SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO Y SOPORTE COVID 19

COL·LEGI OFICIAL DE TREBALL SOCIAL DE CATALUNYA

EASC
European Association for Supervision and Coaching

Carmina Puig i Cruells

Características del servicio acordado entre TSCAT i EASC

Objetivo: Espacio de apoyo y acompañamiento a los profesionales, que forman parte de los servicios esenciales de los ámbitos social, sanitario y socioeducativo

Profesionales que se encuentren sobrecargados, por su dedicación en la atención y asistencia a personas que, a causa del Coronavirus, han enfermado y/o también a aquellas que a causa del mismo, viven en una situación de precariedad y vulnerabilidad social.

Dirigido a: entidades y a los profesionales que forman parte de equipos de trabajo

Tipo de servicio: el servicio es gratuito de apoyo y acompañamiento para profesionales en activo. El servicio se ofrece en 4 idiomas (catalán, castellano, inglés y alemán)

Quien lo ofrece: profesionales del Colegio Oficial de Trabajo Social de Cataluña (TSCAT) y profesionales de European Association of Supervision and Coaching (EASC)

Duración del servicio: desde el 6 de abril hasta finalización del periodo de alarma

Profesionales participantes

Cognoms	Nom	Àmbit	Idioma
Baar- Baarenfels	Amina	Coach	castellano, inglés, alemán
Borrull Bori	Esperança	supervisora	català, castellano, francès
Caba Muntada	M. Rosa	supervisora	català, castellano
Castellón	Susana	Coach	castellano/catalán
Garriga Blasco	Rosa	supervisora	català, castellano
Gonzalez	Juanjo	Supervisor	castellano/catalán
González Merino	Rosa Mª	supervisora	català, castellano
Martinez	Francesc	Coach	catalán, castellano
Noguera Cambray	Eva Mª	supervisora	català, castellano
Orozco	Victor	Supervisor	Castellano
Perez Garcia	Beatriz	Supervisora	castellano
Philipps	Silke	Coach	castellano, alemán, inglés
Piqué Liquete	Laia	supervisora	català, castellano
Plückthun	Jana	Coach	castellano, inglés, alemán
Puig Cruells	Carmina	supervisora	català, castellano
Rey	Pilar de	Coach	catalán, castellano, inglés
Rieger	Susanne	Supervisora	castellano, catalán, alemán, inglés
Rivera Puerto	Juan Manuel	supervisor	català, castellano
Schweimer	Antonia	Coach	castellano, catalán, alemán
Toledano	Lluis	Supervisor	catalán, castellano
Valero	David	Coach	Castellano/catalán/inglés
Casas Verdés	Ana	Coach i supervisora	català, castella, anglès i francès.
Schubert	Louise	COACH	Inglés/castellano

Datos de difusión del servicio de acompañamiento y soporte para profesionales.

Servicios públicos: 1433 direcciones electrónicas
Ayuntamientos: 1348 direcciones electrónicas
Consejos Comarcales 85 direcciones electrónicas
Dirección general de autonomía personal y discapacidad
Dirección General de Servicios Sociales
Dirección General de Planificación en Salud
Fundaciones, residencias, asociaciones y entidades del tercer sector privadas o concertadas: 962 direcciones electrónicas
Medios de difusión: c/e, boletines, webs, redes sociales

Casos que han solicitado el servicio y procedencia

- Derivados del COTSC: 30 casos
- Derivados de los supervisores: 16 casos
- Total de profesionales atendidos individualmente o en grupo: 44
- Atenciones realizadas: 69
- Total registres analizados: 17 supervisores/coach

Casos en relación a la evolución de la pandemia

Declaración del estado de alarma: 14 de marzo 2020

Inicio Servicio COTSC/EASC 6 de Abril de 2020

Final Servicio COTSC: 21 de Junio de 2020 final del estado de alarma

Semanas	primera sesión	sesiones de seguimiento	nous casos Covid-19 Catalunya (*)
del 30/3 al 5/4	5	1	10.667
del 6/4 al 12/4	5	1	7.902
del 13/4 al 19/4	5	4	6.950
del 20/4 al 26/4	2	2	7.106
del 27/4 al 3/5	4	4	2.611
del 4/5 al 10/5	4	6	2.419
del 11/5 al 17/5	1	8	1.082
del 18/5 al 24/5	1	4	497
del 25/5 al 31/5		2	408
del 1/6 al 7/6	1	2	165
del 8/6 al 15/6		1	158
del 15/6 al 22		1	

(*) Fuente: Portal de dades obertes de la Generalitat de Catalu

Declaración del estado de alarma: 14 de marzo

Inicio servicio COTSC: 6 de abril

Final servicio COTSC: final estado de alarma

Datos de los casos registrados

Casos tratados		**30**
individualmente	28 profesionales	
en grupo	2 grupos (total 10 prof)	
derivación propia	16	
derivación COTSC-EASC	14	

