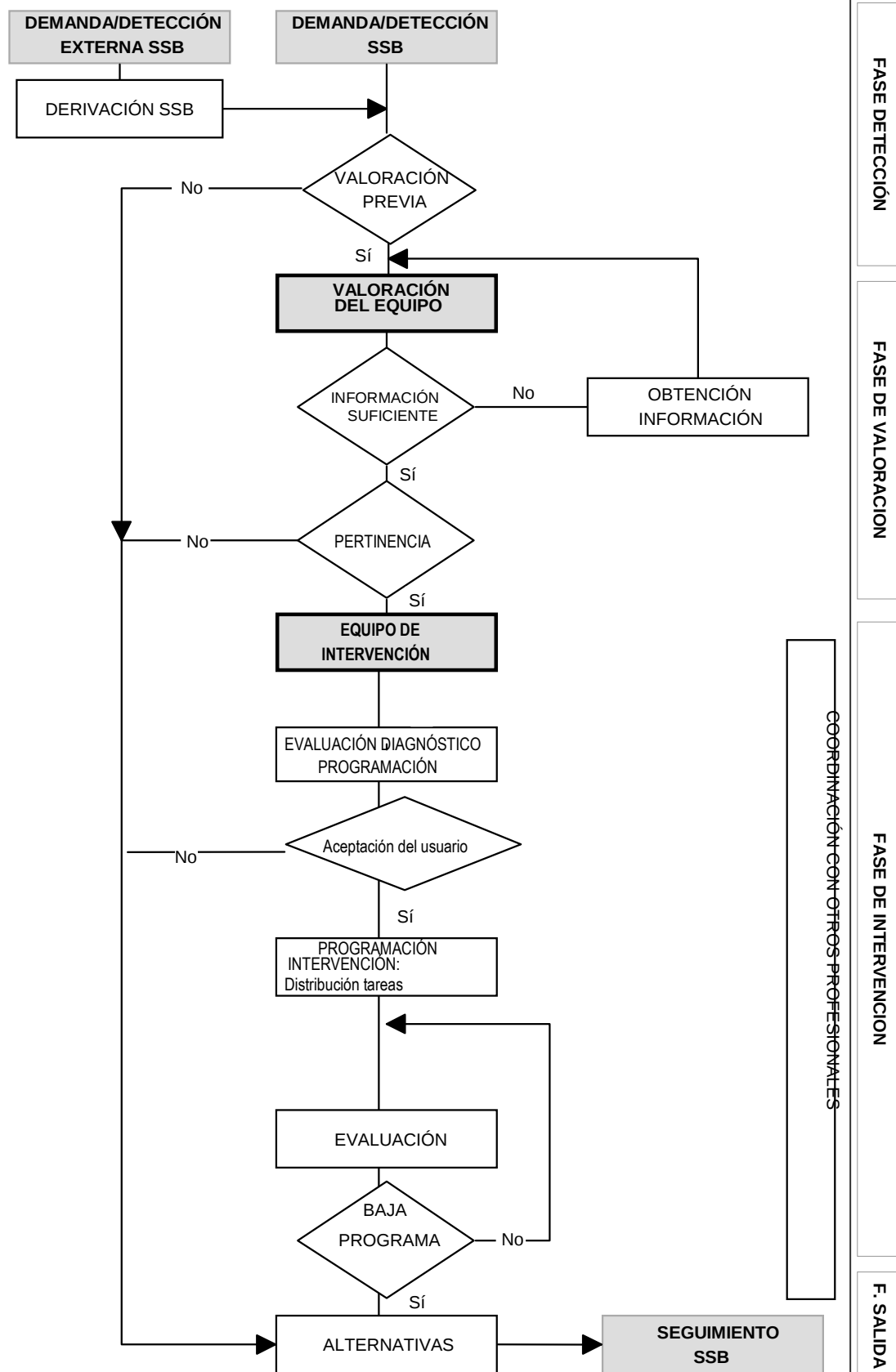
- Orientaciones básicas para la organización económica y familiar: previsión de necesidades, organización de la casa, administración del presupuesto y ajuste de gastos al presupuesto familiar, organización del tiempo libre, regularización escolar evitando el absentismo y fomento de la responsabilidad familiar en el proceso educativo de los miembros de la unidad de convivencia.
- Directrices de planificación de higiene familiar: establecimiento de medidas de educación para la alimentación, higiene general, higiene alimentaria, prevención de enfermedades, vacunas, higiene en los vestidos, higiene en la sexualidad.
- Formación en hábitos convivenciales: introducción de aspectos educativos para el orden, el descanso, hábitos de colaboración familiar, definición de roles, aspectos de sexualidad en la pareja, órdenes coherentes, contradictorias, establecimiento de normas de autonomía y capacitación para afrontar y resolver problemas en familia, educación en relaciones familiares, normas básicas de convivencia.
- Apoyo a la integración y socialización: mecanismos de relación con la familia extensa, con vecinos, asociaciones e instituciones, acceso a la formación y el empleo, regularización de la situación laboral, acceso a vivienda digna.

4.4. Fase de salida

El usuario puede causar baja en el programa por una o varias razones.

- Por su propia voluntad al expresar su decisión de no continuar.
- Por decisión del equipo de intervención basándose en el grado de consecución de los objetivos y en su participación/implicación en el proceso.
- Por cambio de domicilio
- Por llevar dos años de intervención en la familia y de la evaluación se desprende la normalización de la situación o si la intervención no está siendo aceptada ni hay avances significativos.

5. Esquema de procedimiento



6. Evaluación

Partiendo de las necesidades detectadas en la Comarca y teniendo en cuenta las peculiaridades de cada uno de los municipios que forman parte de ella, el Programa de Intervención Familiar se diseña teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta y a qué familias va dirigida.

La evaluación no la situamos al final de un proceso sino que la entendemos como una actividad que se realiza desde la identificación del problema o necesidad hasta el análisis de resultados. De esta manera evaluación y programación quedarán entrelazadas de un modo continuo en un proceso de retroalimentación permanente.

Aunque ya se han señalado a lo largo de todo el procedimiento, es necesario resumir los momentos más relevantes del proceso de evaluación de la intervención.

- Evaluación inicial. Indicadores iniciales detectados, valoraciones, genogramas, planteamiento de la hipótesis, etc.
- Evaluaciones intermedias. Supervisión de los objetivos trabajados por los miembros del equipo y los logros alcanzados. En función de lo evaluado se irán revisando las hipótesis y reformulando los objetivos para adaptarlos a las posibilidades de las familias.
- Evaluación final. Se plasman las actuaciones que se han llevado a cabo con la familia, los logros obtenidos y una recomendación para el posible trabajo posterior.

La recogida de todos los acontecimientos que han incidido en la marcha del programa, los contactos con otras instituciones o profesionales, etc. deben permitir la elaboración de las conclusiones y propuestas que superen las debilidades encontradas, sin perder de vista la dimensión comunitaria del programa.

Todas las intervenciones realizadas se tendrán en cuenta para las memorias internas o utilización de datos en la propia Comarca de la Ribagorza, **para aquellas instituciones públicas de las que se depende, Instituto Aragonés de Servicios Sociales, y para otras organizaciones o entidades publicas o privadas que lo solicitan/con las que se colabora.**