

Avançant en la definició del model d'atenció de la

**Xarxa de Centres Oberts d'atenció a la infància
de Barcelona**

**El treball conjunt entre el Centres Oberts i els Serveis Socials
Bàsics i Especialitzats**

Temes claus / Proposta de criteris i orientacions

Juliol 2010

Antecedents

El document que presentem forma part del procés de definició de criteris i orientacions per a configurar un **model de centre obert** per a la ciutat de Barcelona.

Ha estat elaborat a partir de la informació obtinguda a les següents sessions de treball amb:

- Centres oberts (CO): 11 de juny de 2009
- Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència(EAIA): 7 de juliol de 2009
- Centres de Serveis Socials Bàsics: (CSSB): 23 de setembre de 2009
- una sessió de treball conjunta amb tots els serveis: 11 de novembre de 2009.

I es va treballar a la jornada anual de la Xarxa de Centres Oberts de Barcelona (18 de gener de 2010).

S'identifiquen els **temes claus** per a la relació i el treball conjunt entre els Centres Oberts i Serveis Socials Bàsics i Especialitzats, organitzats per les diferents fases de la intervenció amb l'infant al Centre Obert:

- l'acollida i diagnòstic;
- la intervenció i desenvolupament;
- l'avaluació i tancament.

Per a cada un d'ells es sistematitza una **proposta de criteris** que caldria tenir en compte i haurien d'orientar el treball i la relació. Així mateix es recull la proposta d'eines de treball.

Idees Força del nou Model de Serveis Socials Bàsics

- Barcelona s'ha volgut dotar d'un nou Model de Serveis Socials Bàsics que doni resposta a:
 - L'existència d'un nou marc normatiu en Serveis Socials que obliga i emmarca el replantejament dels serveis: Llei de Serveis Socials 2007, la Llei de Promoció de l'Autonomia de 2006, la cartera de Serveis Socials i l'avantprojecte de Llei d'Infància.
 - Noves realitats i demandes socials: noves famílies, noves situacions, nous ciutadans, context de crisi econòmica, noves prestacions, etc.
- Els Serveis Socials Bàsics treballen des del territori, des de la proximitat a través dels propis centres de serveis, l'ajuda domiciliària, les tecnologies de suport i cura, els menjadors socials, les residències d'estada limitada, els serveis d'assessorament tècnic i els Centres Oberts, definits com a centres d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- L'atenció a la infància i l'adolescència en el marc de la millora de l'atenció social és un factor estratègic de la xarxa d'atenció social, a partir dels Serveis Socials Bàsics i dels Serveis Socials Especialitzats (orientats a col·lectius específics).
- Les cinc línies prioritàries de millora dels Serveis Socials Bàsics són:
 - Millorar l'accessibilitat a l'atenció social bàsica.
 - Definir i compartir, a escala de ciutat, els processos tècnics i els criteris d'atenció.
 - Incrementar l'optimització dels recursos i els processos de gestió.
 - Millorar la qualitat dels serveis i ampliar la capacitat de resposta dels centres de Serveis Socials.
 - Transformar la imatge, externa i interna, dels Serveis Socials Bàsics.
- Els elements clau del model ideològic dels Serveis Socials Bàsics:
 - Les persones com a subjectes actius del seu propi destí.
 - Reconeixement del dinamisme i la complexitat social.
 - Perspectiva ecològica de l'Acció Social: persones en relació.

