



RESUMEN

Casa de Acogida Montseny

(Proyecto de Càritas Diocesana de Barcelona, gestionada por EAS sccl)

Xavier Gascón i Clerencia

Mar Mestre i Sáez

Educadores Sociales de la Cooperativa E.A.S sccl

La comunicación de la Casa de Acogida Montseny se basa en poder conocer parte del proyecto que atiende a mujeres con hijos prioritariamente, con carácter de urgencia.

Para poder concretar e incidir en la peculiaridad del recurso, mostrando así una manera de trabajar, una manera de hacer des de la profesionalidad del educador social y des de la humanización de la acción educativa. Aspectos que nos diferencian de otros proyectos y que hace de Montseny un proyecto distinto e innovador.

Des de la Casa de Acogida Montseny es prioritario, trabajar a dos niveles diferenciados:

- **Atención a las familias**, des de la calidad de la acción educativa, entendiendo que estas no van a ser juzgadas, sino ayudadas des de su individualidad y la diferencia.
- **Asesoramiento a los referentes profesionales**, ayudando a trabajar las situaciones de urgencia, ofreciendo coordinaciones continuas y actualizadas. Y un asesoramiento des de la especificidad de los recursos de larga estancia a los que puede acceder, dentro de la red tanto pública como privada y teniendo en cuenta la observación realizada des del equipo educativo de la CAM.

Esta doble atención es la que da significado, forma y sentido al proyecto.

TEXTO

Casa de Acogida Montseny

Xavier Gascón i Clerencia

Mar Mestre i Sáez

Educadores Sociales de la Cooperativa E.A.S sccl

(Proyecto de Càritas Diocesana de Barcelona, gestionada por EAS sccl)

1. INTRODUCCIÓN

La Casa de Acogida Montseny (CAM) es un recurso de titularidad privada de Caritas Diocesana de Barcelona -Programa de Infancia, Mujer y Familia- y gestionado por la Cooperativa Educadors d'Acolliment Social (EAS sccl).

El proyecto se inició en el 2003 (se inició como casa de acogida de larga estancia en enero del 2002 y como casa de acogida de urgencias en enero del 2003), fruto de la experiencia de más de 15 años en Casa de Acogida de Larga Estancia.

Su ubicación es confidencial, y está especificada a distintos niveles tanto para las personas atendidas, como para los profesionales de referencia como para los trabajadores de la CAM.

2. PERSONAS ATENDIDAS

El recurso tiene capacidad para 18 plazas (madres e hijos/as). Acoge prioritariamente a mujeres embarazadas o con hijos/as menores de edad en situación de desprotección social (sin vivienda, sin ingresos económicos, aislamiento social, malos tratos físicos y/o psíquicos y/o sexuales...) lejos de su entorno social de convivencia.

También atiende a mujeres solas de manera excepcional y siempre y cuando el ingreso no provoque el no poder atender a una mujer embarazada y/o con hijos/as.

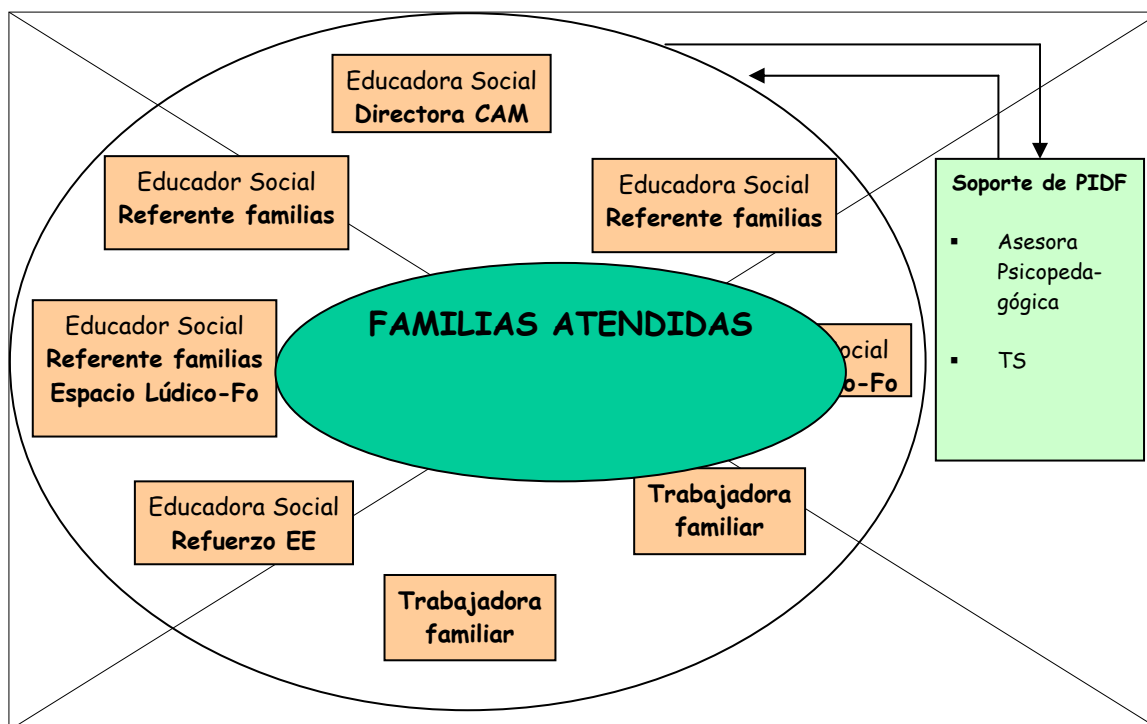
Los criterios de exclusión, que implican un no-perfil para la CAM son:

- Consumo activo de tóxicos (alcohol, cocaína, heroína...)
- Problemas graves y severos de salud mental, sin diagnóstico ni tratamiento.
- Residencia en la misma población donde está ubicada la CAM y se trate de un caso de violencia de género.

3. EL EQUIPO EDUCATIVO DE LA CAM

Es un equipo mixto formado por 8 **profesionales (6 educadores/as sociales y 2 trabajadoras familiares)**.

Sus herramientas de coordinación son el diario de campo, la libreta del cotidiano y las coordinaciones registradas en el expediente de cada una de las familias atendidas.



4. OBJETIVOS

4.1 Objetivos generales

- Acoger a las familias en un ambiente contenedor y seguro.
- Cubrir las necesidades básicas de las familias (mujer e hijos/as)
- Dar soporte socio educativo a la unidad familiar
- Observar la dinámica de la familia

4.2 Objetivos específicos

- Ofrecer alojamiento temporal con garantías de seguridad y privacidad.
 - Ofrecer un espacio de convivencia contenedor¹ de las situaciones familiares
-
- Cubrir las necesidades básicas de alimentación, higiene i salud

¹ Entendemos que un espacio de convivencia es contenedor cuando permite:

- canalizar conflictos intrafamiliares y extrafamiliares
- desarrollar una actitud de escucha que ayude a desangustiar a las familias
- aplicar unas pautas de convivencia que regulen la relación entre las personas
- aportar un tipo de soporte que ayude a conseguir una mínima estabilidad

B2 Ofrecer el espacio lúdico-formativo para sus hijos/as.

C1 Orientar a las familias en la utilización de recursos básicos (salud, soporte jurídico...)

C2 Orientar a las familias en la realización de gestiones básicas referentes a la situación en la que se encuentran (efectuar denuncias, visitas al médico forense, vistas judiciales...) y garantizar que reciban el acompañamiento, en caso necesario.

C3 Ayudar a la mujer e hijos/as en la comprensión de su situación

C4 Dar soporte a les mujeres en la atención a sus hijos/as y en la vida cotidiana

D1 Identificar las pautas relacionales básicas de la familia

D2 Identificar las potencialidades y dificultades de la familia

D3 Elaborar una valoración global de la familia

5. ACCIÓN EDUCATIVA DE LA VIDA COTIDIANA

La acción educativa en la CAM, se basa en la observación del día a día. La vida cotidiana en la CAM se concentra en 5 variables:

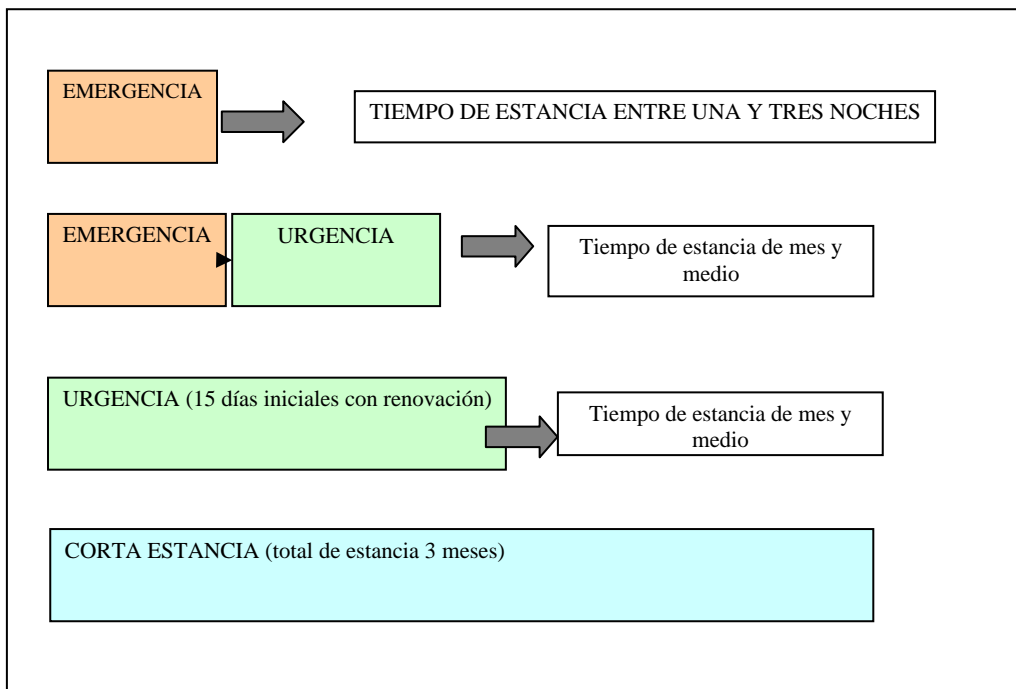
- Participación en las tareas del cotidiano, basadas en los hábitos de orden, alimentación y limpieza. Esta variable, es muy constante en las Casas de Acogida de Larga Estancia, la diferencia con la Casa de Urgencia es la estabilidad en las tareas a realizar
- Realización de gestiones personales durante la estancia en la CAM. Iniciando aquellas gestiones imprescindibles para el ingreso a Casa de Acogida de larga estancia y/o gestiones pendientes (juicios rápidos, citas con abogado, citas con su trabajadora social...)
- Las madres son responsables de sus hijos en todo momento, la Casa puede responsabilizarse de ellos en momentos muy puntuales y muy concretos
- Actividades relacionadas con el cotidiano, tanto lúdicas como formativas
- Asistir a los puntos de encuentro, que tienen un doble objetivo, poder hablar, opinar y recordar la normativa y las pautas de convivencia por un lado y por otro lado crear un espacio de encuentro donde puede establecerse un espacio de intercambio de situaciones vividas en la CAM desde el día del ingreso de cada familia.

6. NIVELES DE ATENCIÓN

La CAM tiene 3 niveles de atención diferenciados:

- **Nivel de emergencias** (inicio del nivel de atención julio 2003): Es un proyecto destinado a atender a mujeres embarazadas o con hijos/as menores de edad víctimas de violencia de género, que residen en aquellas poblaciones de la Comarca del Vallès Oriental, que tienen un protocolo de violencia doméstica. La demanda la realiza Policía Local o Mossos d'Esquadra. El tiempo de estancia en la CAM depende del día en que se realiza el ingreso, siendo un mínimo de una noche o un máximo de tres si se ingresa en viernes (hasta el siguiente día laborable), efectuando la salida de la CAM después de comer.
- **Nivel de urgencias** (inicio del nivel de atención en enero de 2003): Es un proyecto destinado a atender a mujeres embarazadas o con hijos/as menores de edad víctimas de violencia de género y casos sociales, que necesitan el recurso con carácter de urgencia. Pueden acceder al recurso cualquier servicio social o entidad privada, del territorio de la Comunidad Autónoma de Cataluña. La demanda la realiza el trabajador social o educador social, referente de la familia. El tiempo de estancia son 15 días con una posible renovación de un mes más, haciendo un total de tiempo de estancia de mes y medio.
- **Nivel de corta estancia** (inicio del proyecto diciembre de 2003): Es un proyecto destinado a mujeres e hijos/as víctimas de violencia doméstica. El acceso al recurso no tiene carácter de urgencia. En este nivel de atención hay una mayor incidencia del trabajo educativo que se realiza con la familia. Pueden acceder al recurso cualquier servicio social o entidad privada, del territorio de la Comunidad Autónoma de Cataluña. La demanda la realiza el trabajador social o educador social, referente de la familia. El tiempo de estancia son 15 días de prueba para valorar; si la madre quiere seguir en el nivel de corta estancia o pasar al nivel de urgencias, si el referente del caso cree que la CAM es el recurso adecuado y si la CAM cree que puede atender adecuadamente a la mujer e hijos, valorando el perfil familiar.

