

CARTERA DE SERVICIS DE TREBALL SOCIAL SANITARI DE LA COMUNITAT VALENCIANA

**CONSELLERIA DE SANITAT
GENERALITAT VALENCIANA**

Coordinadora del Treball

M. José Monrós Chancosa

Servici d'Atenció al Pacient Crònic i d'Hospitals de Mitjana i Llarga Estada.
Direcció General d'Ordenació i Assistència Sanitària
Conselleria de Sanitat. València.

Autores:

Lucía Aroca Fons

Ana I. Cava Ros

Gloria Chumillas García

Raquel Fuster Ribera

Carmen Illa Lahuerta

Eufemia Marcos González

M. José Monrós Chancosa

Raquel Pradas Resina

Mercedes Sánchez Guerrero

Pilar Sayas Alcaide

Àngela Sempere Juan

Lucía Soler Llorens

Unitat de Salut Mental d'Aldaia

Centre de Salut de Burjassot

Hospital Doctor Peset de València

Hospital Universitari i Politècnic La Fe de València

Hospital General Universitari de València

Hospital General de Castelló

Servici d'Atenció del Pacient Crònic i d'Hospitals de Mitjana i Llarga Estada

Unitat de Salut Mental de la Font de Sant Lluís de València

Servici de Drogodependències de la Direcció General d'Ordenació i Assistència Sanitària de la Conselleria de Sanitat

Centre de Salut de Nules

Unitat d'Alcoholologia d'Alcoi

Centre de Salut Sexual i Reproductiva d'Alcoi

Edita: Conselleria de Sanitat de la Generalitat

© d'esta edició: Generalitat, 2012

© dels textos : les autores

Document considerat d'alt interès científic i professional en el camp del treball social sanitari pels col·legis oficials de Treball Social d'Alacant, Castelló i València.

ÍNDIX

PRÒLEG.....	4
1. INTRODUCCIÓ.....	6
2. SERVICIS GENERALS DE TREBALL SOCIAL SANITARI	8
3. SERVICIS EN ELS DIVERSOS ÀMBITS ASSISTENCIALS SANITARIS	11
3.1 EN ATENCIÓ PRIMÀRIA	11
3.2 EN HOSPITALS	14
3.3 EN UNITATS DE SUPORT.....	17
3.3.1 Unitats de Conductes Addictives (i altres centres i servicis d'atenció i prevenció de les drogodependències i altres conductes addictives).....	17
3.3.2 Unitats de Salut Mental.....	18
3.3.3 Centres de Salut Sexual i Reproductiva.....	20
4. TÈCNIQUES I INSTRUMENTS.....	21
5. ACCÉS ALS TREBALLADORS SOCIALS SANITARIS	22

PRÒLEG

La Cartera de Servicis de Treball Social Sanitari de la Comunitat Valenciana que es presenta en este document ha sigut elaborada per part d'un grup d'expertes, totes treballadores socials de l'Agència Valenciana de Salut, i coordinat pel Servei d'Atenció del Pacient Crònic i d'Hospitals de Mitjana i Llarg Estada de la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana.

Esta cartera té com a finalitat oferir informació als professionals i als usuaris sobre els processos i procediments d'intervenció que, de manera genèrica, duen a terme els treballadors i les treballadores socials sanitaris en les diverses institucions sanitàries de la Comunitat Valenciana.

De la mateixa manera, té la intenció de constituir-se en una ferramenta que servisca de referent als treballadors socials per a elaborar la cartera de servicis pròpia, adaptant-la a l'especificitat del seu servici, realitat i activitats.

Este document s'ha estructurat en cinc blocs: el primer correspon a una **introducció**, en què s'aborda el que aporta el treball social a l'atenció sanitària.

A continuació, es descriuen els servicis **que ofereix el treballador o treballadora social dins del sistema sanitari**: diagnòstic social sanitari, pla d'intervenció individual del pacient en la seua dimensió social i els diversos servicis professionals que fan en els equips de què formen part, com ara assessorament, prevenció i promoció de la salut, informació, orientació i tramitació, detecció i intervenció, atenció a la persona maltractada, entre altres.