- Visió holística de les persones.
 - Els suport a les famílies com a element clau de l'Acció Social.
 - El cicle vital com articulador de la globalitat d'itineraris de suport social.
 - Rellevància de les xarxes socials.
 - Articulació dels diferents sistemes de suport social.
 - Paper central de les pràctiques comunitàries.
 - Rellevància de les respostes de proximitat.
 - Enfocament proactiu de l'Acció Social i opció per pràctiques preventives.
 - Èmfasi en les pràctiques socials amb una orientació socioeducativa.
- Per tal d'abordar el procés de construcció del nou model de Serveis Socials cal considerar: el circuit d'atenció, l'accés, el catàleg de serveis, els criteris per l'atenció social, l'organització dels Centres de Serveis Socials, els rols professionals, l'acció comunitària, la participació de les persones o el treball cooperatiu amb altres agents i serveis, entre d'altres.
 - Les tres unitats bàsiques dels nous centres de Serveis Socials són: la Unitat de Gestió Administrativa, la Unitat de Primera Atenció i la Unitat de Seguiment i Tractament.
 - La gestió relacional i la transversalitat es configuren com a elements clau del treball dels Serveis Socials. Pel que fa a la gestió relacional destacar la importància de fer participar a les persones ateses, inserir els centres a l'entorn comunitari i millorar la coordinació dels Serveis Socials Bàsics amb altres serveis. I, en relació a la transversalitat subratllar la importància del continuum que suposa una atenció integrada a les persones (acompanyament i coordinació), els vincles i la coordinació com a elements de nexa entre professionals i entitats, l'articulació del treball conjunt segons regularitat en els contactes i amb diferents nivells d'encaix, i el treball cooperatiu.

Acollida i diagnòstic

L'infant pot accedir al centre obert per diferents vies:

- Directament (demanda directa de la família)
- Orientat des dels Serveis Socials o des d'altres agents del territori (EAP, centres educatius, etc.)
- Derivat de Serveis Socials Bàsics
- Derivat dels EAIA (Serveis Socials Especialitzats)

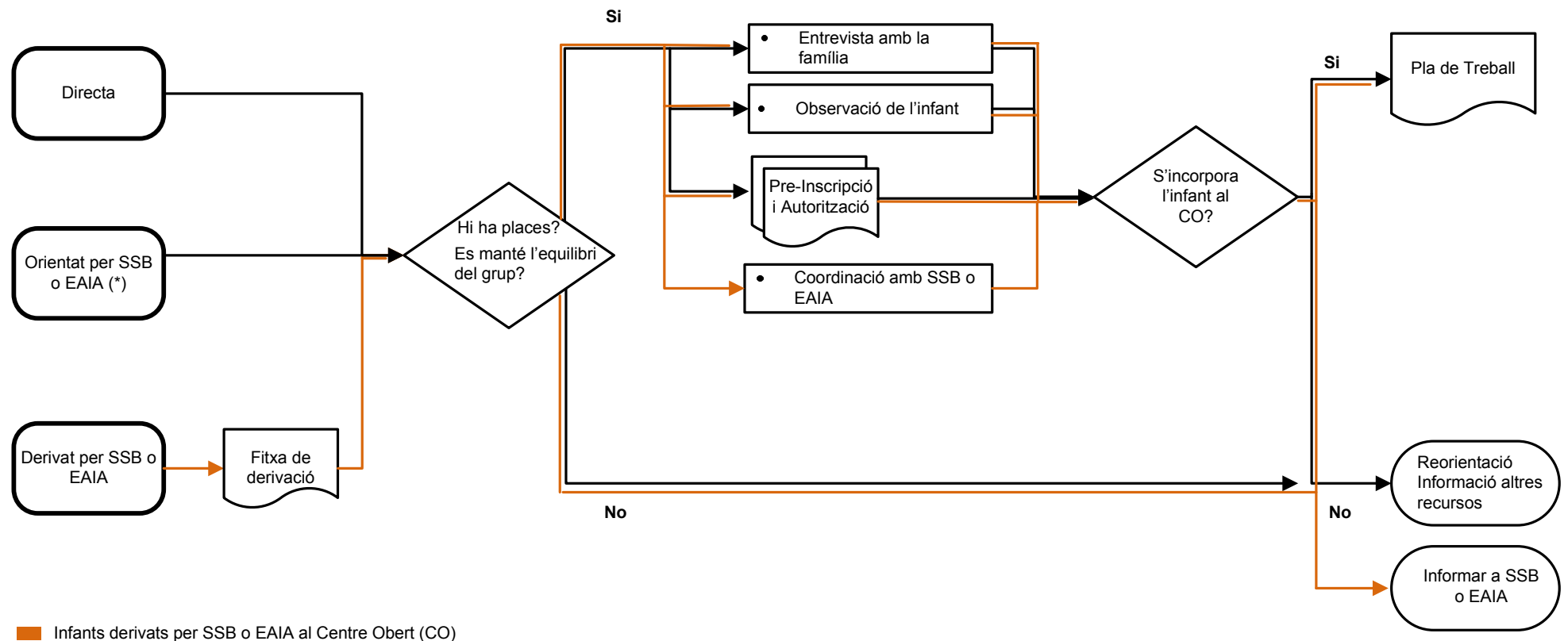
Acollida i Diagnòstic

Demanda d'accés

Admissió Provisional

Observació i Valoració (15-30 dies)

