

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia
La visita a domicili. Estudi dels elements presents

Treballadors socials dels serveis socials en l'àmbit penal
Novembre 2009

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia
Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada
Comunitat Treballadors socials dels serveis socials en l'àmbit penal

Novembre de 2009



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/legalcode.ca>

© Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
www.gencat.cat/justicia

Índex

1. Introducció	3
2. Motius per fer una visita a domicili	4
2.1. Atenen objectius específics del treball social	4
2.2. Atenen elements externs al treball social	5
3. Preparació de la visita a domicili	6
4. Concertació de la visita a domicili	8
4.1. Elements de la concertació	8
4.2. Estratègies de la concertació	8
4.3. Resistències a la concertació	9
5. Visites a domicili no concertades	11
6. Programació de la visita a domicili	12
7. Realització de la visita a domicili	13
7.1 Observació	13
7.1.1. Observació de l'entorn	13
7.1.2. Observació de l'habitatge	14
7.2. Entrevista	15
7.3. Dinàmica familiar	16
7.4. Acreditació documental	17
8. Valoració final	18

1. Introducció

El programa Compartim, de gestió del coneixement del Departament de Justícia, ha representat la creació de comunitats de pràctiques als diversos col·lectius professionals, a les quals el col·lectiu de treballadors socials en l'àmbit penal ens vam afegir l'any 2006 que ha donat lloc a l'elaboració de diferents productes.

La creació del grup actual dóna continuïtat al de l'any passat: el Treball social amb la família i l'entorn.

Amb aquest treball es pretén aconseguir tres objectius:

En primer lloc, fer una reflexió i una anàlisi de la visita a domicili com a eina de treball pròpia de la professió.

En segon lloc, posar de manifest la importància i la necessitat d'apropar-se a la població de treball des de la perspectiva externa i tenint en compte les característiques de l'entorn i de les persones amb qui conviu.

En tercer lloc, elaborar un document que els professionals del col·lectiu puguin fer servir com a guia, indicant quins són els elements que s'han de tenir en compte.

El producte es va presentar l'1 d'octubre a la V Jornada de Treballadors Socials en l'Àmbit Penal. L'objectiu és que sigui d'utilitat pràctica i fàcil consulta, motiu pel qual es va estructurar en quadres. S'ha fet una recopilació dels elements que cal tenir en compte i se'n fa constar la definició.

2. Motius per fer una visita a domicili

La visita a domicili és una eina d'intervenció invasiva de la intimitat, per tant cal ser excepcionalment curós amb els motius de fer-la. No obstant això, la visita ens permetrà conèixer millor la realitat d'allò que ens diuen.

Normalment, una visita a domicili es fa perquè volem aconseguir un seguit d'objectius.

2.1. Atenen objectius específics del treball social

<p>Aprofundir en l'estudi del cas i contrastar dades</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el rol dels membres de la família, la capacitat d'intervenció i les distorsions que poden exercir d'altres membres de la família en la seva acció. - Detectar la figura/es del referent familiar d'acord l'objectiu d'intervenció. - Apropar-nos al coneixement de: <ul style="list-style-type: none"> – Mites, creences i tabús familiars. – Dinàmiques familiars (aliança i/o conflicte) – Pautes de comunicació (verbal i no verbal) - Observació de les característiques de l'habitatge i de l'entorn (serveis de subministrament, adequació dels espais, higiene, cura de la llar, ordre i organització, icones emocionals, etc.). - Esbrinar com es prioritza la satisfacció de necessitats i com es gestionen els recursos.
<p>Fer-ne seguiment</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Avaluar el grau de compliment dels acords preestablerts. - Valorar el grau d'implicació en el procés de tractament. - Detectar els nous elements que incideixen en el cas i observar els canvis produïts. - Redefinir objectius i establir nous acords.
<p>Millorar la relació assistencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evidenciar que som el professional de referència. - Potenciar el nostre rol terapèutic. - Promoure la creació de vincles amb la família. - Fer palès el compromís professional en l'acompanyament durant procés.