També descriu els servicis que duen a terme estos professionals en els diferents àmbits assistencials sanitaris:

- En l'atenció primària, a través dels programes i protocols que es desenrotllen en els centres de salut.
- En els hospitals, a través dels protocols de treball social hospitalari (TSH)
- En les unitats de suport, a través dels protocols d'intervenció en unitats de conductes addictives i altres centres d'atenció i prevenció de la drogodependència, unitats de salut mental i centres de salut sexual i reproductiva.

Identifica les **tècniques i instruments** que utilitzen els treballadors socials sanitaris en el seu treball, com ara l'entrevista, la visita domiciliària, la dinàmica de grups i l'informe social, entre altres.

I, finalment, informa sobre la **forma d'accés i els criteris de derivació** al treballador o treballadora social en els servicis sanitaris.

València, desembre de 2011.

1. INTRODUCCIÓ

El model assistencial de la Conselleria de Sanitat a la Comunitat Valenciana estableix una distribució funcional per departaments de salut constituïts per l'atenció primària, en la qual trobem els centres d'Atenció Primària i les seues unitats de suport, i l'atenció especialitzada, amb els centres d'especialitats i els hospitals.

Actualment, tots els departaments compten amb treballadors i treballadores socials sanitaris (tss, d'ara en avant) entre els professionals que constitueixen els equips multidisciplinaris. Estos tss fan la seua labor en centres hospitalaris, centres d'atenció primària, unitats de salut mental, centres i servicis d'atenció a les drogodependències i altres trastorns addictius i centres de salut sexual i reproductiva.

El treball social sanitari s'ocupa dels aspectes psicosocials de l'individu, a través de l'estudi, el diagnòstic i el tractament dels factors socials que concorren en la promoció de la salut i en l'aparició de la malaltia de les persones, les famílies, els grups i la comunitat.

Els tss són els professionals de l'equip multidisciplinari que intervenen davant de les carències i necessitats socials que incidixen en el procés salut-malaltia dels individus, grups i comunitats. S'ocupen de l'atenció i gestió de les circumstàncies socials de les persones malaltes, de les seues famílies i del seu entorn, ajudant-los a afrontar estos canvis i a trobar l'equilibri entre els seus hàbits de vida i la nova situació. Promouen la utilització dels recursos disponibles, gestionant-los i coordinant els suports professionals i institucionals necessaris, i promouen la participació d'individus, grups i comunitats en les diverses institucions sanitàries.

La intervenció social amb els pacients contribuïx a l'objectiu compartit de l'equip de salut de garantir l'atenció integral i la millora de la qualitat de vida de la població. És una ferramenta afavoridora del canvi de l'individu i de la seua xarxa social respecte als problemes originats per la presència d'una o diverses malalties o episodis d'ingrés hospitalari. L'assistència del pacient

s'ha de concebre des d'una perspectiva integral, la qual cosa implica una actuació que va des de la identificació de les situacions que comporten risc social fins a la resolució o derivació de la problemàtica plantejada. Estarà integrada en un pla d'intervenció individual, basat en una valoració multidimensional, amb objectius concrets orientats a actuar sobre les circumstàncies socials, familiars i de les xarxes de suport, que incidisquen en la utilització adequada dels recursos humans i materials disponibles.

Els tss no només treballen amb població malalta; també, com la resta de l'equip, intervenen en el promoció de la salut i la prevenció de la malaltia a través de programes de salut en la comunitat.

El Decret 74/2007, de 18 de maig, que aprova el Reglament sobre Estructura, Organització i Funcionament de l'Atenció Sanitària a la Comunitat Valenciana, estableix, en l'article 3.3, *"l'organització de tots els recursos i dispositius assistencials ha de garantir la cobertura sanitària a tota la població segons criteris objectius que prevegen factors geogràfics, demogràfics, epidemiològics, socioeconòmics i culturals"*. I, en l'article 6.7, que *"l'accés a altres recursos sociosanitaris serà facilitat i coordinat pels treballadors socials com a responsables de les funcions de diagnòstic i tractament de la problemàtica social que sorgix a l'entorn del malalt i la seua família"*.

D'altra banda, el Reial Decret 1030/2006, de 15 de setembre, que estableix la Cartera de Servicis Comuns del Sistema Nacional de Salut, en l'article 12.1, inclou les activitats de treball social entre les prestacions bàsiques dels equips d'atenció primària en els centres de salut i consultoris.