Admissió i incorporació de l'infant al Centre Obert (**)



(*) SSB: Serveis Socials Bàsics;

EAIA: Equip d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència

(**) En el cas dels infants derivats per Serveis Socials la decisió d'incorporació al centre es pren coordinadament amb Serveis Socials

En els casos en que es **fa una demanda d'intervenció des de Serveis Socials Bàsics i Especialitzats...**

Temes claus en el procés de derivació i en el procés d'acollida	Proposta de criteris
La gestió de les admissions (llista d'espera): la presa de decisió sobre l'accés al Centre	<ul style="list-style-type: none">☑ En els casos prioritaris de derivació, en les decisions d'admissió cal tenir en compte i valorar:<ul style="list-style-type: none">▪ les prioritats del servei que fa la demanda -serveis socials, EAIA (la necessitat del recurs per a l'infant, els indicadors de risc) però també▪ les necessitats i característiques dels grups del centre (mantenir l'equilibri dels grups tenint en compte les diferents característiques de cadascun d'ells)
El procés d'entrada de l'infant al centre (acompanyament o no, etc.)	<ul style="list-style-type: none">☑ El protocol d'entrada estableix la necessitat d'una <u>fitxa de derivació</u> que reculli unes dades mínimes (veure "eines")☑ És important que el Centre Obert conegui:<ul style="list-style-type: none">▪ Les raons per les quals es fa la demanda (per què es deriva)▪ El rol que s'espera del Centre Obert i els objectius que cal treballar en el Centre Obert en el marc d'un Pla de Treball més ampli amb la família)☑ La <u>fitxa de derivació</u> ha de recollir aquesta informació (veure proposta). Aquesta informació es pot complementar en altres espais de coordinació☑ A més de la fitxa de derivació i en funció de la situació de l'infant i la família es pot optar per diferents alternatives:<ul style="list-style-type: none">▪ Coordinació prèvia entre professionals (per tal de preparar el procés d'entrada)▪ Acompanyament de l'infant i de la seva família el primer dia, si s'escau▪ Altres...

<p>La relació amb les famílies en el procés de derivació/procés d'acollida</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ És important garantir la coherència dels missatges que es donen a la família en tot el procés. ☑ En l'entrevista inicial que es realitza amb la família se la d'informar de què: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Es produirà un procés de traspàs d'informació (de tota aquella informació que sigui rellevant per a l'atenció de l'infant, si s'escau). ▪ Es realitzarà un treball conjunt (si s'escau) ▪ Inicialment es farà un procés d'observació i valoració de l'infant al centre que pot condicionar la presa de decisions en relació a l'admissió (en aquest període s'analitzarà i es contrastarà si el servei s'adequa a les necessitats del cas).
<p>Els criteris de transmissió d'informació (què, com i quan es pot transmetre la informació)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Els Serveis Socials han de transmetre als Centres Oberts tota la informació que es considera rellevant per a l'atenció (per exemple, aspectes de la dinàmica familiar que puguin ser la causa de determinades conductes de l'infant i que poden ajudar a entendre per què actua d'una determinada forma). ☑ Cal utilitzar les diverses vies de relació per a traspasar informació: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instruments formals: Fitxa de derivació ▪ Espais i reunions de coordinació ▪ Altres (telèfon, correu electrònic)
	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Si un cop passat el període d'observació i valoració de l'infant es valora que el centre obert no és el recurs adequat per a l'infant caldrà fer una devolució a l'infant, la família i el servei derivant. Si s'escau, cal reorientar cap a un altre recurs del territori.