Supervisores		
Supervisores inscritos	23	
Supervisores con registros		**17**

Características de los profesionales atendidos

Professionales atendidos		**36**
Mujeres	30	
Hombres	6	
Trabajadores sociales	32	
Psicólogos	2	
Educadores sociales	2	
Trabajadores base de SS	34	
Coordinadores	2	
Edad		
menores de 35 años	7	
de 35 a 50 años	13	
mayores de 50 años	5	
indeterminada	11	

Servicios de procedencia de los profesionales

Servicios de procedencia		
Servicios sociales básicos		15
Servicios especializados		13
3r sector	3	
sin techo	2	
violencia	1	
hospitalarios	1	
penitenciarios	1	
discapacitados	1	
residencias geriátricas	2	
infancia	1	
comunitarios	1	

Características de la atención

Caracteristicas de la atención		
Total atenciones		**64**
Media de sesiones /caso		**2,3**
Mínimo	1	
Màximo	5	
Tiempo medio de sesión		**38'**
15'	3	
30'	14	
45'	24	
60'	13	
75'	4	
90'	6	
Horario		
de 9:00 a 11:00	9	
de 11:00 a 14:00	17	
de 15:00 a 18:00	26	
a partir de las 18:00	12	
Medio de comunicación		
teléfono	24	
videollamada	38	
escrito	2	

Temas tratados en las sesiones de acompañamiento y soporte

7 Categorías cualitativas

C1 **Situaciones sentidas por el profesional:** ansiedad, inseguridades, desbordamiento, cansancio, sin límites, estrés, autoexigencia, falta de concentración, malestar físico y emocional, desorientación, impotencia, rabia, llantos, dolor, debilidad, falta de energía, soledad, bloqueo, dificultad en el pensar, invadido por las emociones, responsabilidad por no haber cumplido lo suficiente.

- C2 **Persona del profesional**: temas personales, relaciones con sus familias, madres, padres, relaciones de pareja, convivencia, traspaso de las situaciones sentidas al marco familiar o de convivencia. Sentir soledad.
- C3 **Los profesionales en relación con sus propias familias y lo social**: familiares ingresados, miedo al contagio y recibir el rechazo de poder ser portadores. Atribución de responsabilidad o *culpa*: por teletrabajar en exceso, se confieren la responsabilidad por no preservar a su familia y entorno.

C4 **Las organizaciones / instituciones:** organización del teletrabajo, enfocarse en la tarea, malestar por la descoordinación, burocratización del sistema de servicios, comunicaciones incorrectas y sin orden, intervenciones sin sentido, desorden y caos. Falta de reconocimiento del trabajo, y enfado con la organización. La confidencialidad en el COVID 19.

C5 **La tarea profesional:** expectativas del trabajo en la atención al COVID 19, posiciones profesionales, reposicionarse, roles, exigencia, límites, gestión del tiempo, disponibilidad. Toma de decisiones sobre la tarea, demandar lo que se necesita para trabajar. Propuestas de intervención con nuevos enfoques.

Efectos del teletrabajo, falta de intimidad, invasión del espacio domestico, falta de distancia. " El usuario entra en casa". Uso de herramientas propias, móvil, ordenador y al inicio del confinamiento falta de destreza con el uso de estas. Cambios en el vínculo con las personas atendidas. *"agradecimiento por las llamadas y interés por la situación vivida por el profesional"*

C6 **El equipo:** necesidad de conexión y coordinación con el equipo. Implicación de los equipos en la tarea y mejora de las relaciones.

C7 **El futuro de la intervención profesional- la nueva normalidad:** ¿Cómo trabajar en la distancia física? ¿Cómo desarrollar nuestro rol?, ¿Cómo trabajar el duelo de las familias?

Recursos y técnicas utilizadas en las sesiones de acompañamiento y soporte

10 Categorías cualitativas

T1 **E**scucha activa, es la técnica más utilizada por el conjunto de las supervisoras.

T2 **E**ncuadre de las sesiones de acompañamiento por la via telefónica o virtual

T3 **C**ontención y silencio. Acoger las emociones y los sentimientos.(momento de incertidumbre y vulnerabilidad)

T4 **R**econocimiento y soporte personal, profesional, emocional, de los propios saberes y experiencia**.** Darse un buen trato

T5 **A**yudar a pensar, reconocer los límites. Confrontar. Estructurar intervenciones

T6 **C**omunicación: preguntas abiertas, preguntas circulares. Clarificación

T7 **C**ognitivas: explicaciones alternativas, cambio de perspectivas, nuevas orientaciones y sentidos sobre la tarea en la emergencia, construcción de criterios. Planificación teletrabajo, priorizar las tareas, Compartir materiales, pautas de escritura, encargo de tareas para nueva sesión.

T8 **A**utoobservación y toma de conciencia sobre situaciones vividas. Identificar. Reflexionar. Permisos para sentir

T9 **T**iempo y autoconciencia para autocuidado.

T10 **V**aloración del proceso realizado y evaluación. Mirada al futuro

Informe de datos elaborado por:
Carmina Puig i Cruells a 21/6/2020

carmina.puig@urv.cat