	- Adhesió al tractament (vinclle, resposta, empatia, coherència)
Actuació de control	Comprovació del compliment d'acords i dades facilitades.
2.2. Atenen elements externs del treball social	
Impediments de la família per desplaçar-se al Servei	Superar les dificultats de la família per poder rebre l'atenció corresponent (disminucions, barreres arquitectòniques, malalties, etc.).

3. Preparació de la visita a domicili

<p>Abans de fer una visita a domicili cal dedicar un temps a preparar-la. Hem de concretar quina és la finalitat de la visita, fer un estudi de la situació de la família, emmarcar la nostra visita i valorar els elements protectors i de risc amb els quals ens podem trobar.</p>	
<p>Finalitat</p>	<p>Cal tenir clar quin és el motiu que ens porta a fer la visita a domicili:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprofundir en l'estudi del cas i contrastar dades - Fer-ne un seguiment - Millorar la relació assistencial - Actuació de control.
<p>Estudi previ del cas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fonts d'informació: <ul style="list-style-type: none"> - Expedient social - SIPC - Entrevista amb família-entorn - Entrevista amb l'intern - Coordinació professionals i serveis - Valoració i ordenació de dades: <ul style="list-style-type: none"> - Dades objectives - Dades subjectives - Establir una hipòtesi de treball.
<p>Emmarcar la visita a domicili</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rol professional (terapèutic, control, mediador, etc.). - Definir la franja horària. - Persones presents (familiars o altres). - Intervenció d'altres professionals. - Introduir els temes que s'hi tractaran.
<p>Valoració risc</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Enfrontaments intrafamiliars. - Enfrontaments amb el professional. - Barri deprimat socialment, econòmicament. - Animals domèstics. - Insalubritat (síndrome de Diògenes, rosegadors, puces, etc.).

	<ul style="list-style-type: none">- Malalties.- Problemàtica addictiva.- Problemàtica delictiva.
Elements de suport o protecció	<ul style="list-style-type: none">- Estudi del cas.- Concertació correcta.- Acompanyament d'altres professionals.- Responsable amb coneixement que s'inicia i que finalitza la visita a domicili.- Constància d'on es fa la visita a domicili.- Telèfon mòbil: confirmar la finalitat de la visita.

4. Concertació de la visita a domicili

Ens referim a la manera com acordem amb l'usuari i/o amb la família quan anirem al domicili així com amb qui ens volem entrevistar (si considerem que cal) i els motius de la visita.

El treballador social ha de gestionar la visita, que la pot fer directament o indirectament, mitjançant terceres persones (interessat, professional, etc.)

4.1. Elements de la concertació

Presentació	El professional ha d'identificar-se: qui és i on treballa.
Explicació	Explicar a la família la finalitat de la visita a domicili.
Emmarcar	Establir amb la família les condicions: <ul style="list-style-type: none"> - Qui ha de ser present - Continguts que s'han de tractar - Objectius - Fixar dia i hora - Confirmar l'adreça.
Vies de concertació	Eines: telèfon, correu, correu electrònic (si en té), telegrama, etc.

4.2. Estratègies de concertació

Directa

Actuació que fa directament el/la treballador/a social amb la família.

Elements que afecten

- Agilitat.
- Facilita emmarcar la visita (vegeu el quadre dels elements de concertació).
- Atenció a la reacció i resposta, especialment si és el primer contacte amb la família.
- Es poden plantejar temes que preocupin l'usuari o la família i que haurem de posposar a la visita.