Estos tres niveles de atención se pueden complementar entre ellos, de la siguiente manera:



6.1 Nivel de atención de emergencia.

Las familias que ingresan en la CAM en este nivel de atención, únicamente son casos de violencia de género. Mayoritariamente llegan a la CAM muy angustiadas y con mucha necesidad de contención emocional. Debemos tener en cuenta que habitualmente la agresión es muy reciente.

El número de familias que ingresan en esta modalidad es muy reducido, dado que atendemos familias de unos 10 municipios de la zona donde está ubicada la CAM.

El nivel de atención, está estructurado en cuatro fases:

- La fase previa del ingreso, queda determinada des de la primera llamada telefónica de Policía Local o Mossos d'Esquadra de demanda de ingreso, hasta que se realiza el ingreso. En esta fase se realiza la recepción de demanda, y la solicitud de plaza de emergencia.
- La fase de ingreso, queda determinada por los días y noches en que la familia es atendida y acogida en la CAM. En esta fase la familia firmará un documento de aceptación del recurso, donde consta la normativa de la CAM y las pautas de convivencia, haciéndose constar la fecha de ingreso, la fecha de salida y que el ingreso es voluntario.
- La fase de salida, queda determinada por el día de la salida, que se realiza después de comer. Desde la CAM se realiza un documento conforme la familia

ha finalizado la estancia a su trabajador social de referencia y una pequeña valoración de la estancia.

- La fase de emergencia a urgencia, queda determinada para las familias, profesionales de referencia y CAM que solicitan continuar en la CAM. Implica así, un cambio de nivel de atención a urgencias y alargando el tiempo de estancia.

6.2 Nivel de atención de urgencias

Este nivel es el más mayoritario de acceso a la CAM. Las familias vienen también angustiadas y con necesidad de contención emocional, pero no es tan significativa como en la emergencia.

Está estructurado en cuatro fases:

- Fase previa de ingreso, queda determinada des de la primera llamada hasta el momento del ingreso. Donde se informa del recurso, y se realiza la recepción de demanda. Paralelamente se complementan los documentos que formalizan el ingreso: solicitud de plaza de urgencias y documento de compromiso.
- Fase de ingreso, queda determinada por el día del ingreso, y por el momento de la acogida. Una vez acogida en la CAM, pasa a la siguiente fase, aunque debe firmar el documento de compromiso (donde se le explica lo que la Casa facilitará a las familias y lo que las familias facilitaran a la CAM, especificando la normativa general del recurso) y la autorización médica.
- Fase de estancia, se caracteriza por la acción educativa realizada en la CAM.
- Fase de salida, queda determinada por el día de la salida y la despedida de la familia es imprescindible, enviar la documentación a la profesional de referencia y si es el caso al recurso de derivación. La documentación consta de la finalización de la estancia, del informe-observación y la factura de la estancia.

6.3 Nivel de atención de corta estancia

Este nivel es muy específico y nace después de la experiencia de algunas excepciones efectuadas durante el primer año de funcionamiento. No es un perfil de familia que necesite un ingreso inmediato, ya que es necesario mandar el informe antes de efectuar el ingreso.

Los criterios de exclusión son los mismos que en el nivel de atención de urgencias y/o de emergencias. Además se añaden que no sean familias que han sufrido situaciones de violencia. Se consideran criterios indispensables, que la Trabajadora Social haya realizado el diagnóstico i el plan de trabajo pertinente, que se hayan concretado los

aspectos del plan de trabajo a realizar y que la familia quiera acceder a este nivel de atención.

Se estructura también en las mismas cuatro fases que el nivel de urgencia, aunque la fase de estancia será de más larga duración.