El tss atindrà tota la població adscrita al servici sanitari de què forma part, dins de la demarcació geogràfica i poblacional establida per al servici, especialment la que presente problemàtica o risc social.

2. SERVICIS GENERALS DE TREBALL SOCIAL SANITARI

Els tss dirigixen la seua activitat a la prevenció, el tractament i la rehabilitació de la problemàtica social que incidix en la salut de la població, així com a la investigació i la docència.

Per mitjà del diagnòstic social sanitari identifiquen les situacions problemàtiques o de risc social que afecten el pacient i el seu entorn familiar, i que incidixen en la seua salut. Les intervencions derivades d'este diagnòstic s'incorporen al pla d'atenció individual, com a aportació de part de l'equip interdisciplinari per a proporcionar, tant a la persona com a la família, els suports tècnics i estratègics necessaris per a millorar o mantindre la salut.

Els tss actuen com a professionals d'enllaç en la coordinació entre els organismes i servicis de protecció social (servicis socials, educatius, associacions, etc.) i les institucions i servicis sanitaris (centres de salut, unitats de suport i hospitals -d'aguts, UHD o HACLE), per a aconseguir els objectius de caràcter social establits en el pla d'atenció individual dels pacients.

Per tant, el treball social sanitari oferix, en els centres d'atenció primària, unitats de suport i hospitals, els servicis següents:

- **Atenció individual i familiar.** Actuacions dirigides a l'atenció, orientació i assessorament del pacient i la família, en relació amb els **problemes socials** que tenien o que apareixen com a conseqüència dels problemes de salut, per a oferir un tractament integral que intenta millorar la seua qualitat de vida.

- **Informació, orientació i tramitació de recursos** públics i privats, d'acord amb el diagnòstic social sanitari, com a part de l'equip i dins de les competències de cada institució i servici, com ara:

- Cobertura sanitària: targeta sanitària per a persones sense recursos, etc.
- Reintegrament de gastos per dietes, trasllats i alguns tractaments.
- Prestacions complementàries, tècniques i material ortoprotètic: cadires de rodes autònomes, etc.
- Procediments d'incapacitació judicial i d'autorització d'internament involuntari.

- Places en centres de rehabilitació i inserció social (CRIS) i unitats de rehabilitació psicosocial per a malalts mentals.
 - Associacions de malalts o de familiars.
 - Mediació intercultural, servici de traducció.
 - Recursos específics d'atenció de les dones, immigrants, menors, persones majors, malalts mentals, discapacitats, reclusos, etc.
 - Reconeixement del grau de discapacitat (anomenat abans de minusvalidesa).
 - Reconeixement de la situació de dependència i del dret a les prestacions del sistema.
 - Servicis d'ajuda a domicili.
 - Places en residències de tercera edat, de discapacitats, maternoinfantils, de malalts mentals, de menors, etc.
 - Places en centres de dia per a persones majors, discapacitats, malalts mentals, menors, etc.
 - Allotjaments específics: albergs per a persones sense sostre, centres d'acollida de malalts, vivendes tutelades, etc.
 - Prestacions econòmiques: pensions de la Seguretat Social (contributives i no contributives), ajudes d'emergència, etc.
 - Escolarització de xiquets amb necessitats educatives especials.
 - Activitats d'oci i temps lliure.
 - Servicis i unitats del sistema sanitari.
- **Detecció i intervenció sobre les situacions de risc social**, a nivell individual, grupal i comunitari, complementant el diagnòstic mèdic amb el diagnòstic social, participant en sessions grupals i en programes comunitaris.
- **Atenció de la persona maltractada**, bé siga menor, adulta o anciana, posant en funcionament els dispositius adequats en cada cas.

