

Acord ciutadà per una Barcelona inclusiva

Xarxa de Centres Oberts d'Atenció a la Infància de Barcelona:  
construint el model

**El treball amb les famílies: objectius, activitats i  
factors de qualitat**

**Informe final**  
Gener 2008

El document que presentem recull el resultat del procés de treball realitzat en el marc de la Xarxa de Centres Oberts d'Atenció a la Infància i Adolescència entorn el treball amb les famílies.

De forma coherent amb el propòsit de la xarxa, recull una primera definició de criteris i orientacions que, han de formar part del model de centre obert per a la ciutat de Barcelona que s'està construint col·lectivament.

El document s'estructura en tres parts ben diferenciades: en el primer capítol es recullen els antecedents i la forma de treballar de la xarxa; en el segon capítol queden recollides les orientacions metodològiques del model de centres oberts; i, en el tercer i últim capítol es presenten, sistematitzats pels diferents moments del cicle de servei (acollida i valoració, desenvolupament del servei, seguiment i avaluació del procés d'atenció) els objectius, les activitats i els factors de qualitat.

## Síntesi

Des de la Xarxa de Centre Oberts de Barcelona, entenem el treball amb les famílies des de dues perspectives, el que ens és propi com a servei específic del Centre Obert i les activitats complementàries de treball amb les famílies que podem desenvolupar des de les Plataformes on estan ubicats aquests serveis específics.

El document estableix planteja el treball amb les famílies a partir de tres àmbits de la intervenció amb l'infant i adolescent: l'acollida, el desenvolupament del servei de CO i el seguiment. L'acollida és l'espai en que s'acull l'infant al centre, però també a la seva família, l'espai de desenvolupament del servei de CO que genera una sèrie de moments volguts o espontanis propis per al treball amb la família i en els que prima la trobada i la recerca del coneixement mutu entre família i centre; el tercer àmbit el seguiment, és l'espai més formal on es busca el compartir amb la família els progressos del noi/a i establir estratègies educatives comunes.

## **Acollida**

L'acollida és el procés en que es comença la vinculació de la família amb el Centre Obert per poder desenvolupar un projecte socioeducatiu amb l'infant i la seva família.

Entenem que abans de l'acollida hi ha un pas previ que és la difusió del projecte (cartells informatius, díptics, jornades de portes obertes, ...), assegurant-nos que la informació que reben les famílies és la correcta, facilitant al màxim la comprensió (ambdues llengües, dibuixos, etc).

### **Objectius:**

Els objectius que cal assolir en el procés de l'acollida són:

- Donar a conèixer les funcions del Centre Obert per concretar i ajustar les expectatives
- Conèixer la motivació i les necessitats de la família escoltant també a l'infant
- Generar confiança i un ambient acollidor per potenciar els vincles amb la família

### **Activitats:**

Bàsicament entenem que el procés d'acollida es realitza amb dues activitats:

- Entrevistes inicials
- Reunions inicials

En totes dues activitats és imprescindible ser clar i explícit a l'explicar la feina i el tipus d'intervenció que es duu a terme, assegurant-nos que s'entenen els objectius del centre per tal d'ajustar expectatives.

És un factor de qualitat que tant en les entrevistes inicials, com en les reunions inicials es presenti a la família el referent de l'infant.

És important que alhora de fer l'entrevista inicial es reculli informació bàsica sobre la família i el sistema de suport (medi familiar) i les dificultats però també les potencialitats de la família. Per tant s'ha de poder disposar de el temps i l'espai adequat, sense perdre l'obertura i la proximitat necessàries amb els nostres usuaris.

Tots els professionals del centre han de conèixer el protocol d'inscripció i els documents de recollida d'informació (inscripció, acollida, informe social...)

En aquells casos que es tracti d'infants derivats d'altres recursos és interessant contactar amb els referents d'aquests altres serveis, així com establir un protocol de derivació que permeti el traspàs d'informació suficient.

Com a activitat complementària es pot afegir una signatura de compromisos específics vinculats al procés educatiu de l'infant.

## Desenvolupament del servei

Quan parlem del desenvolupament del servei fem referència al quotidià del centre obert. Durant el dia a dia el treball que es fa amb les famílies és clau per construir vincle entre elles i el centre. Dins d'aquest desenvolupament, podem establir diferents espais de treball amb les famílies, tot i que els agruparem en dos grans nuclis els informals i els programats.

Els **espais informals**, com a Centres Oberts valorem i som conscients de la importància de la feina que es pot fer a les trobades informals: a l'entrada i a la sortida del CO. És per això que aprofitem aquests moments de contacte informal amb la família per conèixer millor la situació real de l'infant i de les situacions de risc, tot i que hem de ser conscients dels límits d'aquests espais informals amb la família.

Els **espais programats**, en aquests recollim aquells moments de trobada o participació de les famílies, vinculats al funcionament quotidià del Centre Obert. Dins d'aquest grup hi ha diferents possibilitats: les activitats conjuntes pares-fills, els esdeveniments i celebracions del centre, sortides i excursions conjuntes i les activitats del CO obertes al barri.

### Objectius:

- Potenciar la vinculació i la implicació de la família en el procés educatiu.
- Donar a conèixer a la família la situació de l'infant al centre i responsabilitzar la família del procés educatiu i així transmetre-li protagonisme.
- Garantir la presència de professionals durant l'entrada i la sortida del CO per part dels infants.
- Dedicar un temps específic a la sortida i l'entrada per parlar amb les famílies.

### Activitats:

- **Moments d'entrada i de sortida del centre.**
- **Les activitats conjuntes pares-fills** que ens permeten crear espais de relació conjunta que potser no es donen en la seva relació habitual. Dins d'aquest grup s'enmarquen activitats com: tallers de cuina, ludoteques de pares i fills, conta contes, etc.
- **Les esdeveniments i celebracions del centre:** aquí s'emmarcarien activitats com: jornada de portes obertes, actuació del grup de teatre, festa de fi de curs, etc.
- **Sortides i excursions conjuntes:** és important buscar espais de relació més enllà dels contextos habituals de la família i dels educadors/es, aquests a més a més de permetre una millor relació família-CO, són un bon espai d'observació de les relacions entre pares i fills/es.
- **Les activitats del CO obertes al barri:** dintre d'aquest grup trobem les activitats que el CO organitza sol o amb altres entitats del barri i que són obertes al tots els veïns/es, tals com Carnestoltes, Festa Major, etc.

# Seguiment

## Objectius:

### Objectius amb totes les famílies:

Analitzar / valorar amb la família el procés de l'infant.

- Dins del Centre:
  - Relació amb els iguals
  - Relació amb els adults (educadors)
  - Actitud davant les activitats
  - Identificació, proximitat, amb el recurs.
  - Assistència, puntualitat, acompanyaments...
  - Contrast Centre – Casa
- Expectatives de les famílies amb el Centre.
- Analitzar i valorar el nivell de vinculació de la família amb el Centre.

