



tres
salut mental

GIRA-SOL
FUNDACIÓ ES GARROVER
ESTEL DE LLEVANT

**METODOLOGIA PER L'APLICACIÓ DEL
MODEL DE 3 SALUT MENTAL**

1. INTRODUCCIÓ

Per canviar un model d'atenció no basta en tenir un document escrit i esperar que les persones sàpiguen interpretar-ho i aplicar-ho. Al cap i a la fi, es tracta d'un procés de gestió del canvi complexa que afecta a **tres elements interns** de les organitzacions:

- Canvis en els **processos**: en la lògica de l'itinerari transversal, en els procediments concrets que segueixen i en les eines així com en l'ús que se li dona.
- Canvis en les **tecnologies**: en l'arquitectura de la base de dades, en les variables i camps que es registren i en els formats de les dades.
- Canvis en les **persones**: en les metodologies d'intervenció, així com en les competències professionals, en les actituds i creences cap a les persones i en la ruptura de l'esquema de serveis.

El resultat dels canvis en aquests tres nivells ve a generar **dues grans transformacions externes**:

- En els **resultats i impactes en les persones**, que tindran que avaluar-se i mesurar-se.
- En la **cultura de les organitzacions i dels seus entorns**, provocant una sinergia major en la velocitat i permeabilitat dels canvis en els tres nivells mencionats.

El canvi de model serà el resultat de tot això, per la qual cosa s'ha de començar per canviar per dintre, per poder **amplificar l'efecte dels canvis cap a fora**, en particular cap a tres grups d'interès:

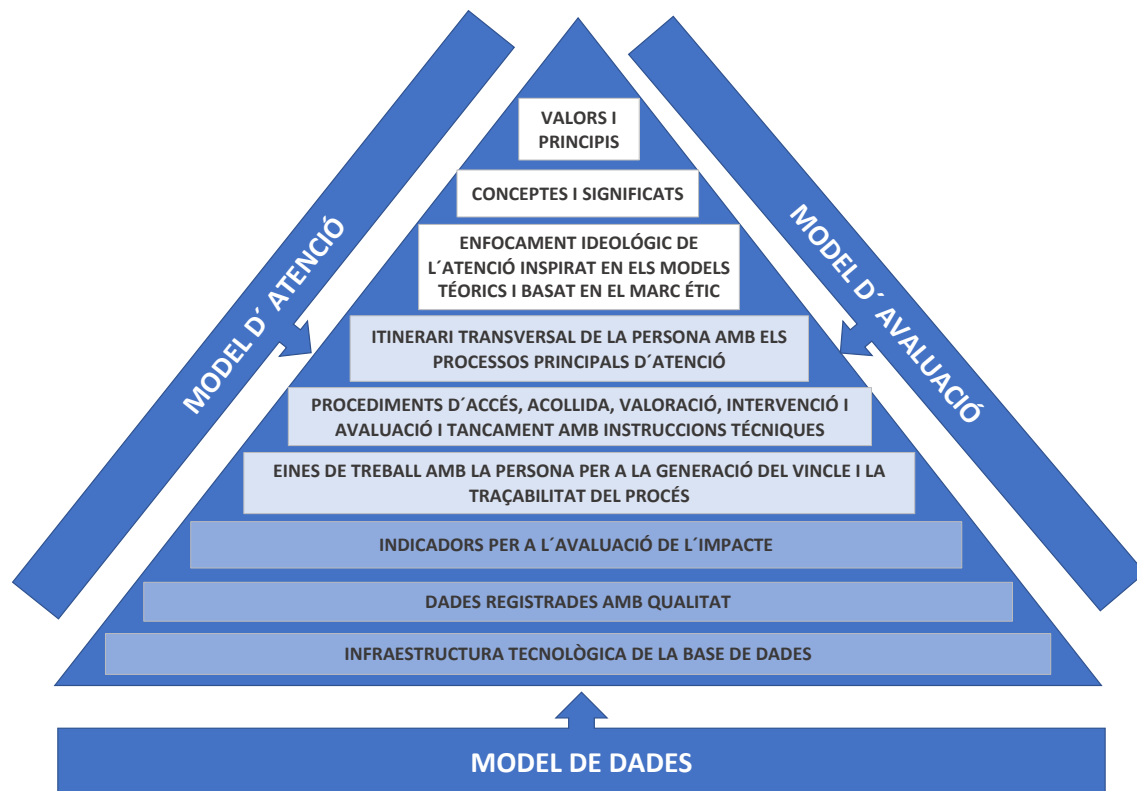
- Les pròpies persones i les seves famílies: aquestes han de ser participants directes des de l'inici del canvi i arribaran a ser les autèntiques impulsores del mateix.
- La comunitat i els actors socials: activar el seu paper i reforçar la seva funció és part del canvi i a la vegada es beneficiaran d'això.
- Els poders polítics i finançadors: es veuran influïts en positiu pels canvis i els interioritzaran com a propis, impulsant una nova generació de polítiques públiques.