- **Participació en la creació i coordinació de grups** dirigits a l'aprenentatge d'habilitats i a l'adquisició de coneixements com ara grups d'ajuda mútua (GAM), grups d'intervenció familiar, grups de cuidadors de malalts.
- **Valoració de la necessitat de personal voluntari** i ajuda per a proporcionar-ne segons les necessitats del pacient.
- **Impulsar i coordinar iniciatives que milloren la situació social dels pacients si no hi ha recursos institucionals.**
- Participació en **comissions tècniques** dels departaments de salut i altres estructures intersectorials en l'àmbit sanitari i de servicis socials per a aportar l'anàlisi i les propostes des del treball social sanitari de millora dels programes d'intervenció i els recursos sanitaris i socials, en resposta als problemes comunitaris, les noves necessitats socials, la bioètica, les polítiques de qualitat.
- Participació com a membre de l'equip **en la prevenció i promoció de la salut en la comunitat**, a través d'activitats destinades a la promoció d'hàbits saludables, atenció de la família, educació per a la salut en l'escola, promoció del bon tracte, prevenció de maltractaments, promoció de la salut sexual i reproductiva, prevenció d'embarassos en jòvens i adolescents, prevenció de l'estigma social associat a algunes malalties com ara la sida, la malaltia mental, etc.
- Participació, com a membre de l'equip, **en la promoció de la presència de la institució sanitària en la vida comunitària**, col·laborant amb entitats, associacions i organismes de la Comunitat Valenciana.
- Participació, com a membre de l'equip, en la **formació contínua** dels professionals dels equips multidisciplinaris i en la formació de grau d'alumnes de treball social i d'altres disciplines.

- Participació com a membre de l'equip en la **investigació** per a aprofundir el coneixement de les necessitats sociosanitàries que presenta la població atesa, actuant com a agents de canvi. Els treballadors socials aporten el seu coneixement tècnic i científic, a través del qual es poden conèixer els diferents aspectes socials que incidixen en l'estat de salut d'una persona o d'un grup poblacional.

3. SERVICIS EN ELS DIVERSOS ÀMBITS ASSISTENCIALS SANITARIS

Com a membres de l'equip multidisciplinari, els tss també intervenen en una atenció protocol·litzada en la intervenció amb pacients amb patologies que poden requerir major suport social, o en l'atenció de col·lectius de població que, per la seua situació social especial, es considera que tenen factors de risc que fan necessari un tractament diferenciat per a millorar el suport social que tenen.

3.1 PROGRAMES I PROTOCOLS D'INTERVENCIÓ EN ATENCIÓ PRIMÀRIA

Els tss de l'equip d'atenció primària intervenen en la població adscrita al centre de salut, a través de l'atenció individual, familiar, grupal i comunitària i participen en diferents programes i protocols de salut. Fan activitats d'atenció directa, de prevenció i promoció de la salut, de coordinació i mobilització de recursos sociosanitaris, i de coordinació amb grups de pacients o familiars. En atenció primària, els treballadors socials participen en diferents programes i protocols de l'àmbit sanitari adreçats a problemes de salut o grups de població com ara:

- **Intervenció amb població immigrant**

Dirigida als col·lectius d'immigrants amb problemes de cobertura sanitària, d'integració cultural, etc.. Informen del funcionament del sistema sanitari i de les prestacions que oferix, i capten els usuaris susceptibles d'intervenció o d'inclusió en altres programes dirigits a tota la població.

- **Atenció sanitària de la violència de gènere (PDA)**

Dirigida a dones majors de 14 anys amb sospita o evidència de ser víctimes de maltractaments en l'àmbit familiar, aplica el protocol d'atenció sanitària de la violència de gènere. Els dona el suport psicosocial necessari i els garanteix la

seguretat i benestar, coordina una atenció i un seguiment continuat en l'assistència social, jurídica i sanitària.

- **Programa de salut de la dona major de 40 anys**

Adreçat a dones de 40 a 64 anys per a millorar la seua situació, detectant precoçment els problemes de salut biològics, psicològics i socials.

- **Dona embarassada**

Dirigit a dones gestants en situació de risc social, amb problemes de salut en les etapes d'embaràs, part i puerperi.

- **Atenció domiciliària**

Adreçat a pacients dependents o immobilitzats en el seu medi habitual. Fa una valoració sociofamiliar de pacients en situació de risc social, per a fomentar la seua capacitat d'autoatenció i la dels cuidadors.

- **Ancians fràgils**

S'adreça a persones que presenten un o més dels factors següents: majors de 80 anys, que viuen sols, que han perdut recentment la parella (menys d'1 any), amb patologia crònica invalidant, que han patit caigudes, polifarmàcia, ingrés hospitalari en l'últim any, demència o algun altre deteriorament cognitiu -o depressió-, deficiència econòmica, suport social insuficient. S'intenta fer possible la permanència en el seu medi habitual tant de temps com siga possible.