### Objectius amb famílies d'infants en seguiment:

- Informar als pares dels objectius marcats en el PEI i del progrés d'aquests
- Contrastar aquells objectius on calgui la implicació família, revisar-los, si s'escau, i consensuar una nova intervenció, també si cal.
- En el cas que el Centre Obert sigui el referent de l'infant en un treball coordinat en el territori:
- Informar de les incidències detectades per altres professionals.
- Mediar en els conflictes que pugin aparèixer entre la família i el menor.
- A partir del treball amb la família, detectar noves necessitats i nous factors de risc, tant del noi/a com de la família. Això comportarà un treball de coordinació amb Serveis Socials i altres serveis del territori per a derivar-los les situacions detectades (problemes d'habitatge, problemes econòmics, dificultat de documentació, etc)

## Activitats:

L'activitat pròpia per excel·lència a aquesta fase és l'entrevista de seguiment amb la família, tot i que es poden donar altres espais de contacte formal.

Altres activitats que estan estretament vinculades a aquesta fase del treball amb famílies serien les tutories de l'educador/a amb l'infant/adolescent i el procés d'elaboració de la documentació de seguiment de l'infant/adolescent mitjançant el PEI.

De l'entrevista cal destacar com a elements fonamentals els següents:

- És important que en l'entrevista amb la família es reforcin les actituds positives del noi/a per tal de poder modificar/contrarestar els factors de risc.
- Cal fer sortir en l'establiment d'acords amb la família, els interessos de l'infant/adolescent. D'aquesta manera donarem importància a l'infant

dins del funcionament de la dinàmica familiar, cosa que en determinat contextos familiars queda amagat.

- És necessari establir fites i objectius mesurables, de tal forma que sigui evident per part de la família, el procés de millora tant del noi/a com el propi. És a dir és important que la família sigui conscient dels avenços que es produeixen.

## Elements complementaris al treball amb famílies en el centre obert

El treball amb les famílies dels nois i noies del centre obert només funcionarà amb qualitat òptima en el moment que s'implementin altres elements que sense ser pròpiament treball amb les famílies són imprescindibles per al seu bon funcionament. Alguns d'aquests elements són:

- **El procés de derivació:**

Per a poder iniciar un bon treball amb famílies és important que en el moment de la derivació d'un noi/a, el servei que realitza la derivació, faciliti la informació necessària tant del noi/a com de la seva família, de tal manera que es tingui una visió àmplia de la situació que permeti un millor diagnòstic de la situació.

- **La coordinació externa:**

Aquest és un dels elements fonamentals per a desenvolupar un bon treball en el centre obert tant a nivell general, com a nivell concret pel que fa a la relació amb les famílies.

Els factors imprescindibles de la coordinació externa que afecten al treball amb la família són:

- Disposar d'una visió integral de l'infant, en la qual es recull la seva situació familiar, incorporant les valoracions que poden fer altres serveis.
- Evitar les intervencions fragmentades, aïllades, que poden arribar a ser contraproductives.

Algunes experiències positives d'aquest treball en xarxa per a treballar sobre casos concrets serien l'INTERXARXES del barri del Carmel, les Comissions Socials Escolars del barri de Ciutat Meridiana, la Xarxa d'atenció a famílies i infants del Raval, etc.

- **La definició d'un referent del noi/a:**

Tal i com es planteja a la nova Llei dels Drets dels Infants... la definició d'un referent de la intervenció ha d'ajudar tant al noi/a com a la seva família a tenir una única persona a la que adreçar-se per a valorar i treballar el procés educatiu del seu fill/a. En la mateixa línia seria important que també en les famílies que es troben en situació de necessitat social tinguessin un únic referent.

## Altres propostes de treball amb les famílies

En aquest punt recollim altres propostes de treball amb famílies, que tenint com a base el CO i les interaccions generades amb les famílies dels nois/es del CO, ens permeten fer una tasca d'aprofundiment en el procés de treball familiar. Aquestes intervencions poden estar obertes a altres famílies del territori que no tenen perquè tenir els seus fills al CO.

Algunes d'aquestes propostes són:

- **Escola de pares/mares**

Té com a finalitat proporcionar a les famílies les eines necessàries per a desenvolupar les seves funcions parentals. El funcionament habitual compagina les xerrades formatives (nutrició, salut infantil, educació, etc.), amb la realització de diferents tallers (cuina, gestió econòmica, etc.).

- **Espais de trobada informal**

Són propostes que partint d'un marc informal (café-tertúlia, video-fòrums, etc) permeten el treball concret d'una habilitat parental o bé la creació de grups d'ajuda mútua.

- **Serveis de recolzament i orientació psicològic**

Són espais que estan conduïts per psicòlegs i terapeutes familiars que donen un servei específic d'orientació a les famílies en la seva relació amb els fills.

- **Serveis per famílies amb infants de 0 a 3 anys**

Hi ha diversos models:

- Materno-infantils. Són serveis recollits a la cartera de serveis socials de la mateixa manera que els CO, per la qual cosa tenen la seva idiosincràsia pròpia separada dels CO, però que es poden complementar.
- Ludoteques de petita infància

- **Serveis de suport i orientació a professionals del territori, sobre el treball amb famílies.**

Aquest servei té com a finalitat principal ser un centre de recursos per als professionals i serveis del territori. Com a centre de recursos es disposarà, entre d'altres, d'informació sobre tallers i activitats a desenvolupar amb famílies, assessorament sobre eines d'intervenció familiar, etc.

- **Observatori de la família a nivell local**

Consisteix en crear una base de dades unificada per a tots els serveis del territori, on es recullen les dades bàsiques de cadascuna de les famílies ateses de forma conjunta per més d'un dels serveis del barri. Aquesta base de dades té una doble finalitat, per un costat tenir identificades aquestes famílies per si un nou servei inicia una intervenció amb elles i d'altra banda estudiar, a partir de dades reals,

el fluxe de necessitats de les famílies d'un territori, la qual cosa pot donar lloc, entre altres coses, a noves intervencions

- **Serveis d'acollida i orientació per famílies immigrades.**

Es desenvolupen en alguns centres on hi ha un gran percentatge de població immigrada, la proximitat del CO a les famílies fa que moltes d'elles el prenguin com a punt de referència. En aquests casos el fet de poder comptar amb un servei d'informació complementari, baixa la pressió i excés de feina que es pugui generar en el CO per aquest fet i donar un millor servei a les famílies.

## 1. Antecedents

**La Xarxa de Centres Oberts d'Atenció a la Infància i Adolescència de Barcelona es va constituir de manera formal el mes d'abril de 2006 amb l'adhesió i signatura de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.**

L'elaboració d'una anàlisi entorn a la situació dels centres oberts de la ciutat (vegeu document "Els centres oberts d'atenció a la infància i adolescència de la ciutat de Barcelona: Avançant cap a una diagnosi compartida") va constituir la primera fita d'aquest procés.

Així, els objectius que s'ha plantejat la xarxa en aquesta primera etapa són:

- avançar, des d'una visió estratègica, i de ciutat en la definició d'orientacions en termes de model de ciutat per tal de fonamentar la definició de les condicions i les característiques comunes de la Xarxa de Centres Oberts.
- crear un llenguatge i una cultura compartida a partir de l'intercanvi de coneixements i perspectives sobre la realitat sobre la qual s'incideix i s'actua.

