

## NOTA DE PRENSA

# El Ayuntamiento implementará un nuevo modelo de atención primaria en las unidades de barrio para mejorar la organización de los servicios y la respuesta a la ciudadanía

El proyecto piloto experimentado en la UB Milagrosa y UB Txantrea ha reducido listas de espera y aumentado la capacidad de atención

El Ayuntamiento de Pamplona ha evaluado la experiencia piloto emprendida en las unidades de barrio de Milagrosa y Txantrea para cambiar el modelo de atención primaria en los servicios sociales municipales. La reducción en las listas y tiempos de espera y el incremento del número de atenciones y de personas atendidas van a tener como consecuencia la implantación del nuevo modelo en el resto de unidades de barrio. La atención primaria que llevan a cabo las unidades de barrio se centra en cuatro programas: Acogida; Infancia y Familia; Autonomía; e Incorporación. El nuevo modelo pretende una reorganización interna de los servicios que repercute en una mejora y una respuesta más eficaz en la atención a la ciudadanía.

La concejala delegada de Acción Social, Edurne Eguino, la directora del área, Marisol de la Nava, y tres responsables de programas, Jesús Labarga, Maite García y Mari José Galar, han presentado este lunes la evaluación de ese nuevo modelo de atención primaria que, como proyecto piloto, se ha puso en marcha en 2017 en las unidades de barrio de Milagrosa y Txantrea. La evaluación de la experiencia se ha llevado a cabo mediante un análisis de la información cuantitativa, a partir de la base de datos SIUSS (listas de espera, carga de gestión, expedientes de atención por programas...) y de 30 encuestas en pie de servicio a personas usuarias aleatorias; y mediante el análisis de información cualitativa con indicadores recogidos en las actas de 48 reuniones celebradas, de 27 entrevistas a personas profesionales implicadas y de 6 reuniones de seguimiento con referentes y responsables. Trabajo en equipo, equilibrio, distribución de cargas, homogeneización de la respuesta, colaboración entre profesionales o la mejora en la metodología del trabajo son algunos de los aspectos positivos del nuevo modelo. También se sugieren elementos de mejora como nivelar los tiempos de gestión interna, constituir equipos de profesionales estables (algunas profesionales todavía debían acudir a otros barrios), fundamental para la revisión de la distribución de las cargas y de la atención.

### Proceso del proyecto piloto

El proceso para instaurar este proyecto piloto se inició a propuesta del equipo de personas responsables de los programas de Atención Primaria que en septiembre de 2015 asumen el



encargo de la Comisión de riesgos psicosociales de la entonces área de Bienestar Social e Igualdad y la demanda planteada por los propios equipos de trabajo de las Unidades de Barrio para evaluar la implantación realizada en 2010 de los cuatro programas de Atención Primaria en esas unidades. A principios de 2016 se inicia ese proceso de evaluación mediante la constitución de un Grupo Motor en el que están representados los cuatro programas de Atención Primaria (Acogida, Infancia y Familia; Autonomía Personal; e Incorporación Social) a través de personal técnico. Durante ese año se producen diferentes momentos de participación para el resto de profesionales, mediante encuentros en las Unidades de Barrio, reuniones de los diferentes programas y del personal administrativo, devolución de documentos que se van elaborando, presentación de aportaciones a los mismos... hasta que en diciembre se hace entrega documento final de Evaluación de la Implantación elaborado por la UPNA.

En general, la valoración de la presencia de los cuatro programas en las Unidades de Barrio es positiva debido a su acercamiento a la ciudadanía, al mayor potencial para atender la demanda o a la incorporación de nuevas figuras a las unidades de barrio que complementan de forma positiva los equipos. Pero también se reconoce una dificultad para la coordinación entre los mismos e incluso se habla de la 'sensación de trabajar en compartimentos estancos' debido a la falta de espacios de coordinación e intervención conjunta; a la falta de tiempo y claridad para esa coordinación; a la disparidad de criterios existentes sobre las situaciones a atender en cada programa; al solapamiento de actuaciones entre diferentes programas; o riesgo de aislar algunas de las intervenciones de algunos programas; o la necesidad de dar una respuesta ágil a la demanda de necesidades básicas, reduciendo al máximo las listas de espera.