- **Atenció de malalts crònics**

Dirigit a malalts crònics: potencia l'autoatenció, l'autonomia i l'autoresponsabilitat respecte a la salut/malaltia, treballa per a la modificació d'actituds i comportaments per tal d'evitar que la malaltia pertorbe la seua qualitat de vida, potencia la seua integració social.

- **Atenció a la infància i adolescència**

Dirigit a població compresa entre 0 i 14 anys, amb actuacions dirigides a la promoció del bon tracte i a la protecció dels menors, l'atenció sociosanitària infantil i el foment de l'adquisició d'hàbits i actituds positives de salut en els menors, la família i la comunitat.

- **Educació per a la salut en l'escola**

Dirigit a la població escolar de 3 a 18 anys, en coordinació amb els centres educatius i altres recursos comunitaris. Es tracta d'un treball en xarxa, per a realitzar una captació i seguiment en el compliment dels exàmens de salut i fomentar l'adquisició d'hàbits i actituds positives de salut als menors i a les seues famílies sobre alimentació, salut bucodental, drogues, educació sexual, educació viària, prevenció d'accidents infantils, primers auxilis, etc.

- **Educació per a la salut**

Adreçat a la població general, a través de la intervenció comunitària, a fi de promocionar hàbits de vida saludables i previndre la malaltia (dia de la sida, dia de lluita contra el càncer, campanya contra la calor, campanyes de vacunació, dia de la salut, etc.) per mitjà de la realització de tallers, xarrades, taules d'informació, etc.

- **Prevenció i control de tuberculosi: tractament directament observat (TDO).**

Dirigit a pacients que patixen tuberculosi i hi ha risc que no seguisquen el tractament de manera adequada o normalitzada. Establix la coordinació necessària per a aconseguir el compliment del tractament.

Els tss es responsabilitzen de la gestió del TDO, estableixen la relació entre el malalt, l'equip sanitari, l'oficina de farmàcia i el centre de salut o de salut pública per al seguiment correcte del TDO. A més, intervé amb els nuclis de convivència més pròxims al pacient (familiar, laboral, etc.), per a establir pautes d'actuació, a fi d'aconseguir que el pacient i el seu entorn completen el tractament i es minimitze el risc de contagi.

3.2 PROTOCOLOS D'INTERVENCIÓ EN HOSPITALS

En els hospitals, els tss intervenen en els protocols que s'indiquen a continuació, en els problemes de salut o situacions següents:

- **Protocol bàsic d'intervenció**

Actuació (diagnòstic social sanitari i intervenció) amb qualsevol pacient o familiar que acudisca directament o derivat per qualsevol professional de l'hospital que sospita una situació de risc social, per a contribuir a la continuïtat de l'assistència socio sanitària a l'eixida de l'hospital i al suport social necessari perquè afronten els canvis que la malaltia puga ocasionar-los, tant a ells com a les seues famílies, i recuperen qualitat de vida.

- **Menors en situació de risc**

Actuació amb qualsevol menor atés en l'hospital sobre el qual hi haja la sospita de risc, desprotecció o maltractament, per a aconseguir la protecció del menor, vetllant per la seua seguretat i benestar.

- **Adopció**

Actuació quan hi ha un menor, habitualment un noutat, la mare del qual ha manifestat la voluntat que siga adoptat, a fi d'aconseguir que la coordinació en l'hospital i amb la Conselleria de Justícia i Benestar Social siga àgil, ràpida i efectiva, i que la mare biològica reba el suport psicosocial que necessita.

- **Violència de gènere**

Actuació amb tota dona sobre la qual hi haja sospita de maltractament, proporcionant-li el suport social necessari per a afrontar la situació i actuar per a recuperar la seua seguretat i benestar, contribuint a la continuïtat de l'assistència social, jurídica i sanitària que necessita a l'eixida de l'hospital.

- **Localització de familiars per èxitus**

Actuació quan un pacient que ha mort no estava acompanyat de familiars o altres acostats i pel qual ningú no s'ha interessat després de la defunció.