És per això que, 3 Salut Mental ha construït una proposta ambiciosa que afecta tots aquests elements, generant un canvi a tres nivells:

1. En el model d'atenció (el que feim)
2. En el model de dades (el que registram)
3. En el model d'avaluació (el que demostram)

A continuació, es presenten aquestes idees en un esquema visual que intenta integrar els tres models (que en realitat només és un) i els seus elements específics, dotant-los d'un sentit únic. Així, es pretén mostrar que els tres models són interdependents uns dels altres. Els escalons de la piràmide mostren, d'abaix a dalt, aspectes que van del més terrenal, concret i tangible al més inspirador, abstracte i intangible.

Totes les capes han d'estar alineades de manera que els de jerarquia inferior **no han de contradir** als que estan per damunt, que són marcs que alberguen allò que està per davall, però amb certa flexibilitat.



A continuació, es desgranen un a un els tres models:

1. El model d'atenció

És el marc conceptual que explica **l'objecte i finalitat de la nostra feina**, així com la **manera d'abordar-lo**. Inclou diverses qüestions:

- Elements ètics, teòrics i ideològics que s'assenten en valors i principis, significats compartits, així com una sèrie de teories i enfocaments de treball provats.
- **La gestió de l'itinerari transversal mitjançant processos i procediments harmonitzats, d'eines millorades per la generació del vincle, així com la planificació, seguiment i avaluació del pla de treball amb la persona.**
- La pràctica professional que es basa en l'adaptació i individualització de cada procés recolzada en diferents formes d'intervenció, així com en el criteri i competència de la persona professional unida a la participació i presa de decisió de la persona.

2. El model de dades

És el marc conceptual que **explica el moment i la manera de recopilar informació** rellevant al llarg de l'itinerari d'atenció a la persona. Inclou varies qüestions:

- La lògica de taules i camps relacionats que permeten traçar el procés d'atenció informàticament i reflectir en el món digital el que ocorre en el món físic.
- Les variables que s'han de registrar en el seu format estructurat per dotar de qualitat i consistència les dades que es recullen.
- La tecnologia que sostén tot això, basada en una interfície web i una base de dades en MySQL amb un motor desenvolupat per programació i que està allotjada en un *cloud*.

3. El model d'avaluació

És el marc conceptual que explica **com usar el model de dades per traçar i avaluar els resultats del model d'atenció**. Inclou varies qüestions:

- Les hipòtesis de partida sobre els factors crítics d'èxit en l'atenció a les persones, així com la possible relació entre variables rellevants i directes.
- Els indicadors clau definitius i agrupats en grans dimensions que estan relacionades de manera directa.
- L'explotació i anàlisi de dades a partir del creuament de les variables i la seva interpretació mitjançant sets de dades visuals representatives i informes interpretats.

