

Catalyst Kids: Apoyo a las familias mediante un servicio integral y relaciones colaborativas

Financiado por: Subvención para la Planificación de la Prestación Mixta de Universal PreKindergarten (UPK)

Autores: Investigación, Evaluación e Indagación de Datos de OCDE en colaboración con los Servicios de Aprendizaje Temprano

Todos necesitamos ayuda en algún momento, así que se trata simplemente de construir relaciones con ellos y mostrar su lado humano. – Gerente de Recursos de Servicios Sociales

Información general:

Catalyst Kids opera más de 150 centros en California, con más de 30 ubicaciones en el condado de Orange. Utilizan su portal para padres (Hubbe) y sus procesos de inscripción para difundir información y proporcionar recursos basados en las referencias de las familias. Este sistema está configurado para que las familias o el personal de Catalyst Kids puedan solicitar servicios a través del portal. Una vez realizada la solicitud, la familia recibe por correo electrónico una lista de recursos relacionados con sus necesidades y la información de contacto de las agencias. Catalyst Kids se comunica con la familia dentro de los 30 días para garantizar que haya podido acceder al recurso o servicio y determinar si existen necesidades adicionales.

Se realizó una entrevista exhaustiva con el Gerente de Recursos de Servicios Sociales y un grupo de enfoque con un Especialista en Inscripción y un Supervisor de Centro para comprender mejor su sistema de derivaciones, incluidos su creación, fortalezas, desafíos, sostenibilidad e impacto.

★ Centrarse en la construcción de relaciones

Catalyst Kids comentó que construir relaciones es *clave* para llegar a las familias. Compartieron que el personal suele derivar a los niños después de tener conversaciones informales con las familias, quienes se sienten cómodas con el personal para compartir sus experiencias. El personal indicó la importancia de dedicar tiempo a conocer a las familias, por ejemplo, durante el horario de entrada y de salida, ya que son los momentos en que las familias pueden conocerlos. Compartieron que, tras establecer las conexiones, las familias se sentían a menudo lo suficientemente seguras para hablar con un miembro del personal sobre los desafíos que pudieran estar enfrentando o las necesidades que pudieran tener durante estas reuniones.

Siento que es porque tenemos esa comunicación constante, esa conexión y el vínculo que nos permiten conectar con los padres y los niños. Siento que cuando vienen y se reúnen con nosotros para hablar de cualquier tema, a veces es como una conversación informal que, de repente, se convierte en una sesión de terapia. En esos momentos, tienden a mencionar algunas cuestiones.

La relación entre el personal del centro y las familias también es crucial para garantizar que hayan recibido el apoyo necesario. Una vez realizada la solicitud de derivación, Catalyst Kids tiene cinco días para completarla. Luego, se comunican con las familias en un plazo de 30 días para garantizar que hayan podido acceder a los recursos y recopilar sus comentarios. El sistema de derivaciones cuenta con una sección de notas para identificar si la familia ha utilizado los servicios, quién se ha comunicado con la familia y cuándo se produjo dicha comunicación. Esta sección de notas es especialmente útil porque el personal de inscripción y el Gerente de Recursos de Servicios Sociales pueden revisarla y hacer seguimiento con el centro para que su personal pueda contactar a la familia. Dado que es más probable que el personal del centro se relacione con la familia, es el que tiene más probabilidades de confirmar con éxito si las familias pudieron acceder a los servicios. Como comentó un miembro del personal: *"Tenemos que mantener una comunicación constante"*.

Desde el punto de vista logístico, Catalyst Kids también comentó que las conexiones son importantes porque no todas las familias tienen acceso a la tecnología o son expertas en ella. Por lo tanto, fortalecer la relación es útil para que la familia presente una solicitud cuando se entere de algo.

Las historias de éxito compartidas por el personal también demostraron su compromiso con el fortalecimiento de sus relaciones con las familias.

Apoyo del centro comunitario

Un miembro del personal compartió que guio a un progenitor a través del proceso de derivación, preguntándole sobre sus necesidades específicas. Se sentó con la familia para ayudarlo a solicitar todos los servicios que pudiera necesitar. Finalmente, conectaron a la familia con una escuela que envió a una persona de enlace comunitario. La escuela y la comunidad pudieron ayudar a la familia a conseguir comida, ropa, mantas e incluso alguien donó un refrigerador. Al trabajar en equipo y escuchar atentamente las necesidades de la familia, se les ayudó a tener todo lo necesario para un hogar.