- **Tractament directament observat (TDO) amb pacients tuberculosos**

Actuació amb tots els pacients que patixen tuberculosi i amb els quals hi ha el risc que no seguisquen el tractament de forma normalitzada, establint la coordinació amb les oficines de farmàcia, el centre de salut, el de Salut Pública i el col·legi de farmacèutics. Es fa el seguiment del cas per a aconseguir el compliment del tractament complet, per tal d'evitar que estos pacients mantinguen la capacitat de contagi.

- **Presumptes incapaços**

Actuació amb persones presumptament incapaces o declarades incapaces, per a dotar-les de protecció, propiciant el compliment dels drets que els són inherents, per a informar els familiars del procediment, característiques i conseqüències de la incapacitació i per a resoldre adequadament diferents situacions sociosanitàries, com ara la notificació d'una presumpta incapacitat davant del Ministeri Fiscal o la sol·licitud d'autorització judicial per a un internament no voluntari en un centre adequat.

En alguns hospitals, com ara en el Consorci Hospital General Universitari de València, les treballadores socials també participen en els protocols següents:

- **Preparació del posttrasplantament**

Actuació amb pacients que requeriran un trasplantament d'òrgans, sobre les situacions de caràcter social que dificulten la seua qualitat de vida, abans i després del trasplantament i col·laborant en la coordinació entre els servicis sanitaris i les associacions de malalts.

- **En una donació d'òrgans**

Actuació davant d'una possible donació d'òrgans d'una persona en situació de mort clínica, tractant d'obtindre l'autorització dels familiars del possible donant, explicant-los els motius de la donació i donant a la família del donant el suport psicosocial necessari perquè puga afrontar la situació i prendre decisions de forma positiva, de manera que resulte tan poc traumàtica com siga possible.

En els hospitals també hi ha programes específics que comprenen activitats pròpies de detecció, intervenció i tractament que sorgixen de la demanda i necessitat de la població atesa per especialitats mèdiques, com són:

- **Persones amb problemes de salut mental i discapacitats psíquiques.**
- **Xiquets en tractament d'atenció primerenca i les seues famílies.**
- **Pacients susceptibles d'atencions pal·liatives i les seues famílies:** necessiten molt suport social, tant per a ells com per a les famílies, durant l'hospitalització, i la garantia d'una bona planificació a l'alta, per a disposar dels recursos necessaris de tipus sanitari i social per a poder estar en casa, ja que en molts casos solen estar en una situació de gran dependència.

3.3 EN UNITATS DE SUPORT

3.3.1. UNITATS DE CONDUCTES ADDICTIVES (UCA) I UNITATS D'ALCOHOLOGIA (UA)

El treballador social sanitari pot col·laborar amb les UCA/UA en les activitats següents, en funció del pla d'intervenció individual del pacient, amb actuacions en atenció tant individual com grupal per a:

- La inserció laboral: suport en la busca d'ocupació, formació i qualificació professional, itineraris, tècniques, etc.
- L'ocupació de l'oci i temps lliure: suport en la busca d'activitats de temps lliure alternatives al consum, acostament a recursos comunitaris, a altres xarxes socials, etc.
- L'assessorament juridicolegal i seguiment de pacients amb mesures judicials o de servicis a la comunitat.
- La millora de les condicions de la vivenda: suport a la recerca de vivenda adequada.
- L'administració econòmica: supervisió de gastos i ingressos, pautes per a la planificació econòmica, etc.
- Col·laboració i coordinació amb les unitats de prevenció comunitària en conductes addictives (UPCCA) en l'elaboració i el desplegament de programes de prevenció de drogodependències i altres trastorns addictius, en l'àmbit municipal i dirigit a la població en general, amb

l'objecte de reduir o evitar l'ús i l'abús de drogues i els problemes associats, així com de promoure hàbits de vida saludable.

Dinamització social:

- Formació de mediadors.
- Creació de plataformes de participació estable, dinàmica i flexible.
- Promoció de la participació de ciutadans i agents socials.

- Informar des de la perspectiva social les propostes de derivació a altres **centres i servicis d'atenció i prevenció de les drogodependències i altres conductes addictives com ara:**

1. Unitat de desintoxicació hospitalària (UDH), comunitat terapèutica (CT), centre de dia (CD, de tipus I i II), vivendes tutelades de suport al tractament (VAT), vivendes tutelades de suport a la incorporació sociolaboral (VSIS) i unitats de valoració i suport en drogodependències (UVAD).