- Fase previa de ingreso, queda determinada des de la primera llamada hasta el momento del ingreso. Se informa del recurso y se realiza la recepción de demanda. Paralelamente se debe mandar el informe para poder valorar el caso.
- Fase de ingreso, queda determinada por el día del ingreso, y por el momento de la acogida. Una vez acogida en la CAM, pasa a la siguiente fase, aunque debe firmar el documento de compromiso - se le explica lo que la Casa facilitará a las familias y lo que las familias facilitarán a la CAM, especificando la normativa general del recurso- y la autorización médica. Esta fase tiene una duración de 15 días de prueba donde se determina la continuidad o no del nivel de atención
- Fase de estancia, se caracteriza por la acción educativa realizada en la CAM.
- Fase de salida, queda determinada por el día de la salida y la despedida de la familia es imprescindible, enviar la documentación a la profesional de referencia y si es el caso al recurso de derivación. La documentación consta de la finalización de la estancia, del informe-observación y la factura de la estancia.

7. PARTICULARIDADES DEL PROYECTO

¿Que es lo que hace la CAM sea un proyecto innovador y diferente a los demás?

Respecto a los profesionales referentes del caso:

- **La rapidez del recurso:** Los profesionales de referencia de las familias atendidas han valorado muy positivamente la capacidad de respuesta ágil y rápida del recurso. Sin excesivos documentos burocráticos, ya que el informe no es condición indispensable, para concretar el ingreso, sino que éste se hace llegar a la CAM, 24 horas después del ingreso.
La capacidad del recurso de atender a una mujer en menos de 24 horas, después de recibir la demanda.
- **La claridad de los circuitos de acceso:** Los profesionales de referencia también han valorado muy positivamente la claridad de la información, tanto en el ámbito de presentación del recurso, como los criterios de exclusión, como el circuito y modo de acceso.

- **Devoluciones y coordinaciones telefónicas:** Des de la CAM se pide un compromiso de coordinaciones telefónicas, donde se va informando al profesional de referencia de las gestiones que la familia ha realizado y de las observaciones diarias que los profesionales de la CAM han registrado. Teniendo en cuenta que estas se realizan mínimo una vez por semana y siempre que sea necesario comunicar algún aspecto relevante de la familia.
- **Asesoramiento por parte de la CAM, el/la TS y Asesor/a Psicopedagógico/a del Programa:** Si existe la necesidad, se puede acceder a un asesoramiento por parte del Programa de Infancia, Mujer y Familias que ayude a valorar el caso, a establecer líneas de intervención o bien que ayude en encontrar el recurso adecuado de derivación, de los existentes en la red pública y privada.
- **Trabajo en red:** Hemos elaborado un trabajo en red, desde el municipio donde está ubicada la CAM. Dado que hay una distancia significativa a Barcelona, con conexión - aunque no ágil- en autobús, las dimensiones del pueblo facilita que las relaciones que se establecen sean más cercanas y sin mucha burocracia. Este trabajo en red, facilita una atención médica a la familia, una atención psicológica de urgencia para las víctimas de violencia doméstica, una atención policial por parte de Policía Local, Mossos d'Esquadra y la Unidad de Atención a la Víctima de los Mossos d'Esquadra.
- **Derivación adecuada a otro recurso:** La derivación adecuada a otro recurso en caso que la CAM no pueda atender a la familia o bien porque no es perfil o bien porque la CAM no tiene plazas. Para la CAM la atención y correcta derivación de la demanda es un factor importante.

Respecto a las familias atendidas:

- **El equipo educativo:** El equipo de la CAM está formado por 8 personas (6 de las cuales son educadores sociales y 2 son trabajadoras familiares). Las funciones están determinadas de la siguiente manera: con relación a los educadores sociales hay una persona que asume las funciones de dirección, dos personas que asumen las funciones de vida cotidiana, dos personas que asumen las funciones del espacio lúdico formativo, una persona de refuerzo. Con relación a las trabajadoras familiares hay una persona con funciones del área de alimentación y limpieza (hábitos de orden, alimentación e higiene) y otra persona con funciones de refuerzo.
Una peculiaridad es que es un equipo educativo mixto formado por 6 mujeres y 2 hombres. Hemos podido valorar que la incorporación de la figura masculina es positiva. Intentamos crear un microsistema cercano al modelo real de sociedad donde hombres y mujeres interactúan continuamente. Intentamos romper con los roles asociados a la masculinidad, ofreciendo así un modelo de hombre diferente al que conocen las familias atendidas. No hemos detectado ningún aspecto negativo y hasta el día de hoy las familias atendidas lo han acogido como un hecho encuadrado dentro de la normalidad. Este aspecto es pionero en los

recursos de Casas de Acogidas donde habitualmente los trabajadores son mujeres, siguiendo así un modelo endogámico.