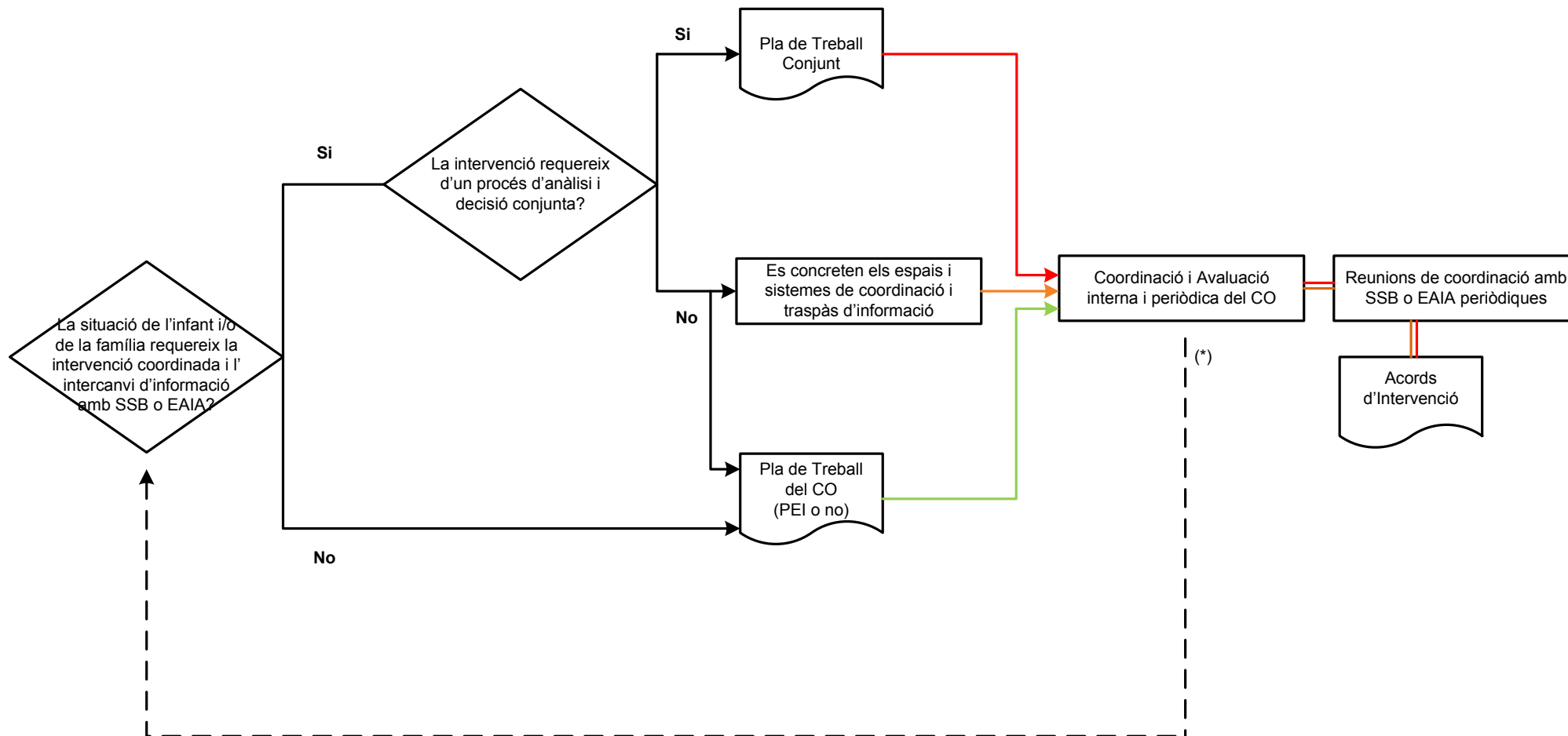
Acollida i diagnòstic: Eines per a la coordinació i el treball conjunt

en el procés de derivació i en el procés d'acollida	
Fitxa de derivació (Demanda d'intervenció)	<p>Proposta de contingut bàsic:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Genograma▪ Localització de l'infant i de la família▪ Curs i centre escolar de l'infant▪ Objectius de la demanda▪ Situació que motiva la demanda▪ Contacte del professional referent de serveis socials▪ Es farà constar el número d'expedient de serveis socials (es pot completar amb el número de registre propi del CO a efectes d'actes, etc.).