La intervenció professional dels treballadors socials sanitaris en la col·laboració amb l'atenció prestada per estes unitats de tractament i reinserció va dirigida a atendre les necessitats socials que conflueixen al llarg del procés de desintoxicació, deshabitació, rehabilitació i reinserció del pacient en el seu medi, i a contribuir a potenciar la seua autonomia personal i a motivar canvis en l'estil de vida cap a conductes més saludables i compatibles amb el manteniment del procés terapèutic a l'alta.

2. Centres d'inserció de baixa exigència (CIBE, tipus I i II): en les unitats de reducció de dany, la intervenció dels treballadors socials sanitaris va dirigida a:

- Millorar el seu estat de salut i la seua situació social i disminuir els riscos i danys relacionats amb el consum de drogues.
- Detectar les principals necessitats i demandes de tipus social. Informar, orientar i realitzar les tramitacions necessàries per a aconseguir la documentació bàsica d'accés al sistema sanitari, a recursos socials i a prestacions socials.
- Acompanyar els pacients a cites programades, col·laborar en la relació entre pacient i el recurs: cites mèdiques, tramitació de documentació a vivendes tutelades, etc.

3.3.2. UNITATS DE SALUT MENTAL

Els treballadors socials de Salut Mental tenen protocol·litzada la intervenció professional atenent l'especificitat del dispositiu de Salut Mental en què estiguen ubicades: unitats de salut mental (USM), unitats de salut mental Infantil (USMI), unitats de mitjana estada (UME), hospital de dia (HD), unitat de rehabilitació (UR)). Intervenien en les activitats següents amb els pacients:

- Grups de psicoeducació familiar: es conceben com un entorn d'aprenentatge i educació de les famílies, formant-les, orientant-les i assessorant-les. Es pretén oferir suport i ajudar a fer que les famílies augmenten el nivell de competències, potencien les capacitats específiques i adquireixen estratègies per a afrontar el desenvolupament i l'evolució propis.
- Grups d'ajuda mútua: espai destinat a possibilitar el contacte entre famílies afectades per la malaltia mental, en què es genera un clima de suport emocional.
- Acompanyament sociosanitari dels pacients durant l'ingrés hospitalari, i també el seguiment, reforçant la relació terapèutica establida.
- Intervenció comunitària: seguiment integral dels casos de trastorn mental greu desvinculats dels servicis de salut mental o en risc de desvinculació, actuant com a professional d'enllaç i realitzant l'acompanyament i seguiment individualitzat del pacient en tot el procés de rehabilitació psicosocial.
- Intervenció socioeducativa des de les USMI: coneixement del medi en què transcorre la vida escolar dels xiquets, la manera com hi repercuteix la malaltia, les seues dificultats de rendiment, conducta i socialització, així com les formes d'abordar-ho per part dels professionals de l'ensenyança i de la família.
- Intervenció sociofamiliar: s'informa la família sobre la malaltia i la incidència que té en el nucli de convivència. S'assessora sobre les actituds i comportaments més adequats que afavorisquen les relacions entre els membres de la família i se'ls dona suport en el procés de rehabilitació psicosocial.

- Tallers de rehabilitació psicosocial: en els tallers es fomenten les relacions personals i l'autoatenció, i disposen d'un espai terapèutic:

- Tallers d'integració en recursos comunitaris

- Per a dur a terme el procés de rehabilitació psicosocial dels pacients amb trastorn mental greu, és imprescindible facilitar la informació i l'accés sobre els recursos comunitaris específics i normalitzats que hi ha en la comunitat.

- Tallers de rehabilitació laboral

- Orientats a adquirir els hàbits i habilitats que permeten a les persones amb malaltia mental estar en millors condicions per a accedir i al món laboral i mantindre-s'hi.

- Tallers d'habilitats socials

- Les relacions interpersonals són un element fonamental i un factor determinant per a una bona adaptació i integració social. L'entrenament en habilitats socials ajuda a potenciar els recursos individuals d'afrontament i la xarxa de suport social.