Els membres de la xarxa van acordar realitzar sessions de treball monogràfiques sobre aspectes claus del model per tal d'aprofundir en conceptes, sistematitzar el coneixement pràctic, compartir experiències, etc.

### **La forma de treballar de la xarxa:**

Per garantir el procés de construcció col·lectiva de l'anàlisi i les propostes, cada un dels temes, en aquest cas l'objecte d'estudi és el treball amb les famílies, es treballa a partir de:

- Entrevistes personals amb alguns membres de la xarxa (anàlisi qualitatiu)  
Aquestes entrevistes tenen per objectiu recollir una primera reflexió sobre les percepcions entorn del tema.
- Jornada de treball  
Les reunions o sessions de treball de la xarxa constitueixen el moment clau per a la presentació de continguts i l'aprofundiment en els mateixos. (annex 1)
- Proposta d'aportacions / Informe de resultats  
Amb posterioritat a la sessió de treball s'elabora una proposta metodològica de treball, adreçada a recollir les valoracions i aportacions dels membres de la xarxa sobre el tema en qüestió (annex 2).

## 2. Orientacions metodològiques

**El sistema de definició del model de centre obert que es proposa es pot sintetitzar en una frase: Un servei serà de qualitat quan fa allò que ha de fer i ho fa bé, d'acord amb el que tècnicament (experiència professional) es consideren pautes de pràctica acceptable.**

Normalment en la seva formulació es respon a una doble pregunta:

- Què cal fer (activitats, processos).
- i, què cal fer per fer-ho bé (quins atributs han de tenir les mateixes).

Cada una d'aquestes afirmacions seran "els factors de qualitat".

Per tal d'orientar i garantir la concreció dels aspectes claus s'ha desenvolupat un treball previ de recollida i sistematització d'informació.

Arrel d'aquest procés es va determinar una estructura del cicle de servei (factors de qualitat en relació a l'infant i a la seva família) que es defineix en tres moments:

1. **l'acollida i valoració** que és la fase en la qual es defineixen els objectius a treballar i s'ha de garantir l'adaptació del servei a les expectatives i necessitats de cada infant i família, i també és el moment en el què s'elabora el PEI, Projecte Educatiu Individualitzat. Explica que la sessió ha de servir per aprofundir i compartir la reflexió sobre què és el que ha de fer un centre obert en el moment d'admetre a un nou infant i família.
2. el **desenvolupament del servei** que fa referència al contingut i als atributs de cada un dels elements bàsics que determinen el desenvolupament del servei (contemplant tant l'àmbit informal com el formal).
3. el **seguiment i avaluació** del procés d'atenció que és el moment en el que es determina què cal fer per a garantir el seguiment del desenvolupament del Pla de treball des de l'admissió de l'infant i família fins a la baixa o derivació d'aquest.

La reflexió es fonamenta en tres preguntes:

- Què us sembla important de cada una de les fases del cicle de servei (quins objectius cal assolir, de quina forma ho feu en el vostre centre, etc.)?
- En quines activitats/accions es poden traduir aquests processos o fases del cicle de servei (acollida i valoració; desenvolupament del servei; seguiment i avaluació del procés d'atenció)?
- Què vol dir fer-ho bé? És a dir, què vol dir fer bé cada un d'aquests processos o fases del cicle de servei?

### **3. El treball amb les famílies en els Centres oberts de la Xarxa: objectius, activitats i factors de qualitat**

#### **1. Acollida i valoració:**

Fa referència a tots aquells aspectes relacionats amb l'acollida i la valoració de l'infant. Definir els objectius a treballar i a garantir l'adaptació del servei a les expectatives i necessitats de cada infant/família. L'elaboració del PEI.

- Objectius que cal assolir
- Activitats en les què es concreta
- Factors de qualitat

#### **2. Desenvolupament del servei:**

Fa referència al contingut i als atributs de cada un dels elements bàsics que determinen el desenvolupament del servei (contemplant tant l'àmbit informal com el formal).

- Objectius que cal assolir
- Activitats en les què es concreta
- Factors de qualitat

#### **3. Seguiment i avaluació del procés d'atenció:**

Es determina què cal fer per a garantir el seguiment del desenvolupament del Pla de treball des de l'admissió fins a la baixa/derivació de l'infant i de la seva família (és a dir, garantir en el temps que el servei s'adapta a l'infant).

- Objectius que cal assolir
- Activitats en les què es concreta
- Factors de qualitat

## **Acollida i valoració:**

Fa referència a tots aquells aspectes relacionats amb l'acollida i la valoració de l'infant. Definir els objectius a treballar i a garantir l'adaptació del servei a les expectatives i necessitats de cada infant/família. L'elaboració del PEI.

### **Objectius que cal assolir:**

Què us sembla important de cada una de les fases del cicle de servei (quins objectius cal assolir, de quina forma ho feu en el vostre centre, etc.)?

- Garantir que les famílies tenen la informació bàsica sobre el servei.
- Conèixer la motivació i les necessitats de la família escoltant també l'infant.
- Donar a conèixer les funcions del centre obert
- Generar confiança i un ambient acollidor per potenciar els vincles amb la família.

### **Activitats en les què es concreta:**

En quines activitats/accions es poden traduir aquests processos o fases del cicle de servei?

#### **Activitats que es consideren essencials / bàsiques**

- El treball/contactes amb altres serveis vinculats amb la família i l'infant
- La formalització del pla de treball individual per a cada infant
- Informació que es dóna a les famílies abans del moment de la inscripció.
- Entrevista inicial amb les famílies
- Observació de la família, l'infant, els rols, etc. i recull sistemàtic d'aquestes observacions segons la seva rellevància

#### **Altres activitats que es poden contemplar (complementàries)**

- Jornada de portes obertes
- Contacte telefònic
- Signatura de compromisos específics vinculats al procés educatiu de l'infant

## **Factors de qualitat:**

Què vol dir fer-ho bé? És a dir, què vol dir fer bé cada un d'aquests processos o fases del cicle de servei?

### **En relació a la informació que tenen / reben / es dona a les famílies abans del moment de la inscripció:**

- Es disposa de temps i espai adequat per fer les inscripcions i l'acollida.
- hi ha informació disponible sobre els centre en què s'explica què és de forma clara i senzilla.
- La informació es dona en català i castellà.

### **En relació a les entrevistes inicials:**

- S'és clar i explícit al explicar la feina i el tipus d'intervenció que es duu a terme.
- S'aprofita per explicar que és el centre i ajustar expectatives.
- La informació sobre la família és considera informació sensible i es determina qui té accés i com a aquesta informació.

### **En relació a les reunions inicials (presentació d'inici de curs, etc.):**

- Es presenta el referent a l'inici de curs.
- Es garanteix que s'entenen els objectius del curs
- Es creen dinàmiques de relació entre les pròpies famílies.