Intervenció i desenvolupament

En el contingut de la relació entre Serveis Socials i els Centre Obert per al seguiment dels infants podem distingir entre:

- Infants que no tenen relació amb Serveis Socials (que accedeixen al CO directament o a partir d'una orientació prèvia dels Serveis Socials): no s'estableixen sistemes de coordinació ni traspàs d'informació.
- Infants amb els que s'estableixen mecanismes d'intercanvi d'informació, seguiment i coordinació per garantir la coherència de les intervencions (infants que poden tenir PEI o no).
- Infants amb els que s'estableix un Pla de Treball conjunt: es concreta un procés d'anàlisi i presa de decisions conjunta sobre les intervencions (infants PEI)



- Infants que no tenen relació amb SSB o EAIA
- Infants amb els que s'estableixen mecanismes d'intercanvi d'informació, seguiment i coordinació entre el CO i SSB o EAIA
- Infants amb els que s'estableix un Pla de Treball conjunt

(*) Casos en els que el CO detecta alguna situació de risc (de l'infant o de la seva família) i informa a SSB o EAIA

Situacions d'urgència:

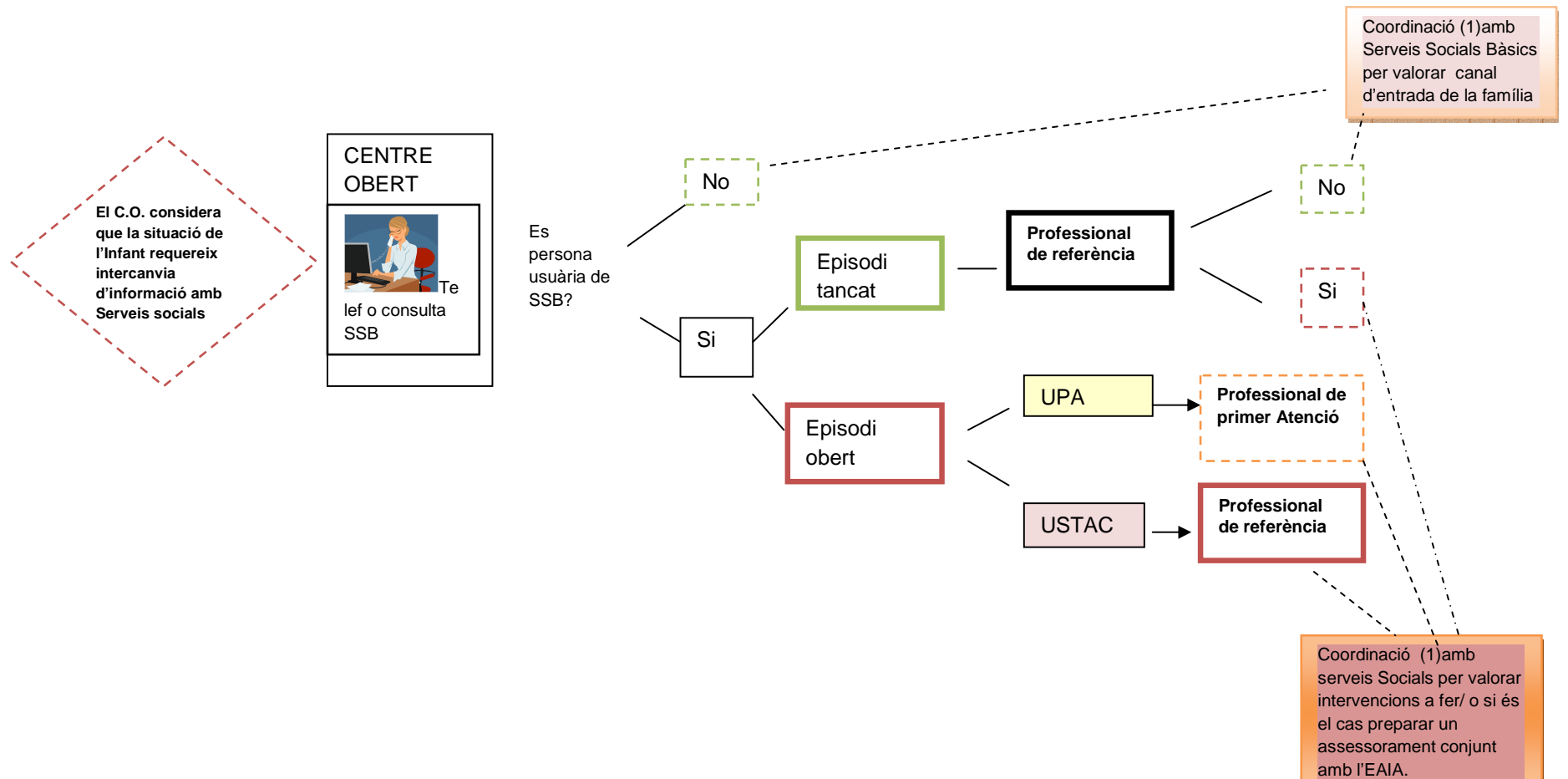
- Si l'infant té senyals físiques de maltractament se'l pot portar a l'Hospital de referència que valorarà la situació i si s'escau, endegarà el circuit de maltractaments.
- Si l'infant verbalitza maltractaments, abusos, etc., Cal trucar al telèfon d'atenció a la infància 24 hores (UDEPMI) per atenció o valoració immediata. Previ contacte, si és possible, amb l'EAIA.