Indirecta

Actuació mitjançant terceres persones que contacten amb la família per explicar la

situació, prèviament a la concertació formal que ha de dur a terme el treballador social.	
Duta a terme per l'usuari	<ul style="list-style-type: none"> - Requereix una entrevista prèvia on se li expliquen els motius i la finalitat de la visita a domicili i se'l convida a comunicar-ho a la família, prèviament a la nostra concertació. - Cal tenir en compte: <ul style="list-style-type: none"> - Que la participació genera implicació - Que l'usuari ens facilita l'accés i l'acceptació de la família - Que condicionem l'usuari a la resposta familiar - Pèrdua del factor sorpresa.
Duta a terme per tercers serveis (atenció primària, EAIA...)	<ul style="list-style-type: none"> - Requereix coordinació prèvia amb altres professionals, que ja coneixen la família. I es considera que és adient que ells facin el primer contacte, com a introductors de la visita. - La intervenció d'un altre servei ens facilita l'accés i l'acceptació de la família, sempre que el vincle sigui positiu. - Cal dur a terme una planificació acurada amb el professional de l'altre servei.
4.3. Resistències a la concertació Cal identificar les causes que les generen per fer servir les estratègies necessàries.	
Usuari	<ul style="list-style-type: none"> - Vincles inexistents o perduts. - Conflictes de relació. - Voluntat d'amagar informació. - Pors a la resposta o implicació familiar.
Família	<ul style="list-style-type: none"> - Negació a implicar-se en el procés de rehabilitació del penat: <ul style="list-style-type: none"> - Por a les conseqüències d'una acollida o relació - Pèrdua del vincle de relació com a conseqüència de l'internament - Esgotament en la relació (fins a situacions de claudicació).

	<ul style="list-style-type: none">- Pors a la valoració negativa del professional- Dificultats d'horari per causes laborals- Vergonya per les condicions de l'habitatge.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. Visites a domicili no concertades

<p>Ens referim a la visita que es fa a un domicili sense haver-ho comunicat prèviament a la família o a l'usuari.</p> <p>Poden ser programades o no aprofitant una altra visita a la mateixa zona.</p>	
Objectius	<p>Observar, tractar i controlar l'usuari i/o la família sense que es puguin preparar prèviament la visita..</p>
Elements que afecten	<ul style="list-style-type: none"> - No trobar ningú en el domicili. - Impossibilitat d'entrar perquè no ens deixen. - Iniciar una relació no empàtica que podria impedir l'establiment d'una interacció amb els membres de la família i aconseguir la seva cooperació. - No saber què trobaràs ni el tracte rebràs: incomoditat de la família a causa de la visita, actitud violenta o agressiva per part d'algun membre, situacions compromeses (delictes, desordre, intimitat, etc.). - No es pot valorar el risc.
Control	<ul style="list-style-type: none"> - Contrastar dades <i>in situ</i> amb l'element sorpresa. - Verificar les dades que ens faciliten prèviament (adreça, membres que viuen al domicili, etc.). - Avaluar sospites <i>in situ</i>. - Comprovar l'evolució del tractament.
Impossibilitat de cap altre contacte previ	<p>Fer una primera visita al domicili per introduir l'opció d'un contacte posterior o continuar <i>de facto in situ</i> si les circumstàncies ho permeten.</p>
Excepcionalitat	<p>Cal una valoració prèvia i tenir en compte l'equilibri entre els objectius i les condicions que es poden donar</p>

6. Programació de la visita a domicili

<p>Per poder fer una visita domiciliària cal organitzar l'agenda: programar quan es farà, tenir en compte el temps de desplaçament, el mitjà de transport que farem servir, la durada de l'entrevista i, si escau, coordinar-nos amb els professionals d'altres serveis que hi puguin participar.</p>	
Citacions	<ul style="list-style-type: none"> - Suport administratiu per a les citacions escrites o telegrames. - Telèfons per a les citacions verbals. - Ordinadors per al correu electrònic. - Mitjançant amb els mateixos interns.
Temps	<ul style="list-style-type: none"> - Disposar d'uns dies per a les visites a domicili. - Calcular el temps de desplaçament de l'entrevista.
Desplaçament	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar l'itinerari i buscar el mitjà de transport més adient per al desplaçament: <ul style="list-style-type: none"> - caminant - cotxe de la secció - autobús - tren - metro, etc.
Econòmics	<ul style="list-style-type: none"> - Pressupost: pagament del quilometratge, dietes, gasolina del cotxe de la secció, etc.
Logístics	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir informació de la xarxa pública de transports, plànols i mapes de carreteres. - Coneixements sobre el tipus de barri, habitatges, població, etc.