- **Trabajo con los niños.** Muchas veces los niños de la Casa de Acogida, son los invisibles de la acción educativa, ya que éste se centra en la mujer, dejando a los niños de lado. Des de la CAM ofrecemos a los niños/as un espacio lúdico formativo, con el objetivo de mantener un ritmo parecido al de antes de entrar en la Casa de Acogida, un espacio individual como niños, un espacio de relación con otros niños acogidos en la CAM, y un espacio lúdico. El objetivo no es que adquieran conocimientos, sino mantener los que ya tienen, mantener el ritmo escolar y que tengan un espacio propio, liberando también así a la mujer del cargo de sus hijos durante unos momentos, teniendo en cuenta las situaciones de crisis continuas.
- **La humanización de la acción educativa:** La continua situación de ingresos y salidas y la continua acogida y despedida de las familias, nos induce a tener muy en cuenta la humanización de la familia. Habitualmente son mujeres y niños con carencia de afectividad e identidad, que debemos tener en cuenta. Desde la CAM intentamos atenderlos desde la personalización y la globalidad de la persona, interviniendo así de manera holística y global.
- **Devolución de la estancia en la CAM:** En el momento de la salida, las familias reciben también una devolución final de su estancia y de las observaciones que hemos realizado al igual que recibirá el trabajador social en forma de informe.
- **Acción educativa:** Si bien cuando inició el proyecto de la Casa de Acogida Montseny pensábamos que el educador/a social, pasaría a ser un celador del recurso y sin posibilidad de acción educativa, ahora podemos valorar que la acción que se realiza en el ámbito educativo es muy alta y muy intensa. El nivel de angustia, el estado emocional... provoca en el ámbito educativo momentos muy intensos, donde la relación de ayuda se hace imprescindible y deja huella en las familias, precisamente por el nivel de crisis continua que presentan. Esta relación de ayuda se basa en la escucha, la aceptación incondicional y la empatía hacia la mujer.
- **La no victimización de la mujer:** Desde la CAM hemos podido trabajar no desde la víctima que sólo observa lo que sucede alrededor de ella como una simple observadora, sino que trabajamos desde la responsabilidad subjetiva. Trabajamos desde lo que la mujer ha vivido, como partícipe de su propia historia con su parte de co-responsabilidad sobre lo que le ha sucedido y le está sucediendo. Si podemos hacer que la mujer vea su parte de co-responsabilidad, podremos ayudarla a evitar volver a iniciar el ciclo de la violencia, como tantos otros aspectos de desprotección social. Si no trabajamos en esta línea la mujer difícilmente podrá modificar aspectos de lo que ha sucedido y estará condenada a seguir a la deriva ya que alguien decide por ella y por su vida. Ha de ser protagonista decisoria de su propia historia.

Referente a la familia atendida y a los profesionales de referencia en conjunto:

- **Trabajo de observación.** En la CAM ofrecemos un espacio para poder observar la dinámica familiar, facilitando así un informe donde el profesional de referencia pueda ver reflejados aquellos factores de riesgo y de protección social con relación a la mujer, a la relación materno filial y a los niños, efectuando también una valoración global y estrategias próximas de acción que se prevén desde el recurso. Este informe también se hace llegar al recurso de destino, antes del ingreso de la familia, facilitando la transmisión de la información necesaria para poder realizar una buena acogida de la familia.
- **La flexibilidad:** Desde enero de 2003, la CAM se ha ido adaptando y creando nuevas líneas de atención, con criterios claros y definidos. Pero al igual que nos adaptamos a las nuevas familias innovando y creando con ellas, también intentamos flexibilizar los criterios y protocolos, a no ser que estos puedan perjudicar de alguna manera a las familias que van a ser acogidas en un presente, pasado o futuro.

BIBLIOGRAFIA

Bermejo, J.C. y Martínez, A. (1998) “*Apuntes de Relacion de Ayuda*”. Madrid. Sal Terrae –Cuadernos del Centro de Humanización de la Salud-.