SSB. Serveis Socials Bàsics

UPA: Unitat de Primera Acollida

USTAC. Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció col·lectiva

EAIA. Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència



(1) Les vies per demanar/fer aquesta coordinació són:

- En l'espai de coordinació estable mensual entre C.O.-SSB o en la comissió social si s'escau
- En cas necessari (que no pugui esperar a l'espai mensual): Via Telefònica/mail CSS (a Direcció o persona de referència socieducativa designada)

En cada cas es valorarà el professional per fer aquesta coordinació amb C.O (Professional de referència o altre).

Cal que el C.O aporti un informe escrit amb la valoració i els principals motius pels quals es creu que requereix d'intervenció de SSB

Temes claus en el procés d'intervenció i desenvolupament	Proposta de criteris i orientacions
Els referents de l'infant i la família	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Els Centres Oberts han de saber qui és el <u>professional de referència de la família i l'infant</u> (La nova Llei de Serveis Socials estableix que cada cas ha de tenir assignat un professional de referència que assumeix la globalitat del cas i la relació amb els diferents serveis implicats. La llei preveu que serà preferentment un/a treballador/a social dels Serveis socials bàsics). <input checked="" type="checkbox"/> Els Centres Oberts ha de definir qui serà el <u>referent del servei</u> a efectes de la relació amb altres serveis (Centre Socials Bàsics, EAIA, etc.). Aquests referents centralitzen la informació relativa a l'infant en matèria socio-educativa. És desitjable que coincideixi amb la persona/es que exerceix/en la funció educativa referencial (<u>referent vincular</u>).
La coordinació i el traspàs d'informació per a garantir la coherència de les intervencions i el seguiment.	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> En funció de l'abast de la intervenció que es fa des del Centre Obert i Serveis Socials hi ha diferents tipus de coordinació i traspàs d'informació:
	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Infants amb els que Serveis Socials no intervé (no hi ha traspàs d'informació)
	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> <u>Infants amb els que s'estableixen mecanismes d'intercanvi d'informació, seguiment i coordinació:</u> Cal establir sistemes de coordinació i intercanvi d'informació periòdic i estable. Els acords d'intervenció poden ser l'instrument per garantir el traspàs d'informació rellevant i la coherència de les intervencions.
	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> <u>Infants amb els que s'estableix un Pla de Treball conjunt:</u> Cal concretar un procés d'anàlisi i presa de decisions conjunta sobre les intervencions (seria desitjable com a mínim una reunió trimestral en la què participin els referents del cas de cada servei).