- Tallers d'autonomia i maneig personal

- Es tracta de dotar l'individu d'estratègies per a aconseguir una vida normalitzada dins de la comunitat, millorant la capacitat del malalt en el maneig de l'autoatenció i del seu entorn.

- Tallers d'oci i temps lliure

- Les activitats d'oci constitueixen un element clau per a l'establiment de l'estabilitat emocional, formen part del procés d'integració de la persona amb malaltia mental, li ofereixen l'oportunitat d'augmentar i millorar la qualitat de vida, l'autonomia i el maneig de les relacions socials i familiars.

3.3.3. CENTRES DE SALUT SEXUAL I REPRODUCTIVA

Els tss participen en les activitats següents:

- Col·laboració en la captació de les dones en edat fèrtil dels grups de risc: dones adolescents, immigrants, víctimes de violència de gènere, amb conductes addictives, amb discapacitat, etc.

- Participen en activitats informatives, educatives i preventives a nivell individual, grupal i comunitari sobre l'adopció nacional i internacional en els casos de parelles amb problemes d'esterilitat.
- Treball amb adolescents i jòvens per a la prevenció d'embarassos
- Les prestacions socials i econòmiques
- Altres actuacions protocol·litzades dins de l'equip

- Atenció a les demandes d'interrupció voluntària de l'embaràs (IVE):

- Informació dels supòsits legals i funcionament del procés.
- Tramitació de les sol·licituds i derivació a l'hospital o a centres acreditats, depenent del supòsit legal en què es trobe la dona.
- Seguiment dels casos derivats, especialment dels que presenten algun factor de risc, a fi d'evitar una altra interrupció de l'embaràs.

- Col·laboració en la derivació a altres programes de salut en dones que presenten factors de risc social: embaràs, la dona climatèrica, diagnòstic prenatal i reproducció assistida.

- Col·laboració en el Programa d'Intervenció en Educació Sexual (PIES) adreçat a adolescents d'educació secundària obligatòria.

4. TÈCNiques I INSTRUMENTS

Els treballadors socials en el sistema sanitari utilitzen elements pràctics, procediments i mitjans instrumentals per a fer operatives les activitats de la intervenció professional, adaptats a uns objectius prèviament definits que poden utilitzar-se tant amb fins tant de coneixement com de transformació o d'avaluació:

- Realitza entrevistes amb pacients, amb familiars, amb professionals sanitaris i no sanitaris. Esta tècnica és la ferramenta principal de la

seua intervenció. Té diferents finalitats: obtindre o facilitar informació, influir sobre certs aspectes de la conducta (opinions, sentiments i comportaments) i exercir un efecte terapèutic. Es realitzen en el medi sanitari o a través de visites domiciliàries, aplica escales de valoració: Gijón, Apgar Familiar, etc.

- Elabora informes socials, projectes, memòries, etc.
- Realitza intervencions grupals en què aplica dinàmiques de grup.
- Utilitza i actualitza les guies de recursos sociosanitàries.

Tot això es fa aplicant el que estableixen els protocols d'intervenció i els programes de salut, participant en reunions de coordinació d'equip i interinstitucionals i registrant la intervenció en la història sanitària electrònica i en la història social del pacient.

5. ACCÉS ALS TREBALLADORS SOCIALS SANITARIS

L'accés als treballadors socials d'institucions sanitàries pot donar-se :

- A demanda del propi usuari o família. Per a això, ha de sol·licitar una cita prèvia, bé acudint al centre sanitari o bé per telèfon.
- Per derivació d'altres professionals del sistema sanitari (metges, infermers, etc.).
- Per sol·licitud de professionals de servicis socials, del sistema educatiu, ONG, etc.
- Programada pel/la treballador/a social.

Les seues activitats es presten en el centre sanitari, en el domicili del pacient i en les diferents institucions on es duen a terme les activitats comunitàries.

Criteris de derivació als treballadors socials sanitaris

Els criteris de derivació al tss són identificats en els programes i protocols d'intervenció social de les diverses institucions sanitàries a través dels indicadors de risc social dels pacients.

Estos indicadores assenyalen la possible problemàtica social que presenta el pacient i es relacionen amb els factors de risc d'exclusió social que es presenten, la situació sanitària i el grup poblacional a què pertany.