### **En relació al procés d'observació de l'infant:**

- Es recullen dades (existència de documents d'observació).
- Hi ha un bon document d'observació, útil i pràctic.

### **En relació al treball amb altres serveis vinculats amb la família l'infant:**

- Es contacta amb els referents d'altres serveis.
- Es treballa de forma coordinada amb els diferents serveis que estan vinculats amb la família (serveis socials, escola, etc.).

### **En relació a la formalització del pla de treball individual per a l'infant (PEI; Fitxa de seguiment, etc.):**

- S'elabora un pla de treball individual per a cada infant.
- Es vincula a tots els agents en la construcció del PEI.

## Desenvolupament del servei:

Fa referència al contingut i als atributs de cada un dels elements bàsics que determinen el desenvolupament del servei (contemplant tant l'àmbit informal com el formal)

### Objectius que cal assolir:

Què us sembla important de cada una de les fases del cicle de servei?

- Potenciar la vinculació i la implicació de la família en el procés educatiu.
- Observar la relació família- infant.
- Recollir informació i detectar necessitats
- Garantir un bon equilibri entre la formalització del servei i del procés de treball i la necessària obertura, flexibilitat, proximitat.

### Activitats en les què es concreta:

En quines activitats/accions es poden traduir aquests processos o fases del cicle de servei?

#### Activitats que es consideren essencials / bàsiques

- Reunions de seguiment
- Moment d'entrada i sortida del centre
- Cartells, fulls d'informació.

#### Altres activitats que es poden contemplar (complementàries)

- Obrir les activitats habituals a la participació a les famílies.
- Activitats específiques per a les famílies: sortides, xerrades, excursions, etc.
- Dossiers informatius sobre activitats concretes.

### **Factors de qualitat:**

Què vol dir fer-ho bé? És a dir, què vol dir fer bé cada un d'aquests processos o fases del cicle de servei?

- Es valora i s'és conscient de la importància de la feina que es pot fer a les trobades informals ( seguiment real de l'infant i de les situacions de risc, mediació en el cas dels adolescents).
- S'aprofiten els moments de contacte informal amb la família per conèixer millor la situació real de l'infant i de les situacions de risc.
- Es valora i s'és conscient dels límits de les trobades informals amb la família (no tot es pot parlar de tot en els moments informals; no tothom és l'interlocutor vàlid per tot, etc.).
- Tots els professionals tots els serveis que tenen contacte amb l'infant i la família intervenen amb objectius comuns i de forma coherent: es treballa en equip coordinadament.
- S'intenta garantir la presència de professionals durant l'entrada i sortida del CO per part dels infants / Dedicar un temps específic a la sortida i a l'entrada per parlar amb les famílies

## Seguiment i avaluació del procés d'atenció:

Es determina què cal fer per a garantir el seguiment del desenvolupament del Pla de treball des de l'admissió fins a la baixa/derivació de l'infant i de la seva família (és a dir, garantir en el temps que el servei s'adapta a l'infant)

### Objectius que cal assolir:

Què us sembla important de cada una de les fases del cicle de servei?

- Analitzar i fer el seguiment del procés de treball de l'infant
- Tenir una visió integral de l'infant incorporant valoracions que poden fer altres serveis
- Estar atents a noves observacions i a canvis en el cas
- Evitar les intervencions fragmentades, aïllades que poden arribar a ser contraproductives
- Aprofitar els conflictes per actuar positivament

### Activitats en les què es concreta:

En quines activitats/accions es poden traduir aquests processos o fases del cicle de servei?

### Activitats que es consideren essencials / bàsiques

- Els moments de contacte formal amb els pares (entrevistes)
- El procés de seguiment del PEI
- Es defineix els processos per abordar les situacions d'urgència / risc
- Reunions de casos amb els professionals que intervenen amb l'infant, establint acords, tasques i terminis
- Tutories amb l'infant i el seu referent al centre

### **Factors de qualitat:**

Què vol dir fer-ho bé? És a dir, què vol dir fer bé cada un d'aquests processos o fases del cicle de servei?

- Es recullen incidències per part de tots els professionals que atenen a les famílies
- Es reforcen les actituds positives i la modificació dels comportaments de risc
- S'assegura que tots els infants tenen una reunió amb el seu referent de grup
- Es prioritzen els interessos de l'infant-adolescent a les intervencions, acords, decisions, etc.
- S'han definit processos / vies de coordinació per abordar les situacions d'urgència / risc

#### 4. Relació dels membres de la xarxa

<b>Adsis Carmel</b>
<b>Centre Obert Glamparetas</b>
<b>Casal Infantil</b>
<b>Centre d'Acció Educativa Torre Baró</b>
<b>Centre Obert L'Esquitx</b>
<b>CEL, Centre Educatiu i de Lleure</b>
<b>Centre Obert Ciutat Meridiana</b>
<b>Centre Obert Don Bosco</b>
<b>Centre Obert Joan Salvador Gavina</b>
<b>Centre Obert Martí Codolar</b>
<b>Centre Obert Tria</b>
<b>Esplai 8</b>

## **Annex**

Informe Jornada

### **El treball amb les famílies en els Centres Oberts: construint el model**

17 d'octubre de 2007, 9:00 hores

Casa del Mar, Barcelona

## Antecedents



La Xarxa de Centres Oberts d'Atenció a la Infància i Adolescència de Barcelona es va constituir de manera formal el mes d'abril de 2006 amb l'adhesió i signatura de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.

Es constitueix amb la finalitat d'avançar en la definició de criteris i orientacions per a configurar un model de centre obert per a la ciutat de Barcelona.

L'elaboració d'una anàlisi entorn a la situació dels centres oberts de la ciutat (vegeu document "Els centres oberts d'atenció a la infància i adolescència de la ciutat de Barcelona: Avançant cap a una diagnosi compartida") es va presentar el gener de 2007 i va constituir la primera fita d'aquest procés.

Així, els objectius que s'ha plantejat la xarxa en aquesta primera etapa són:

- avançar, des d'una visió estratègica, i de ciutat en la definició d'orientacions en termes de model de ciutat per tal de fonamentar la definició de les condicions i les característiques comunes de la Xarxa de Centres Oberts.
- crear un llenguatge i una cultura compartida a partir de l'intercanvi de coneixements i perspectives sobre la realitat sobre la qual s'incideix i s'actua.



Els membres de la xarxa van acordar realitzar sessions de treball monogràfiques sobre aspectes claus del model per tal d'aprofundir en conceptes, sistematitzar el coneixement pràctic, compartir experiències, etc.