Apoyo a las familias migrantes

En los centros de temporada, Catalyst Kids apoya a las familias migrantes. Durante la primera temporada, se recurrió al personal para ayudar a las familias con la traducción de formularios, la organización de la escuela, etc. El Gerente de Recursos de Servicios Sociales registró las horas dedicadas y las utilizó para abogar por más personal. Las familias agradecieron la disponibilidad de una persona dedicada a brindar apoyo, incluidos apoyo tecnológico, educación para padres e información sobre médicos. La relación con las familias y el personal ayudó a identificar cómo abogar por ambos y apoyarlos.

★ Generar confianza con las familias

Catalyst Kids reconoció que apoyar a las familias no está exento de desafíos. Si bien incorporan múltiples puntos de contacto con las familias, puede ser un desafío identificar si han recibido servicios. El Especialista de Inscripción comentó que, una vez que las familias se inscriben en el programa, no suelen responder a los especialistas, por lo que estos dependen del personal del centro para que se comuniquen con las familias debido a las relaciones que pueden establecer con ellas. El personal del centro puede hablar con las familias para ver si utilizaron alguno de los recursos y luego comunicarse con los especialistas.

Los entrevistados también comentaron que a veces existe un estigma en torno a pedir ayuda, por lo que el personal debe ser proactivo al hablar con las familias si sospecha que la necesitan. El Especialista de Inscripción también comentó que a menudo existe preocupación por pedir y aceptar ayuda, no solo por los estigmas que la rodean, sino por el temor a compartir información personal. A muchas familias les preocupa que esa información pueda usarse en su contra, como en casos de inmigración. Por lo tanto, es fundamental generar confianza con las familias para disipar cualquier inquietud que puedan tener.

Así que, en cierto modo, depende de mí. Primero, establecer esa relación con los padres. Si se sienten cómodos, pueden enviarme un mensaje de texto con el certificado de nacimiento o algún otro tipo de documentación, debido a que es información muy personal, es decir, documentos importantes. Así que les aviso, pero también quiero que sepan que solo lo uso para conseguir cuidado infantil.

★ Colaborar para construir y mantener el sistema y la biblioteca de recursos

Catalyst Kids tuvo que transferir su proceso de derivación y su biblioteca de un sistema físico a uno en línea. Como en todos los aspectos de su trabajo, la colaboración y el trabajo en equipo fueron fundamentales no solo para el desarrollo de este sistema, sino también para su mantenimiento y sostenibilidad. Si bien transferir la información original fue un proceso largo, gracias al trabajo en equipo, lograron integrarla al sistema, la probaron con el personal y recopilaron sus comentarios para finalizar el proceso. Luego, se implementó en la organización mediante capacitaciones.

Para mantener la biblioteca, el Gerente de Recursos de Servicios Sociales no solo dedica aproximadamente dos horas semanales a buscar nuevos recursos en todo el estado, sino que también se basa en los comentarios de la organización para garantizar que la lista de recursos esté actualizada. Gracias a las capacitaciones, el

personal sabe cómo comunicarse si un correo electrónico de una determinada agencia u organización rebota, lo que ayuda a garantizar que el Gerente de Recursos de Servicios Sociales esté al tanto si una organización o recurso ya no existe. Además, el personal comparte con el Gerente de Recursos de Servicios Sociales cualquier recurso del que tenga conocimiento para que se pueda incorporar al sistema. Como miembros clave de sus comunidades, pueden identificar recursos locales útiles. Gracias a su relación con las familias, también pueden ayudarlas a identificar el apoyo que mejor se corresponda con sus necesidades específicas. Pueden ayudar a comunicarse con la familia para encontrar recursos adaptados a sus necesidades. Los comentarios de las familias también son fundamentales para actualizar el sistema, ya que pueden contactarse si un recurso no está disponible o no es útil, o compartir los recursos que consideren beneficiosos.

Es fundamental destacar el trabajo en equipo y asegurarse de que todos comprendan la disponibilidad. Y una vez que descubren lo fácil que es, prosperan.

★ Garantizar que haya múltiples vías para que las familias accedan al sistema

Muchas veces, mi especialista en inscripciones me avisaba cuando recibía esas derivaciones, o yo las veía, porque recibía: "¿Puedes escanear esto y enviárselo a la especialista en inscripciones? Lo veré [...] y luego me aseguraré de comunicarme con ella". Y recibía información, como: "¿Sabes que tal padre o madre estaba solicitando información sobre Medi-Cal? ¿Podrías asegurarte de que me copies en el correo electrónico?" y así nos comunicamos.

