

Algunas ideas para la supervisión y monitoreo de los cuidados ejercidos por personas individuales.

Supervisión. Debería ser de carácter territorial y sectorial (poblaciones).

Para Primera Infancia: se le debería agregar a las funciones de supervisión de Secretaría de Primera Infancia de un conjunto de Caif dispuestos en una unidad territorial la supervisión de personas que cumplen tareas de cuidado en forma individual en CCC.

Esto tiene el inconveniente que las supervisoras del sistema Caif son insuficientes aunque se está en una etapa de ampliación de llamados por concursos a nivel interno.

Para AP: debería poder dirimirse las figuras de supervisión técnica por parte de organismos competentes (MIDES o MSP) pero las figuras deberían ser con formación en el campo social.

Algunas herramientas para la función de Supervisión:

-Protocolo de garantía de derechos: un instrumento que permita a los usuarios poder tener claro los mecanismos de reclamo u observaciones con respecto a la calidad del servicio prestado por la persona que cuida.

El mismo deberá contener los pasos y niveles de comunicación: figura de supervisión (con el teléfono o dirección institucional donde ubicarla) y cargos de responsabilidad de esta supervisión y por último el Comité Consultivo en caso que no hubiera una respuesta satisfactoria a nivel técnico y a nivel institucional (de modo de evitar la discrecionalidad de figuras y de instituciones) (Adjunto protocolo de garantía de calidad del servicio que se le brinda a las familias cuando el niño/a ingresa implementado en un centro para niños de El Abrojo en convenio con INAU que puede servir como modelo)

-Encuesta escrita aplicada a usuarios/as del estilo preguntas indirectas. Esta encuesta se aplicará por parte de la supervisión asignada.

La encuesta hay que tener cuidado de aplicarla en forma de preguntas indirectas para evitar las respuestas condicionadas desde una subjetividad agradecida por el beneficio por parte del Estado.

Ejemplo:

Un cuidador/a o un AP para mí debe ser una persona que tenga las características personales de: (marcar hasta x opciones): amable: comunicativo:

presentación:

Sensible: (etc)

Debe tener formación en:

En cuanto a sus habilidades laborales:

Ser puntual:

No estar pendiente del celular

No dormirse cuando está conmigo (o con mi hijo/a):

Avisarme con anticipación cuando tenga un día que no pueda concurrir:

Esta serie de respuestas puede utilizarse por parte de la supervisión en entrevistas abiertas para ver si esto que la persona marcó se condice con la persona que está

desempeñando la función de cuidadora en su casa o en una Centro Comunitario además de al menos una instancia de observación participante bi-mensual.

Monitoreo

Las cuidadoras/es territorialmente deberían poder contar con un espacio-palabra para volcar en el mismo inquietudes, dudas, observaciones que llamen la atención de la persona que cuidan y/o su entorno familiar.

Es una instancia que NO es del mismo rango que la supervisión (más atada a la vigilancia de competencias administrativas y a la garantía de la calidad del cuidado en términos contractuales) Este espacio debería ser llevado por unidades técnicas (dupla Psicólogo- Trabajador Social) de dispositivos sociales presente en el territorio.

Podría ser una nueva área de atención por parte de los Socats SIEMPRE Y CUANDO se contemple una transferencia en horas técnicas para cumplir esta función que podría ser unas 10 h mensuales totales. En los casos donde no haya un Socat de referencia territorial se podrá disponer de un centro socioeducativo con características de trabajo comunitario y en red.

Esta dupla técnica tendrá las siguientes funciones:

a- un espacio palabra presencial con los cuidadores/as 1 vez por mes de 2h 30.

b- realizará un reporte cada 3 meses de necesidades contextualizadas de formación relevadas. Dicho reporte será mediante un formulario diseñado por la Secretaría del SNIC de fácil llenado. La Secretaría podrá ajustar un plan de formación con técnicos de las instituciones presentes en la Junta para generar instancias centrales de formación que surjan de acuerdo a bloques temáticos que surjan de los reportes.

c- articulará con los actores institucionales (programas y servicios presentes en la zona) para la satisfacción de preguntas, asesoramiento específico técnico y/o derivación en situaciones que requieran la asistencia especializada.

d- Realizará formación en servicio de acuerdo a estas articulaciones a negociarse en forma participativa con los cuidadores/as de acuerdo a los contenidos de los encuentros de los espacios-palabra.

Argumentación de las bondades del dispositivo no solapando la función del supervisor con la de monitoreo

1- son funciones de carácter totalmente diferente. La Supervisión representa la vigilancia de los términos del servicio y la tarea y es vinculante el mal desempeño con la rescisión del contrato. Representa al organismo encargado de la política pública.

2- Por lo general y por el tipo de función la supervisión es una figura extraterritorial y su trayectoria funcional no está diagramada en un territorio (por más que el conjunto de centros adjudicados tengan una unidad territorial). En cambio, la dupla psicosocial diagrama su accionar en el propio territorio, conociendo las redes y los servicios, las referencias y está inmersa en un contexto de un servicio institucional que responde a áreas de articulación territorial.

3-Componente motivacional de la dupla psicosocial: en términos profesionales constituye un área desafiante para los técnicos: poder establecer referencias con un grupo de adultos vecinos que ejercen funciones de cuidado, donde pueden poner en juego componentes propios de su formación en la organización del trabajo,

relevamiento de temas, planificación de las jornadas, articulación de recursos de la comunidad, transferencia de conocimientos n .

4- Los servicios están próximos en el territorio de modo de poder acudir a ellos en casos de situaciones emergentes que a los cuidadores se les presenten y con ventanillas de atención permanentes semanales.

5- Implica un repertorio mayor de actores relacionados al mejoramiento de los servicios, lo cual favorece la vigilancia de la calidad (al no estar atado a una sola institución)

6- Al adjudicarle esta función a los Socats se involucra directamente una entidad territorial, dándole mayor unidad a las políticas públicas presentes en un territorio.

La opción de los equipos sociales de los CCZ (Centros Comunales Zonales) de un Municipio

En aras de la descentralización y la participación activa del 3er nivel de gobierno en la política pública sería deseable que los equipos sociales pudieran asumir esta función.

Algunos inconvenientes que presenta esta opción:

De acuerdo a la experiencia: estos equipos sociales generalmente cuentan con una Trabajadora Social, una maestra y un comunicador (estos últimos en la mayoría son pasantes). .No está la figura del psicólogo

Su función es más bien de apoyo a organizaciones comunitarias temáticas y la conformación de redes (redes de primera infancia, de personas mayores) ejerciendo roles de facilitación para la consecución de eventos y programaciones que van diagramando el conjunto de organizaciones.

El espacio palabra con cuidadores exigiría una disposición más de escucha y de asesoramiento más especializado, más relacionado al acompañamiento de trayectorias personales.