Amb aquest objectiu es promou aquesta sessió monogràfica que pretén **aprofundir en conceptes, compartir experiències, definir criteris d'actuació entorn el treball amb les famílies.**

## Programa de treball

programa	
9:00	<i>Recepció dels assistents</i>
9:15	<b>Benvinguda</b> <b>Carme Busquets.</b> Direcció de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania de l'Ajuntament de Barcelona
9:25	<b>Presentació de l'anàlisi i del document de treball: El treball amb les famílies en els Centres Oberts</b> <b>Paco Estellés.</b> Centre Obert Martí Codolar. Salesians de Barcelona, i referent de la Xarxa
9:40	<b>Treball Grupal: dinàmica de treball.</b>
11:30	<i>Pausa cafè</i>
12:00	<b>Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva</b> Presentació de projectes
12:30	<b>Presentació d'experiències: CIJP Santa Eugènia i Centre Obert l'Esquitx</b>
13:30	<b>Recull de conclusions. Cloenda</b>

## El treball amb les famílies en els Centres Oberts: construint el model

### Orientacions metodològiques

El sistema de definició del model de centre obert que es proposa es pot sintetitzar en una frase: Un servei serà de qualitat quan fa allò que ha de fer i ho fa bé, d'acord amb el que tècnicament (experiència professional) es consideren pautes de pràctica acceptable.

Normalment en la seva formulació es respon a una doble pregunta:

- **Què cal fer** (activitats, processos).
- **i, què cal fer per fer-ho bé** (quins atributs han de tenir les mateixes).

Cada una d'aquestes afirmacions seran "els factors de qualitat".

Per tal d'orientar i garantir la concreció dels aspectes claus de la sessió s'ha desenvolupat un treball previ de recollida i sistematització d'informació (veure annex).

Arrel d'aquest procés es va determinar una estructura del cicle de servei (factors de qualitat en relació a l'infant i a la seva família) que es defineix en tres moments:

4. **l'acollida i valoració** que és la fase en la qual es defineixen els objectius a treballar i s'ha de garantir l'adaptació del servei a les expectatives i necessitats de cada infant i família, i també és el moment en el que s'elabora el PEI, Projecte Educatiu Individualitzat. Explica que la sessió ha de servir per aprofundir i compartir la reflexió sobre què és el que ha de fer un centre obert en el moment d'admetre a un nou infant i família.
5. el **desenvolupament del servei** que fa referència al contingut i als atributs de cada un dels elements bàsics que determinen el desenvolupament del servei (contemplant tant l'àmbit informal com el formal).
6. el **seguiment i avaluació** del procés d'atenció que és el moment en el que es determina què cal fer per a garantir el seguiment del desenvolupament del Pla de treball des de l'admissió de l'infant i família fins a la baixa o derivació d'aquest.

La sessió es fonamenta en tres preguntes que constitueixen l'eix vertebrador del procés de treball:

- Què us sembla important de cada una de les fases del cicle de servei (quins objectius cal assolir, de quina forma ho feu en el vostre centre, etc.)?
- En quines activitats/accions es poden traduir aquests processos o fases del cicle de servei (acollida i valoració; desenvolupament del servei; seguiment i avaluació del procés d'atenció)?
- Què vol dir fer-ho bé? És a dir, què vol dir fer bé cada un d'aquests processos o fases del cicle de servei?

La dinàmica de treball de la sessió que es concreta en una metodologia de visualització de targetes, cada moment del cicle compta amb tres panells que corresponen a les tres qüestions formulades.

La dinàmica consta de dues parts ben diferenciades:

- Una primera part, on els assistents tenen uns 5 minuts per poder fer una reflexió interna i escrita entorn a les tres preguntes que s'han llençat. Les aportacions s'escriuen en post-its grocs i s'enganxen als plafons en funció del moment del cicle i de la pregunta a la que fa referència.
- Una segona part on es fa una posada en comú per tal de compartir amb tots els assistents les aportacions, noves reflexions, etc.

## Resultat del treball amb els membres de la xarxa

### 1. Acollida i valoració:

Fa referència a tots aquells aspectes relacionats amb l'acollida i la valoració de l'infant. Definir els objectius a treballar i a garantir l'adaptació del servei a les expectatives i necessitats de cada infant/família. L'elaboració del PEI.

- Objectius que cal assolir
- Activitats en les què es concreta
- Factors de qualitat

### 2. Desenvolupament del servei:

Fa referència al contingut i als atributs de cada un dels elements bàsics que determinen el desenvolupament del servei (contemplant tant l'àmbit informal com el formal).

- Objectius que cal assolir
- Activitats en les què es concreta
- Factors de qualitat

### 3. Seguiment i avaluació del procés d'atenció:

Es determina què cal fer per a garantir el seguiment del desenvolupament del Pla de treball des de l'admissió fins a la baixa/derivació de l'infant i de la seva família (és a dir, garantir en el temps que el servei s'adapta a l'infant).

- Objectius que cal assolir
- Activitats en les què es concreta
- Factors de qualitat

## Acollida i valoració:

Fa referència a tots aquells aspectes relacionats amb l'acollida i la valoració de l'infant. Definir els objectius a treballar i a garantir l'adaptació del servei a les expectatives i necessitats de cada infant/família. L'elaboració del PEI.

### Objectius que cal assolir:

**Què us sembla important de cada una de les fases del cicle de servei (quins objectius cal assolir, de quina forma ho feu en el vostre centre, etc.)?**

Proposta elaborada a partir del treball de la sessió:

- Concretar i ajustar les expectatives
- Definir i donar a conèixer les funcions del centre obert
- Establir els vincles amb el referent i la vinculació de la família amb el recurs
- Garantir que les famílies tenen la informació bàsica sobre el servei
- Intentar establir vincles entre les pròpies famílies
- Explicar les condicions per l'accés al centre i el manteniment d'aquest suport
- Diferenciar com s'estableix el contacte en funció de qui fa la demanda d'incorporació de l'infant: infant, família, serveis socials..
- Aconseguir saber la motivació i les necessitats de la família escoltant també l'infant
- Aproximar-se a la situació familiar: detecció de necessitats, situacions crítiques
- Recollir i analitzar tot tipus d'informació provenint de diversos agents (escola, família, serveis...)
- Definir el grau de seguiment: baix, mig, alt
- Identificar aptituds i habilitats en l'infant i de la família, com també els factors de risc i protecció d'aquesta.

## Acollida i valoració:

### Activitats en les que es concreta:

**En quines activitats/accions es poden traduir aquests processos o fases del cicle de servei (acollida i valoració; desenvolupament del servei; seguiment i avaluació del procés d'atenció)?**

Proposta elaborada a partir del treball de la sessió:

- La informació que tenen / reben / es dona a les famílies abans del moment de la inscripció
- Entrevistes inicials, contacte telefònic
- Les reunions inicials
- Inscripció, signatura de compromís, tutoria
- Trobades formatives
- Jornada de portes obertes
- Entrevistes d'exploració amb les famílies
- El treball amb altres serveis vinculats amb la família i l'infant.
- La formalització del pla de treball individual per a cada infant ( PEI / Fitxa de seguiment... )
- Signatura de compromisos específics vinculats al procés educatiu de l'infant
- Observació de la família, l'infant, els rols... i recull sistemàtic d'aquestes observacions segons la seva rellevància

### Factors de qualitat:

**Què vol dir fer-ho bé? És a dir, què vol dir fer bé cada un d'aquests processos o fases del cicle de servei**

Proposta elaborada a partir del treball de la sessió:

- la informació que reben les famílies abans del moment de la inscripció ha d'estar en català i castellà i ha de ser senzilla i comprensible.
- A les entrevistes inicials s'aprofita per explicar que és el centre i ajustar expectatives.
- Es recull informació sobre les dificultats però també les potencialitats de la família
- Es recull la informació bàsica sobre la família i el sistema de suport (medi familiar)
- La informació sobre la família és considerada informació sensible i es determina qui té accés i com a aquesta informació
- S'és clar i explícit al explicar la feina i el tipus d'intervenció que es duu a terme
- S'estableixen els objectius a treballar
- Es garanteix que s'entenen els objectius del curs
- Es presenta el referent a l'inici de curs
- Es creen dinàmiques de relació entre les pròpies famílies
- Es disposa de temps i espai adequat per fer les inscripcions i l'acollida
- Es genera confiança i un ambient acollidor per potenciar els vincles amb la família
- No es perd obertura, flexibilitat, proximitat
- Hi ha un protocol clar en les inscripcions
- Hi ha un document de recollida d'informació (inscripció, acollida, informe social...)
- El procés de derivació és important i s'ha de fer bé. El Centre Obert pot esdevenir el referent dels altres serveis que puguin acompanyar.
- Es fa un procés d'observació quotidià de l'infant i es recullen dades (existència de documents d'observació)
- Hi ha un bon document d'observació, útil i pràctic
- Es fan entrevistes d'exploració amb les famílies per definir objectius i temes a tractar. Hi ha un document / registre d'entrevistes
- Es treballa de forma coordinada amb els diferents serveis que estan vinculats amb la família (serveis socials, escola, etc).
- Es contacta amb els referents d'altres serveis
- S'elabora un pla de treball individual per a cada infant
- Es vincula a tots els agents en la construcció del PEI

## Desenvolupament del servei:

Fa referència al contingut i als atributs de cada un dels elements bàsics que determinen el desenvolupament del servei (contemplant tant l'àmbit informal com el formal).

### Objectius que cal assolir:

**Què us sembla important de cada una de les fases del cicle de servei (quins objectius cal assolir, de quina forma ho feu en el vostre centre, etc.)?**

Proposta elaborada a partir del treball de la sessió:

- Consolidar el vincle de la família amb el centre
- Donar-se a conèixer d'una manera més natural
- Recollir informació i detectar necessitats
- Determinar què és allò que es comunica i com es comunica
- Assegurar que totes les famílies tenen el mateix nivell d'informació
- Explicar la situació de l'infant al centre per responsabilitzar la família del procés educatiu i així transmetre-li protagonisme.
- Informar dels canvis en les activitats per ajudar a què els pares sàpiguen què fa el seu fill i treballar la prevenció
- Tenir normatives de funcionament
- Recomana cara als fills
- Explicar les activitats que es fan al barri
- Informar a la família de les coordinacions que es mantenen amb altres serveis i fer-los presents sempre que es consideri positiu i sigui possible
- Garantir espais formals amb la família on s'incorpori el T.S. de SSAP
- Apropar a les famílies dels infants al centre (portes obertes) potenciant la vinculació i la implicació en el procés educatiu
- Millorar les relacions amb els fills
- Crear vincles entre famílies
- Millorar el coneixement del centre per part de les famílies
- Observar la relació família infant
- Formar a les famílies

## Desenvolupament del servei:

### Activitats en les què es concreta:

En quines activitats/accions es poden traduir aquests processos o fases del cicle de servei (acollida i valoració; desenvolupament del servei; seguiment i

Proposta elaborada a partir del treball de la sessió:

- Entrades i sortides del centre.
- Invitacions a entrar a l'espai, a l'activitat
- Garantir la presència de professionals durant l'entrada i sortida del CO per part dels infants
- Acompanyar l'infant a domicili
- Difusió de la informació a totes les famílies interessades.
- Cartells, fulls d'informació, trucades, reunions informatives sobre activitats
- Reunions de seguiment
- Dossiers informatius sobre activitats concretes
- Promoure activitats per a les famílies: sortides, xerrades, excursions, etc.
- Fer que les famílies participin en les activitats habituals
- Invitar les famílies a activitats específiques per elles, perquè es coneguin
- Dedicar un temps específic a la sortida i a l'entrada per parlar amb les famílies

## Desenvolupament del servei:

### Factors de qualitat:

**Què vol dir fer-ho bé? És a dir, què vol dir fer bé cada un d'aquests processos o fases del cicle de servei**

Proposta elaborada a partir del treball de la sessió:

- S'aprofiten els moments de contacte informal amb la família per conèixer millor la situació real de l'infant i de les situacions de risc
- S'ha de tenir un contacte proper, donant confiança, però posant límits de forma assertiva al contacte
- Es reubiquen i es reorienten les demandes en funció de la feina i la intervenció
- Es fa el seguiment real de l'infant i de les situacions de risc
- Es té clar que hi ha determinades dimensions/aspectes que les treballen altres serveis
- S'aprofiten els contactes informals però evitant caure en el parany de la informalitat (no tot es pot parlar de tot en els moments informals; no tothom és l'interlocutor vàlid per tot, etc.)
- Es té una certa flexibilitat i capacitat per tractar individualment
- S'empra moments informals per fer de mediador en el cas dels adolescents
- S'aprofiten els moments de contacte informal amb la família per conèixer millor la situació de l'infant /
- Es garanteix la presència de professionals durant l'entrada i sortida del CO per part dels infants
- Es garanteix que la informació es dona en diferents suports: escrit (català - castellà), telèfon, cara a cara
- S'ha d'assegurar que tots els serveis que tenen contacte amb l'infant i família intervenen amb objectius comuns i de forma coherent
- Es facilita que les famílies facin les demandes d'activitats
- Es calendaritzen les sortides i excursions
- S'habiliten espais del centre per poder desenvolupar activitats amb les famílies
- Es treballa per aconseguir una bona resposta a les convocatòries i de participació
- Es valora i s'és conscient de la importància de la feina que es pot fer a les trobades informals amb la família.
- Es treballa en equip coordinadament per permetre tenir flexibilitat i que qualsevol professional pugui assistir a una família
- Acordar què es pretén amb aquestes trobades i pactar possibles intervencions amb famílies en concret

## Seguiment i avaluació del procés d'atenció:

Es determina què cal fer per a garantir el seguiment del desenvolupament del Pla de treball des de l'admissió fins a la baixa/derivació de l'infant i de la seva família (és a dir, garantir en el temps que el servei s'adapta a l'infant)

### Objectius que cal assolir:

Què us sembla important de cada una de les fases del cicle de servei (quins objectius cal assolir, de quina forma ho feu en el vostre centre, etc.)?