Para facilitarles la tarea a las familias, Catalyst Kids creó varias vías para que las familias soliciten apoyo a través del portal en diferentes etapas de su experiencia con Catalyst Kids:

1. **Proceso de inscripción:** Las familias pueden indicar en un formulario de evaluación de derivación si desean más información o una derivación en diversas áreas.
2. **Derivación en el Centro:** El personal del centro puede usar sus iPads para acceder al portal y derivar a las familias cuando considere que pueden necesitarlo.
3. **Herramientas de comunicación:** Catalyst Kids ha integrado información sobre las solicitudes de derivación y la biblioteca de recursos en sus protocolos de comunicación, incluidos la posibilidad de formular preguntas sobre las necesidades de apoyo en los formularios de las reuniones de padres y maestros, distribuir el código QR en folletos e incorporar una referencia en los boletines informativos.
4. **Solicitud impulsada por la familia:** Las familias pueden iniciar una solicitud mediante un código QR que se distribuye por diversas vías o comunicándose con el personal del centro.

Catalyst Kids quería incluir distintas maneras de solicitar apoyo para garantizar que las familias sepan que siempre tienen acceso a estos apoyos y recursos. Tener estas diferentes vías disponibles durante toda la experiencia de las familias con Catalyst Kids, y no solo en momentos puntuales, les permite acceder al apoyo cuando lo necesitan. El personal comentó que también se asegura de que haya comunicación entre los centros, el sector de inscripción y el Supervisor de Recursos de Servicios Sociales para que todos estén al tanto de las necesidades y solicitudes de las familias.

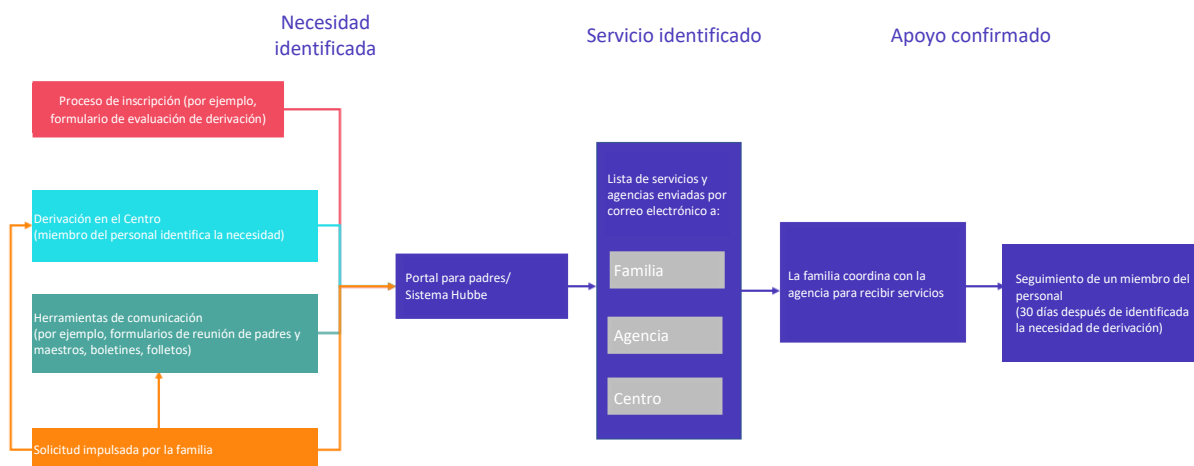


Figura 1. Descripción general del sistema de derivación

★ Ofrecer un servicio de apoyo integral para eliminar las barreras para las familias

Como se mencionó anteriormente, Catalyst Kids comenzó con una biblioteca de recursos física. Cuando las familias necesitaban apoyo, recibían documentación sobre los recursos disponibles. Sin embargo, decidieron migrarla a su Hubbe para reducir las barreras de acceso a la información para las familias y el personal. La biblioteca de recursos en línea ahora se integra en un sistema que las familias y el personal ya utilizan, que han indicado que les ha facilitado la solicitud de apoyo.

Lo más destacado es que ahora es un proceso integral y conlleva menos papeleo, ya que el sistema anterior implicaba imprimir un folleto y distribuirlo. La verdad es que muchos recibimos algún papel y quizás lo dejamos, entonces, esa conexión nunca se produce. Así que todo esté en un solo lugar y sea accesible para todos lo hace mucho más sencillo.