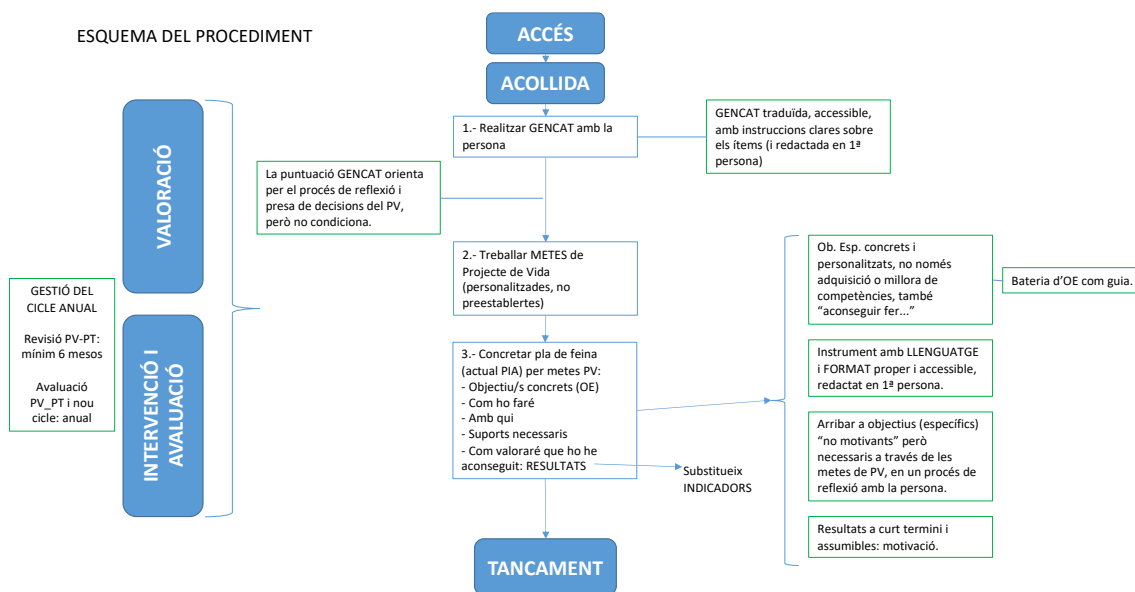
De tot el que s'acaba d'explicar, i a partir d'aquí, aquest document es céngeix a desenvolupar exclusivament **la metodologia per abordar l'itinerari transversal d'atenció**, amb els seus processos, procediments i eines. Existeix, a més, un **document marc** que desenvolupa els aspectes ètics i ideològics, així com un **manual específic de la base de dades**.

2. L'ITINERARI TRANSVERSAL D'ATENCIÓ

El principal canvi del model és que, en lloc de construir itineraris basats en cada un dels serveis i traçar informacions diferents i no comparables en la base de dades, s'ha partit de la generació d'**un itinerari transversal** que romp amb les barreres de les àrees, els serveis i la orientació als finançadors i passa a posar el focus en un **procés general harmonitzat que s'orienta a la persona** i que registra dades comuns en un format analitzable. Això garanteix que totes les persones que passen per qualsevol servei de qualsevol de les entitats, rep un mateix estàndard de qualitat demostrable, al manco en l'itinerari general. Això no està renyit amb que el treball professional sigui també **flexible, individualitzat i personalitzat**, ja que el que s'harmonitza són els **mínims denominadors comuns**.

Existiran també **adaptacions i instruccions tècniques relacionades amb característiques especials** que requereixen els serveis, així com la possibilitat d'**incorporar noves metodologies d'intervenció innovadores**, sempre i quan aquestes no contradiguin el marc ètic, filosòfic i metodològic global d'ordre superior, sinó que el concretin o ho dotin de major sentit.

El següent esquema presenta de manera molt resumida l'itinerari transversal amb algunes aclaracions útils per a la seva implementació, no obstant això, el mapa de processos oficial i complet està en els annexos d'aquest document.



2.1. Els procediments d'atenció

Existeixen 5 procediments amb el seu corresponent fluxograma. A continuació, els anirem desgranant un a un amb tres informacions resumides:

- L' inici y fi de cada un
- Els elements més importants
- La informació crítica que es registra en la base de dades

PE-01. Accés

El procediment arranca amb qualsevol demanda de suport d'una persona, ja sigui directa de la pròpia persona o derivada per un professional d'un altre recurs i acaba quan es donen dues condicions: que l'entitat li ofereixi l'accés a un servei i que la persona accepti accedir al servei ofert. Això significa que en alguns casos el procés acaba amb una plaça assignada oficialment en un servei o que la persona queda en llista d'espera per entrar quan hi hagi places disponibles. El concepte que usarem en la fase d'accés és: persona interessada.

El més important és la recollida de dades de la persona i la valoració inicial per estudiar la possibilitat d'oferir-li solucions i suports especialitzats, a través dels serveis disponibles o en cas contrari derivar-los a altres recursos alternatius. En paral·lel a aquest important treball per vincular perfils a serveis adequats, està la tramitació de places disponibles i comunicació amb l'organisme que el derivà.

Una de les variables més importants és el volum de persones en llista d'espera i els temps d'accés, així com la detecció del volum de persones que queden fora de la xarxa de serveis i per tant sense atenció. També és un moment molt important per una recollida bàsica de perfils i característiques de les persones que accedeixen a la xarxa.