Proposta elaborada a partir del treball de la sessió:

- Analitzar i fer el seguiment del procés de treball de l'infant
- Tenir una visió integral de l'infant incorporant valoracions que poden fer altres serveis
- Evitar les intervencions fragmentades, aïllades que poden arribar a ser contraproductes.
- Tenir present i actualitzat el PEI
- Estar atents a noves observacions i a canvis en el cas
- Garantir que la família participa i estar informada del PEI i del seu seguiment
- Assegurar que la família pot aportar la seva visió en el plantejament del PEI i en el seu desenvolupament
- Contemplar formes de resoldre incidències i conflictes
- Aprofitar els conflictes per actuar positivament

## **Seguiment i avaluació del procés d'atenció:**

### **Activitats en les que es concreta:**

**En quines activitats/accions es poden traduir aquests processos o fases del cicle de servei (acollida i valoració; desenvolupament del servei; seguiment i**

Proposta elaborada a partir del treball de la sessió:

- Els moments de contacte formal amb els pares (entrevistes).
- Tutories amb l'infant i el seu referent al centre.
- El procés de seguiment del PEI (reunions de seguiment durant el curs).
- Espais de comunicació per valorar el PEI
- Atendre urgències de la nostra competència
- Reunions de casos amb els professionals que intervenen amb l'infant, establint acords, tasques i terminis.
- Cal coordinació amb els diferents professionals implicats en el procés educatiu abans que es produeixin les situacions de risc

## Seguiment i avaluació del procés d'atenció:

### Factors de qualitat:

**Què vol dir fer-ho bé? És a dir, què vol dir fer bé cada un d'aquests processos o fases del cicle de servei**

Proposta elaborada a partir del treball de la sessió:

- Es garanteix l'existència de protocols específics per incidències més enllà dels casos extrems (maltractaments, assajament sexual, etc.).
- S'estableixen sistemes de coordinació amb altres serveis en moment d'urgència
- Es coneixen els protocols per resoldre situacions específiques
- Es recullen incidències per part de tots els professionals que atenen a les famílies
- Es fa una reunió el referent del centre i les famílies
- Es calendaritzen les entrevistes amb els pares i mares
- S'informa i es fa partícip a la família del pla de treball de l'infant
- S'assegura que tots els infants tenen una reunió amb el seu referent de grup
- Es prioritzen els interessos de l'infant-adolescent a les intervencions, acords, decisions...
- Es reforcen les actituds positives i la modificació dels comportaments de risc.

### **Consideracions generals:**

- La sessió s'ha centrat molt específicament en com es treballa amb la família i molt poc en el per què d'aquest treball: La conjunció indissoluble infant- família.
- Els centres oberts són un espai privilegiat envers a altres serveis, que té facilitat per adaptar-se i que treballa amb constant coordinació.
- Segurament es treballa per tal d'evitar situacions de ruptura en la maduració de l'infant amb la seva família i respecte el seu propi procés educatiu.
- És rellevant i necessari l'ús, per part dels professionals dels centres oberts, de protocols que sistematitzen i posen límits als processos. Malgrat això és important subratllar els trets característics dels centres oberts que es concreten en la flexibilitat, el fet de ser un recurs proper a l'individu, el seu caràcter obert, etc.

## Experiències d'interès presentades a la jornada:

### **CIJP Santa Eugènia**

#### **Un Projecte de Famílies**

Presenta: Paco Estellés

Presenta el servei i descriu el perfil de les famílies destinatàries. Explica els tres objectius del projecte són: estudiar i conèixer les famílies detectant d'una manera especial les situacions de risc; acompanyar les famílies i recolzar-les com a educadores dels seus fills/es aprofitant totes les seves potencialitats; i, acompanyar a les famílies en el procés de construcció del teixit social del seu entorn.

Exposa la metodologia emprada pel projecte: en relació al treball individual destaca primer, determinar les famílies objecte del treball individualitzat, en segon lloc, la recollida sistemàtica de la informació, l'anàlisi i proposta de intervenció conjuntament amb l'EBASP, la intervenció i, en últim terme, l'avaluació final i elaboració de l'informe. Pel que fa al treball amb grups de famílies es concreta en accions desenvolupades als centres oberts i accions portades a terme per l'equip de famílies.

Senyala una sèrie d'accions a desenvolupar: l'observatori permanent de la família, suport tècnic a la resta de serveis, programa de tallers per a mares i pares, i altres intervencions com *Fem Feina* o *Les famílies i la participació comunitària*.

Comenta també la importància dels vincles amb els centres oberts per tal de continuar consolidant i fomentant la participació dels pares i mares.

## **Centre Obert l'Esquix**

### **El servei de Suport Familiar i La Caseta del Barri**

Presenta: Anna Capdevila i Àngels Gaya.

Presenten i situen el Centre Obert l'Esquix. Destaquen el bagatge del centre i la seva voluntat d'acompanyar i donar suport a la infància, adolescència i famílies del barri del Casc Antic, del Districte de Ciutat Vella de Barcelona. Subratllen les particularitats i característiques del marc socioeconòmic del barri on es troba el centre.

Expliquen que el centre sorgeix de la necessitat de donar una resposta preventiva-formativa i de suport a les famílies i que té com a eix vertebrador la relació entre l'adult referent i el menor. Expliquen, de manera més detallada, l'experiència relacionada amb el treball amb les famílies que han endegat en els últims anys: La Caseta del Barri i el Servei de Suport Familiar.

La *Caseta del Barri* és un espai familiar per a infants de 0 a 3 anys acompanyats per un adult referent que té l'objectiu de treballar dinàmiques de grup amb la voluntat de crear bons vincles entre pares i fills i entre diferents famílies.

El Servei de Suport Familiar constitueix un servei adreçat únicament als referents adults, amb l'objectiu de millorar les seves habilitats parentals, reforçar a les famílies en la seva tasca educadora i crear vincles entre famílies.

## Assistents a la jornada

<b>Ajuntament de Barcelona</b>	
Direcció de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania, Sector Serveis Personals de l'Ajuntament de Barcelona	Carme Busquets
Sector Serveis Personals de l'Ajuntament de Barcelona	Asunción Moreno

<b>Membres de la Xarxa</b>	
Càritas Centre Obert	Marta Sanchís
Casal dels Infants del Raval	Oscar Escribano
Casal dels Infants del Raval	Andreu Torres
Casal dels Infants del Raval	Esther Carrascal
Casal dels Infants del Raval	Alicia González
Casal dels Infants del Raval	Bea Sánchez
Centre Obert Joan Salvador Gavina	Anna Puig
Centre Obert Joan Salvador Gavina	Anna Castro
Centre Obert L'Esquitx	Àngels Gaya
Centre Obert L'Esquitx	Anna Capdevila
Centre Obert Martí Codolar	Paco Estellés
Centre Obert Tria	Maria Serra
Esplai 8	Rosa Balaguer
Fundació ADSIS	Raquel Cano
Fundació ADSIS	Jokime Miranda
Centre Obert	Alfredo Zimiano

<b>Secretaria Tècnica</b>	
Coordinadora de la Secretaria Tècnica	Marta Tarragona
Membre de la Secretaria Tècnica	Núria Salas
Membre de la Secretaria Tècnica	Narcís Capdevila