Áreas de apoyo:

1. Servicios de salud/médicos
2. Servicios de vivienda
3. Servicios de salud mental
4. Educación para progenitores
5. Alimentación
6. Servicios educativos
7. Servicios de cuidado infantil
8. Servicios legales
9. Servicios de empleo
10. Necesidades especiales de los niños

La biblioteca incluye información de agencias por categoría de apoyo, con al menos tres recursos para cada área de apoyo necesaria en cada condado de California al que prestan servicios, para garantizar un apoyo integral y múltiples opciones para las familias. El sistema también se coteja con los requisitos estatales para los diferentes tipos de financiación, a fin de garantizar el cumplimiento de las pautas estatales. Cuando las familias necesitan apoyo, lo indican y reciben por correo electrónico una lista de recursos, agencias y su información de contacto. La biblioteca también incluye materiales educativos de apoyo para maestros, progenitores y cuidadores, de acceso gratuito sin necesidad de recurrir a una agencia.

★ Participar en la comunidad para construir una biblioteca de recursos

El consejo es tomarse el tiempo para investigar, inscribirse en las actividades que se ofrecen y asistir a las ferias y exposiciones, ya que es la única manera de obtener esa información.

Cuando se les preguntó cómo se enteraron de los recursos, Catalyst Kids compartió que encontrar maneras de involucrarse y conectar con su comunidad era la mejor manera de enterarse de lo que había disponible. Por ejemplo, comentaron que asistir a eventos comunitarios, como ferias de salud o ferias profesionales, o participar en grupos de trabajo, es una excelente manera de conocer mejor los recursos disponibles en la comunidad. También brindaron maneras de compartir las necesidades de las familias con las organizaciones comunitarias y compartieron el trabajo de su centro para que otros en la comunidad estén al tanto. Como señaló un entrevistado: "*Nunca se sabe con quién te encontrarás*", al compartir que cualquier conexión que se establezca podría convertirse en una poderosa alianza. El Gerente de Recursos de Servicios Sociales también compartió que el condado de Orange tenía algunos de los mejores socios en todo el estado porque eran los más receptivos. Compartieron que los más útiles proporcionaban no solo una multitud de recursos y servicios, como bancos de alimentos y vivienda, sino también oportunidades para conectarse, por ejemplo, a través de boletines informativos y reuniones comunitarias.

Socios destacados del condado de Orange

- Families First
- Help Me Grow
- 211
- First 5
- Bright Life Kids

Al reunirse con socios comunitarios, Catalyst Kids compartió que es importante encontrar maneras de conectar a nivel personal, como llamarlos directamente para presentarse y compartir su trabajo. Explicaron que esto ayuda a darle un toque personal a la interacción y comienza a construir una relación en la que pueden apoyarse mutuamente.

★ Proporcionar capacitaciones continuas para mantener el sistema

Todos deben estar en sintonía y comprender la importancia de satisfacer las necesidades de las personas.

Uno de los mayores desafíos que enfrenta Catalyst Kids es la rotación de personal, una tendencia que se repite en todo el estado. Los entrevistados comentaron que es importante contar con un sistema sólido a pesar de la rotación de personal. Por lo tanto, se aseguran de que haya capacitaciones continuas para que el personal esté actualizado y los nuevos empleados conozcan el sistema y los recursos disponibles. También señalaron que la comunicación regular con los centros sobre las nuevas contrataciones ayuda a garantizar que el personal nuevo no se quede atrás en el aprendizaje del sistema.

★ El deseo de servir a las familias es el corazón de Catalyst Kids

Lo que más espero es ayudar a aquellos que no llegan a mantener a su familia [...]. Están agradecidos de poder hacer su trabajo diario y no tener que preocuparse por pagar el cuidado infantil ni por quién cuidará de sus hijos.

Durante las conversaciones, el personal de Catalyst Kids demostró su pasión por el campo y por apoyar a las familias. Cuando se les preguntó sobre su parte favorita de su trabajo, los tres miembros del personal entrevistados compartieron que la esencia de su trabajo es ayudar a las familias. Pudieron construir relaciones sólidas entre ellos y con las familias porque su dedicación impulsa su trabajo. Buscan construir conexiones. Como aconsejó un miembro del personal: "No esperes a que te lo pidan, sé proactivo y aporta esa información. Establece esas conexiones y comparte, comparte demasiado, porque nunca se sabe en qué momento alguien podría necesitarla".

Claves para el éxito

Colaborar y comunicar

Participar en la comunidad

Enfocarse en las relaciones

Creo que hay que tener paciencia, todo saldrá bien. Se trata de ir paso a paso. Usa tus recursos, a la gente, las conexiones que has forjado [...] Y simplemente trabaja en colaboración con tu equipo.