A partir de dicho documento se elabora una propuesta para la puesta en marcha de un nuevo modelo de Atención Primaria en las Unidades de Barrio que es presentada primero al Grupo Motor en febrero de 2017 y posteriormente, en marzo, a todo el personal del área. Ese nuevo modelo se quiere testar, complementar y mejorar mediante su puesta en marcha previa en dos Unidades de Barrio, concretamente en las de Milagrosa y Txantrea. La propuesta se centra, principalmente, en el trabajo en equipo del personal de la unidad de barrio, en poner el foco en la persona usuaria, en una 'cultura de servicio' o en el reparto de cargas de trabajo.

Ya en abril se desarrollan sesiones formativas al personal profesional y el 2 de mayo de 2017 se inicia la experiencia en las unidades de barrio de Milagrosa y Txantrea. Desde mayo a diciembre se ha mantenido en todo momento un seguimiento y acompañamiento del proceso, tanto por parte de la UPNA como por parte del equipo de Responsables, y se ha facilitado información al Grupo Motor y al resto del personal del área. A partir de septiembre 2017 el modelo está mínimamente asentado y dos o tres meses después se puede dar información explicando la evolución del proceso. Se informa también a otras entidades e instituciones del proceso seguido y de los cambios que el mismo supone, de manera que la relación entre servicios fuera más sencilla. De noviembre de 2017 y hasta enero de 2018 se inicia la recogida de información para efectuar la evaluación del proyecto piloto, y se organizan las sesiones de



presentación de la misma, primero a las dos Unidades de Barrio implicadas y después al resto del personal del área.

Este proceso llevado a cabo culminará con la implantación del nuevo modelo en todas las unidades de barrio de la ciudad. Para ello será necesario el acompañamiento profesional para la gestión del cambio en los equipos y el diálogo directo con quienes han participado en los proyectos pilotos. Asimismo se deben revisar aquellos elementos de mejora que se han identificado en la evaluación de las experiencias en UB Milagrosa y UB Txantrea, así como realizar un trabajo paralelo transversal por programas, tomando si es necesario nuevas decisiones relacionadas con sus contenidos, procesos, perfiles... Se establece un refuerzo de la 'persona referente', en la que debe caer el liderazgo del modelo en cada barrio, no solo para que este funcione sino también para identificar de manera preventiva los frenos a su implementación.

### **Respuesta eficaz a la ciudadanía y organización interna de los servicios sociales**

El nuevo modelo supone un cambio en la gestión y organización de los Servicios Sociales municipales, debido a que propone un nuevo procedimiento de atención a la ciudadanía, una nueva metodología organizativa en los equipos de barrio y redefine los tiempos de trabajo de las figuras profesionales.

Uno de los cambios más significativos es la transversalización del Programa de Acogida de atención primaria, convirtiéndolo en un servicio realizado por todas las figuras con perfil de Trabajo Social de la Unidad de Barrio. De esta forma se busca una primera atención más rápida a la ciudadanía mediante el refuerzo de esa función de acogida, con labores de información, orientación social y gestión de prestaciones que no requirieran seguimiento técnico. Los casos que requieran una intervención técnica y seguimiento se derivarían al programa correspondiente de atención primaria (Infancia y Familia, Autonomía e Incorporación Social).

Otro cambio tiene que ver con el impulso de una nueva metodología en el trabajo dentro de las unidades de barrio, a través de la incorporación de espacios de reunión semanales entre programas y de coordinación de toda la unidad. Por último, la experiencia también quiere impulsar distintos procesos de reflexión teórico-práctica sobre los protocolos de atención y derivación, así como, sobre los propios contenidos de algunos modelos de intervención.

En definitiva, el nuevo modelo se presenta como una nueva forma de trabajo que pretende, por un lado, avanzar en una mejor adecuación de la organización de las Unidades de Barrio al contexto social actual de cada barrio; por otro lado, poner en valor algunas metodologías de trabajo tradicionalmente vinculadas a la profesión que mostraban dificultades de espacio y tiempo para ser implementadas en el anterior modelo organizativo (trabajo en equipo, perspectiva transversal del trabajo comunitario, intervención grupal, poner el foco en la persona, etc).



### **Agilizar la atención de Acogida y tramitación de necesidades básicas urgentes**

La implantación del nuevo modelo en las unidades de barrio de Milagrosa y Txantrea muestra una reducción del tiempo de espera en la atención de necesidades básicas en el programa de acogida. Los datos de la muestra (meses de septiembre de 2015, 2016 y 2017), hablan además de una reducción de las listas de espera en el Servicio de Acogida de una distribución más equilibrada entre los distintos programas.