7. Realització de la visita a domicili

La visita a domicili és una actuació professional.

Podem afirmar que és una de les actuacions més complexes, ja que fem servir diferents tècniques: observació, entrevista i dinàmica familiar i/o de grups.

Cal tenir agilitat per introduir a l'entrevista i a la dinàmica familiar o grupal els elements que s'estan observant en directe.

Així mateix, s'ha de ser conscient que l'emmarcament professional està condicionat pel domicili i la família, que ens posa les seves condicions, normes i espais.

7.1. Observació

Tècnica de recerca per detectar elements, sense fer una intervenció directa.

Distingim entre l'observació que es fa de l'entorn i la de l'habitatge.

7.1.1. Observació de l'entorn

Tipus municipi	<ul style="list-style-type: none"> - Poble - Ciutat gran o petita <ul style="list-style-type: none"> - Barri cèntric - Perifèric - Residencial - Dormitori - Popular - Deprimit socialment o econòmicament.
Serveis	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicacions: existència de transports públics i vies d'accés amb transport privat. - Serveis de la comunitat: <ul style="list-style-type: none"> - sanitaris - socials - educatius.
Espais relacionals	<ul style="list-style-type: none"> - Formals: <ul style="list-style-type: none"> - associacionisme - centres culturals

	<ul style="list-style-type: none"> - centres cívics - bars - Informals: <ul style="list-style-type: none"> - descampats - solars abandonats - places.
7.1.2. Observació de l'habitatge	
Tipus	- Bloc de pisos, casa unifamiliar, casa de poble, aïllada, etc.
Règim	<ul style="list-style-type: none"> - Regulat: lloguer, propietat, hipoteca, patronat de l'habitatge Adigsa, usdefruit, compartit, pensió, etc. - No regulat: cessió familiar, compartit, ocupat, habitació de lloguer, etc.
Visió global de l'habitatge	<ul style="list-style-type: none"> - Necessitem veure tot l'habitatge. - Es pot obtenir per: <ul style="list-style-type: none"> - Invitació de la família - Condicionat pel professional <ul style="list-style-type: none"> - Insinuat: mostrar interès per veure'l - Forçat: fer-hi constar la necessitat de veure'l per fer-ne una bona valoració.
Condicions	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptació a condicions de l'usuari (barreres arquitectòniques). - Serveis bàsics: <ul style="list-style-type: none"> - aigua calenta - algun sistema de calefacció - cuina (gas o elèctrica) - electricitat - electrodomèstics - bàsics: nevera, rentadora, etc. - d'ús: TV, DVD, ordinador, assecadora, etc. - complementaris: parabòlica, consoles de joc - valorar-ne el nombre i el model.

	<ul style="list-style-type: none"> - Salubritat: Il·luminositat, ventilació, neteja, animals domèstics. - Ordre general de l'habitatge
Distribució dels espais	<ul style="list-style-type: none"> - Individuals: Habitacions, relacionat amb nombre de persones, espai suficient - Compartits: <ul style="list-style-type: none"> - menjador, sala estar, terrassa, habitació de jocs, etc. - quant espai ocupen en relació amb els altres.
Convivència	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre total de persones que hi viuen - Quants nuclis familiars conformen la convivència: <ul style="list-style-type: none"> - La mateixa família: intergeneracional, lineal - Diferents famílies. - Vincles relacionals. - Aportacions que fan a la convivència i manteniment de la llar.
Habitació	<ul style="list-style-type: none"> - Manteniment intacte (santuari en espera del retorn). - Millorada: renovació en espera del retorn (pintada, mobles, etc.). És interessant saber si s'ha renovat totalment i quins elements s'han respectat del passat. - Adaptació: l'ocupa un germà, el fill o uns altres familiars o persones. - Pèrdua: canvis que marquen que la vida segueix. - La seva habitació ara es un despatx, gimnàs, etc. - Situacions de necessitat: llogada a terceres persones. - Absència: dormir al menjador o dormir amb altres membres de la família.
Canvi habitatge	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer la trajectòria de canvis. - Motius amb què justifiquen els canvis. - Si l'usuari ha de tornar a un habitatge, barri o municipi diferent. - Vivència com a guany o pèrdua.
<p>7.2. Entrevista</p> <p>En aquest quadre es fa referència als detalls específics de fer una entrevista en el</p>	