## **Annex 2**

Informe de Resultats dels qüestionaris de  
valoració

### **El treball amb les famílies en els Centres Oberts: construint el model**

17 d'octubre de 2007, 9:00 hores  
Casa del Mar, Barcelona

## Buidat qüestionaris d'aportacions. Resultats

### Acollida i valoració:

#### Objectius que cal assolir:

*(1- Poc Prioritari; 2: 3: 4: 5- Molt prioritari)*

■ Garantir que les famílies tenen la informació bàsica sobre el servei.	<b>4,80</b>
■ Conèixer la motivació i les necessitats de la família escoltant també l'infant.	<b>4,80</b>
■ Donar a conèixer les funcions del centre obert	<b>4,70</b>
■ Aproximar-se a la situació familiar: detecció de necessitats, situacions crítiques.	<b>4,70</b>
■ Establir els vincles amb el referent i la vinculació de la família amb el recurs.	<b>4,60</b>

#### Activitats en les què es concreta:

##### Bàsic

■ El treball/contactes amb altres serveis vinculats amb la família i l'infant
■ La formalització del pla de treball individual per a cada infant
■ Informació que es dona a les famílies abans del moment de la inscripció.
■ Entrevista inicial amb les famílies
■ Inscripció, signatura compromís, tutoria
■ Observació de la família, l'infant, els rols, etc. i recull sistemàtic d'aquestes observacions segons la seva rellevància

##### Complementari

■ Jornada de portes obertes
■ Contacte telefònic
■ Signatura de compromisos específics vinculats al procés educatiu de l'infant

#### Factors de qualitat:

*(1- Poc Prioritari; 2: 3: 4: 5- Molt prioritari)*

##### En relació a la informació que tenen / reben / es dona a les famílies abans del moment de la inscripció:

■ Es disposa de temps i espai adequat per fer les inscripcions i l'acollida.	<b>4,50</b>
■ hi ha informació disponible sobre els centre en què s'explica què és de forma clara i senzilla.	<b>3,50</b>
■ la informació està en català i castellà.	<b>3,50</b>

**En relació a les entrevistes inicials:**

■ S'és clar i explícit al explicar la feina i el tipus d'intervenció que es duu a terme.	4,80
■ S'aprofita per explicar que és el centre i ajustar expectatives.	4,70
■ La informació sobre la família és considerada informació sensible i es determina qui té accés i com a aquesta informació.	4,60

**En relació a les reunions inicials (presentació d'inici de curs, etc.):**

■ Es presenta el referent a l'inici de curs.	4,60
■ Es garanteix que s'entenen els objectius del curs	4,00
■ Es creen dinàmiques de relació entre les pròpies famílies.	2,80
■ El procés de derivació és important i s'ha de fer bé. El Centre Obert pot esdevenir el referent dels altres serveis que puguin acompanyar.	4,60

**En relació al procés d'observació de l'infant:**

■ Es recullen dades (existència de documents d'observació).	4,30
■ Hi ha un bon document d'observació, útil i pràctic.	3,90

**En relació al treball amb altres serveis vinculats amb la família l'infant:**

■ Es contacta amb els referents d'altres serveis.	4,44
■ Es treballa de forma coordinada amb els diferents serveis que estan vinculats amb la família (serveis socials, escola, etc.).	4,33

**En relació a la formalització del pla de treball individual per a l'infant (PEI; Fitxa de seguiment, etc.):**

■ S'elabora un pla de treball individual per a cada infant.	4,20
■ Es vincula a tots els agents en la construcció del PEI.	3,40

**Altres:**

■ Es genera confiança i un ambient acollidor per potenciar els vincles amb la família.	4,90
■ No es perd obertura, flexibilitat, proximitat.	4,88

## Desenvolupament del servei:

### Objectius que cal assolir:

(1- Poc Prioritari; 2; 3; 4; 5- Molt prioritari)

■ Potenciar la vinculació i la implicació de la família en el procés educatiu.	4,70
■ Observar la relació família- infant.	4,70
■ Recollir informació i detectar necessita.	4,60
■ Informar dels canvis en les activitats per ajudar a què els pares sàpiguen què fa el seu fill i treballar la prevenció.	4,50
■ Donar a conèixer a la família la situació de l'infant al centre i responsabilitzar la família del procés educatiu i així transmetre-li protagonisme.	4,50

### Activitats en les què es concreta:

#### Bàsic

■ Reunions de seguiment
■ Moment d'entrada i sortida del centre
■ Cartells, fulls d'informació.

#### Complementari

■ Obrir les activitats habituals a la participació a les famílies.
■ Activitats específiques per a les famílies: sortides, xerrades, excursions, etc.
■ Dossiers informatius sobre activitats concretes.

### Factors de qualitat:

(1- Poc Prioritari; 2; 3; 4; 5- Molt prioritari)

■ Es valora i s'és conscient de la importància de la feina que es pot fer a les trobades informals ( seguiment real de l'infant i de les situacions de risc, mediació en el cas dels adolescents).	4,70
■ S'aprofiten els moments de contacte informal amb la família per conèixer millor la situació real de l'infant i de les situacions de risc.	4,50
■ Es valora i s'és conscient dels límits de les trobades informals amb la família (no tot es pot parlar de tot en els moments informals; no tothom és l'interlocutor vàlid per tot, etc.).	4,50
■ Tots els professionals tots els serveis que tenen contacte amb l'infant i la família intervenen amb objectius comuns i de forma coherent: es treballa en equip coordinadament.	4,50
■ S'intenta garantir la presència de professionals durant l'entrada i sortida del CO per part dels infants / Dedicar un temps específic a la sortida i a l'entrada per parlar amb les famílies	4,40

## Seguiment i avaluació del procés d'atenció:

### Objectius que cal assolir:

(1- Poc Prioritari; 2; 3; 4; 5- Molt prioritari)

■ Analitzar i fer el seguiment del procés de treball de l'infant	4,90
■ Tenir una visió integral de l'infant incorporant valoracions que poden fer altres serveis	4,90
■ Estar atents a noves observacions i a canvis en el cas	4,80
■ Evitar les intervencions fragmentades, aïllades que poden arribar a ser contraproductes	4,80
■ Aprofitar els conflictes per actuar positivament	4,60

### Activitats en les què es concreta:

#### Bàsic

■ Els moments de contacte formal amb els pares (entrevistes)
■ El procés de seguiment del PEI
■ Atendre urgències de la nostra competència
■ Reunions de casos amb els professionals que intervenen amb l'infant, establint acords, tasques i terminis
■ Tutories amb l'infant i el seu referent al centre
■ Coordinació amb els diferents professionals implicats en el procés educatiu abans que es produeixin les situacions de risc.
■ Espais de comunicació per valorar el PEI

### Factors de qualitat:

(1- Poc Prioritari; 2; 3; 4; 5- Molt prioritari)

■ Es recullen incidències per part de tots els professionals que atenen a les famílies	4,70
■ Es reforcen les actituds positives i la modificació dels comportaments de risc	4,70
■ S'assegura que tots els infants tenen una reunió amb el seu referent de grup	4,40
■ Es prioritzen els interessos de l'infant-adolescent a les intervencions, acords, decisions, etc.	4,40
■ S'estableixen sistemes de coordinació amb altres serveis en moment d'urgència	4,30