Veure el fluxograma P.E-01. Accés

PE-02. Acollida

El procediment arranca amb l'assignació de la persona a un servei (tot i que no tingui encara plaça disponible), obrint oficialment per la persona un número de demanda el qual la converteix en persona participant (versus persona interessada). Acaba com a màxim als 3 mesos després de la superació del que anomenam el Pla de Treball d'Adaptació.

El més important és l'assignació d'un referent i la generació del vincle i la confiança mitjançant l'eina de Pla de Treball d'Adaptació que es materialitza en diverses reunions i el desenvolupament d'activitats com la persona.

Aquí es donen les primeres entrevistes de valoració el que permetrà ampliar o recollir noves dades altament rellevants de les persones, en concret, els relatius a:

- Certificats (discapacitat, tutela i/o incapacitat laboral)
- Contactes i situació de convivència
- Nivell d'estudis, formació i idiomes
- Situació laboral i ingressos
- Dades de salut
- Alimentació i benestar

Veure fluxograma PE-02 Acollida

PE-03. Valoració

El procediment arranca amb l'emplenament de les eines necessàries o d'altre tipus, per la valoració en funció del perfil i del servei, així com l'emplenament de l'escala de qualitat de vida. I acaba amb la signatura del projecte de vida i del pla de treball de la persona prèviament registrat en la base de dades.

El més important és l'exploració conversacional dels somnis i fites vitals de la persona a partir de les pistes que ofereix l'escala de qualitat de vida i la resta de les eines de valoració, així com la concreció i negociació d'objectius específics de treball que

contribuiran a estar un poc més aprop d'assolir el projecte de vida. Les i els professionals referents, en reunió conjunta amb la persona, co-disenyen el projecte de vida i el pla de treball (objectius i activitats), i després hauran de bolcar part d'aquest treball en la base de dades.

La informació més rellevant que es registra són les principals fites o reptes vitals, un nombre indefinit d'objectius específics en redacció lliure i una selecció estructurada dels objectius generals que es connecten en cada un dels objectius específics en la base de dades.

Veure fluxograma PE-03. Valoració

Veure Instruccions del procediment de Valoració

PE-04. Intervenció i avaluació

El procediment arranca amb la posada en marxa de les activitats definides en el pla de treball mitjançant sessions individuals, tallers, formacions i sessions de grup, activitats professionals, així com activitats comunitàries i associatives (això dependrà molt de la naturalesa dels serveis i el treball experimentat dels professionals). I acaba quan la persona considera que ha assolit els seus objectius i no desitja plantejar-se nous, o bé que no necessita el nostre acompanyament en el seu procés vital, proposant-li per tant una sortida de l'entitat.

El més important són la planificació, execució i seguiment de les activitats durant tot l'any, així com els moments d'avaluació d'objectius, com a mínim en dos moments de l'any (als 6 mesos i als 12 mesos). És crucial que anualment, s'avaluin i es tanquin tots els objectius compromesos amb la possibilitat de reprendre'ls o modificar-los en el pla de treball següent si és necessari. Però en cap cas poden quedar objectius sense avaluar indefinidament. Els objectius només tenen sentit quan es plantegen i s'avaluen en un temps determinat.

La informació més rellevant que es registra és el grau de compliment d'objectius tant en l'avaluació intermèdia com en la final. Per poder realitzar aquesta tasca tan significativa en el cas de persones que estan en varis serveis, es requereix una coordinació entre referents, tant en la definició como en l'avaluació d'objectius.

Veure fluxograma PE-04. Intervenció i avaluació

PE-05. Tancament

El procediment arranca amb la decisió de la persona d'acabar el seu procés i tancar la seva relació amb l'entitat i acaba amb un seguiment final, després 6 mesos del seu tancament i comiat.

El més important és l'adequada gestió i tramitació administrativa del tancament, així com un seguiment posterior als 3 mesos i un altre final als 6 mesos.

La informació més rellevant són els motius de tancament, així com la informació registrada dels seguiments finals.