domicili familiar.	
Introduir elements de l'observació de l'habitatge	<ul style="list-style-type: none"> - Fotografies, elements de decoració. - Copes, medalles, símbols religiosos, culturals, d'associacionisme, etc. - Fàrmacs visibles.
Introduir elements de la dinàmica familiar	<ul style="list-style-type: none"> - Distribució d'espais. - Posicionament. - Relació entre els membres. - Comunicació no verbal entre ells (mirades, moviments, i altres elements que surten al quadre de dinàmica familiar).
Factor a tenir en compte	<ul style="list-style-type: none"> - És important tenir en compte que els temes que es tracten en una visita domiciliària queden al domicili quan el professional marxa. - Cal discernir quins són els temes que es poden tractar en el domicili i quins cal portar al despatx d'entrevista.
<p>7.3. Dinàmica familiar</p> <p>En aquest quadre es fa referència als detalls específics que cal tenir en compte pel que fa a les relacions entre els membres de la família en el seu domicili.</p>	
Dinàmica Familiar	<ul style="list-style-type: none"> - Posicionament de l'espai, lloc que ocupen. - Qui està present i absent. - Qui ensenya el pis. - Situacions de conflicte durant la visita a domicili: <ul style="list-style-type: none"> - Espontànies: <ul style="list-style-type: none"> - entre ells - cap al professional - Induïdes pel professional: aprofitar elements de discordança per introduir-los a la conversa, amb la finalitat següent: <ul style="list-style-type: none"> - observar la interacció entre els membres i com resolen els conflictes; - veure les aliances, les coalicions entre els familiars i amb els professionals;

	- detectar plantejaments sincers o condicionats
Menors	<ul style="list-style-type: none"> - Presència en horari escolar. - Absència fora d'horari escolar. - Estat físic. - Relació amb l'espai físic i amb els jocs. - Interrelació amb altres infants. - Relació amb els adults del domicili i transmissió de pautes. - Relació amb el professional.
7.4. Acreditació documental	
<p>Ser en el domicili facilita la presentació de proves documentals dels seus arguments i plantejaments:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes socials, sanitaris, escolars, etc. - Documents: habitatge, prestacions o pensions, etc. - Fotografies - Fàrmacs amb el prospecte (important en els programes de toxicomanies i salut mental). 	

8. Valoració final

L'equip de treball ha elaborat aquest document amb l'interès d'obtenir un producte de qualitat.

La metodologia s'ha fonamentat en l'experiència pràctica dels membres del grup, en consultes a companys del col·lectiu i a treballadors socials experts d'altres col·lectius externs a l'àmbit penitenciari. Tots els continguts s'han treballat i debatut dins del grup de treball i s'hi ha aconseguit un gran consens.

La presentació del treball a la V Jornada de Treball Social en l'Àmbit Penal del mes d'octubre passat ens va permetre contrastar la utilitat dels continguts i rebre noves aportacions que ens han fet pensar que forçosament ha de ser un document en contínua revisió, ja que la realitat i els col·lectius amb què treballem són dinàmics.

Actualment estem treballant-hi per incloure les noves aportacions i per establir els criteris d'interpretació i els consells d'actuació.