Las familias atendidas por el Programa de Acogida se han incrementado de 2016 a 2017 en un 30% en Txantrea (de 857 a 1.111 familias) y un 40% en Milagrosa (de 984 a 1.376 familias). Con respecto al Programa de Infancia y Familia, Txantrea ha experimentado un aumento del 40% de las familias y Milagrosa del 28%, es decir, de 118 a 165 familias atendidas y de 119 a 152, respectivamente. En el Programa de Incorporación Social también se destaca un incremento significativo en ambos barrios. En Txantrea el aumento es del 41% (de 105 a 149 familias) y en Milagrosa se duplica de 64 familias en 2016 a 129 en 2017. Del mismo modo, aunque con un incremento más moderado, el Programa de Autonomía ha visto aumentadas las familias atendidas en un 19% en Txantrea (de 368 a 443) y en un 20% en Milagrosa (de 323 a 389).

Las cifras muestran una correlación entre la reducción de las listas de espera del Programa o Servicio de Acogida, fundamentalmente en Milagrosa, y el aumento de la capacidad de gestión e intervención en expedientes. A ello se une el aumento de la demanda en los otros tres programas de Atención Primaria (Infancia, Incorporación y Autonomía), con lo que se ha producido un equilibrio interprogramas en el servicio.

### **Evaluación y valoración por parte del personal técnico**

En cuanto al trabajo de la parte profesional de los servicios sociales municipales, el nuevo modelo incorpora a las jornadas laborales espacios semanales de reunión de equipo y programa. Son espacios colectivos donde se supervisa quién pasa a programa pero también qué recursos comunitarios son útiles en el barrio y qué necesidades no llegan al servicio pero están siendo identificadas. Un 78% de ese personal considera que esas reuniones han servido para hacer equipo, mientras un 18% responde que no. Además, un 44% se siente más parte del equipo tras participar en esas reuniones, un 26% considera que está igual y un 30% no se siente ahora más parte del equipo. En general se valora que se ha superado la fragmentación interna del servicio, por el trabajo por programas y que el trabajo comunitario se aborda desde una perspectiva de servicio que favorece una mayor implicación en la realidad social de los barrios.

Por otro lado, se considera que debe insistirse aún más en el trabajo por programas, estableciendo criterios consensuados sobre las funciones de cada uno, los procedimientos de derivación o las formas de intervención. Se considera que esta parte requiere de una mayor consolidación de la experiencia en cada barrio pero también de un trabajo más amplio de cada



programa que acompañe la evolución de la misma y de herramientas que faciliten los procesos de reflexión.

### **Distribución de profesionales de trabajo social en el Área de Acción Social**

Desde el inicio de la legislatura el área ha incrementado el número de sus plazas en plantilla: en 2016 creció en 13 plazas para la atención primaria y 5 para la secundaria; en 2017 una plaza para Empleo Social y todas las del Equipo Municipal de Atención Domiciliaria; y en 2018, 2 para Atención Primaria y otras 2 para la atención secundaria. Además se ha iniciado un proceso de reorganización de sus servicios que inevitablemente requieren una redistribución de las plazas afectadas (tanto en las unidades de barrio como en otros servicios). Por último, el pasado año se aprobó una Oferta Pública de Empleo que afecta a estas figuras y que permitirá consolidar varias de estas plazas. Todo ello, ha hecho que se decida que la mejor vía y la más equitativa para la distribución de las plazas sea una convocatoria de concurso de traslados donde se incluyan todas las plazas en las que se vayan a producir cambios, de manera que cada profesional pueda elegir el destino de su plaza en función de la valoración de sus méritos (experiencia y formación) y no a través de una asignación dictaminada desde la dirección del área.

Para efectuar la convocatoria, y que las personas puedan elegir plaza, ha sido necesario asignar cada plaza a un puesto de trabajo concreto. La asignación de las mismas se ha efectuado de la manera más imparcial posible, buscando criterios claros y homogéneos dado que afectaba a un número importante de profesionales del área. Así, la distribución de plazas por los diferentes servicios que ha propuesto el área de Acción Social al área de Recursos Humanos parte de ordenar las plazas numéricamente en orden ascendente. En primer lugar, en función del número de programa presupuestario (tal y como vienen identificado en los presupuestos), en segundo lugar por número de plaza y, en tercer lugar, en el caso de las unidades de barrio, por orden alfabético.

Pamplona, 19 de marzo de 2018