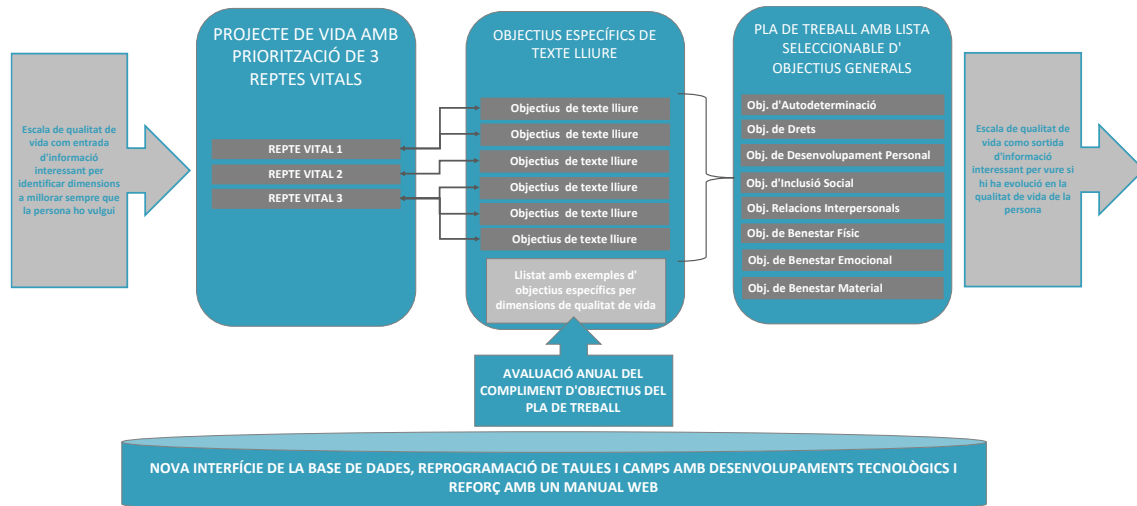
Veure fluxograma PE-05. Tancament

2.2. Les eines per a la intervenció

El model d'atenció inclou 4 eines que ja existien però que han estat millorades i que a més han sofert un procés important d'integració i relació d'unes amb altres per dotar a l'itinerari d'una traçabilitat consistent i una coherència metodològica. Són aquestes:

- **L'escala de qualitat de vida:** la seva base és la Gencat però els seus ítems han estat redactats en versió accessible i en primera persona per aconseguir una major participació i empoderament de la persona participant. És fonamental entendre que l'escala no és l'eina d'avaluació de resultats, sinó que només és una brúixola que permet, en el pre-qüestionari, orientar l'exploració inicial de metes i objectius amb la persona i en el post-qüestionari, accedir a tendències globals d'evolució de la qualitat de vida de les persones en general, però sense poder desenvolupar atribucions de causa-efecte directes en cada persona.
- **El projecte de vida:** és una nova eina que respon a la vocació de transcendència de la feina que realitzam amb les persones. Ja no es treballa per desenvolupar activitats pròpies d'un servei, sinó que aspiram a donar suport a les persones a descobrir i perseguir els seus desitjos i metes o reptes vitals, tot i que no ens correspongui o no podem fer-los realitat, però al manco contribuir a estar més aprop d'ells mitjançant l'atenció.
- **Pla de treball:** és un nou plantejament de l'antic PIA amb un llenguatge més accessible, que fomenta el co-disseny i l'apropiació d'aquest per part de la persona. Planteja la definició d'objectius específics de lliure redacció amb la persona, però intentant que aquests contribueixin de manera més directa o indirecta en els reptes o metes del projecte de vida. Aquests objectius específics es re-classifiquen per part de la persona professional i ja en la base de dades, dintre d'uns objectius generals estructurats de selecció múltiple que a la vegada estan vinculats a les dimensions de l'escala de qualitat de vida.
- **La base de dades:** s'ha redissenyat per complet, garantint que respon a l'itinerari d'atenció, registrant la informació més rellevant i dotant-la d'una versió més amigable, senzilla i útil. No implica manco feina, però sí és més efectiva i facilita la consulta i el maneig. La base de dades ha sofert importants desenvolupaments i noves programacions que milloraran també la qualitat de les dades i els reportis.

Tot això està unit metodològica i tecnològicament parlant per a que sigui tractable i facilitar així la coherència entre el que s'aborda i el que s'aconsegueix a la vegada que assentant les bases per a l'avaluació de resultats i impactes. L'esquema que ho representa seria:



Veure Formulari Escala de Qualitat de vida en llenguatge accessible.

Veure Dossier de la persona participant amb el Projecte de Vida i el Pla de treball.

Veure Excel d'objectius generals i exemples d'objectius específics per dimensió de qualitat de vida.

Veure nova interfaz de la base de dades.