<p>Els criteris de transmissió d'informació (què, com i quan es pot transmetre la informació)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Els serveis socials han de transmetre als Centres Oberts tota la informació que es considera rellevant per a l'atenció. (per exemple: aspectes de la dinàmica familiar que puguin ser la causa de determinades conductes del infant i que poden ajudar a entendre perquè actua d'una determinada forma). Al mateix temps el Centre Obert, per la seva relació de proximitat i de quotidianitat, té un rol molt important en la observació i detecció de comportaments que poden alertar de determinats problemes en l'infant i en la dinàmica de la família. ☑ Cal utilitzar les diverses vies de relació per a traspassar i comportar informació: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instruments formals: informes ▪ Espais i reunions de coordinació ▪ Altres (telèfon, correu electrònic)
<p>El CO en la detecció de situacions que fan considerar la necessitat d'intervenció dels serveis socials (bàsics o especialitzats)</p>	<p>En funció del nivell de risc i urgència podem distingir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Casos en els què es detecta risc lleu o moderat o possible risc greu: El Centre Obert ha de contactar amb Serveis Socials (per conèixer si ja s'està intervenint o no des de serveis socials). En els casos de risc greu, des de Serveis Socials emplaçaran al Centre Obert a la reunió mensual d'assessorament amb EAIA. ☑ Situacions d'urgència: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si el menor té senyals físiques de maltractament se'l pot portar a l'Hospital de referència que valorarà la situació i endegarà, si cal, el circuit de maltractaments. ▪ Si el menor verbalitza maltractaments, abusos, etc. cal trucar al telèfon d'atenció a la infància 24 hores (UDEPMI) per atenció o valoració immediata. Previ contacte, si és possible amb l'EAIA en el cas que sigui seguit per aquest servei.

(* En relació a la coordinació i traspàs d'informació que es dona a les famílies s'acordarà entre el Centre Obert i els Serveis Socials Bàsics qui, com i quan es fa aquest traspàs d'informació.

Altres demandes i nivells de coordinació

Des dels EAIA (Serveis Socials Especialitzats)	<ul style="list-style-type: none">☑ Més enllà de la coordinació ordinària amb els EAIA, hi ha dos moments en els què l'EAIA pot requerir la col·laboració dels professionals del CO, especialment i de manera específica en:<ul style="list-style-type: none">▪ En la seva fase d'estudi i diagnòstic per analitzar la situació familiar i del menor, que permet una visió global i de consens en el pla d'intervenció.▪ Quan l'EAIA ha fet proposta d'una mesura protectora que comporta la separació de l'infant del nucli familiar. <p>És important prioritzar la resposta a aquestes demandes.</p>
La participació i el treball amb altres xarxes del territori	<ul style="list-style-type: none">☑ Actualment es constata una gran diversitat en relació als marcs de treball conjunt en els territoris i les funcions que assumeixen (Comissions socials escolars; Xarxes d'infància de districte, etc.). (pe. Les Comissions Socials Escolars en alguns casos serveixen per fer control d'absentisme i, en altres són un marc de treball per a l'anàlisi global de la situació de la infància en el territori).☑ En cada cas, caldrà analitzar quin és el nivell d'implicació i de representació més adient (referents o representants del centre obert).

Intervenció i desenvolupament: Eines per a la coordinació i el treball conjunt

en el procés d'intervenció i desenvolupament:	
Document d'Acords	<ul style="list-style-type: none">▪ Recullen els acords d'intervenció i els intercanvis d'informació rellevant fruit de les reunions de coordinació.▪ Recullen, com a mínim:<ul style="list-style-type: none">• Data de la reunió• Professionals implicats• Informació rellevant aportada• Acords d'intervenció
Pla de Treball Conjunt	<ul style="list-style-type: none">▪ Recullen, com a mínim:<ul style="list-style-type: none">• Objectius conjunts• Temporalitat• Indicadors per avaluar• Professionals implicats• Annex: Documents d'acords vinculats al pla de treball

El procés d'avaluació i –si s'escau- tancament:

Periòdicament cal **avaluar** el desenvolupament de la intervenció a l'infant i, informar i contrastar amb els diferents serveis vinculats el procés de millora d'aquest.

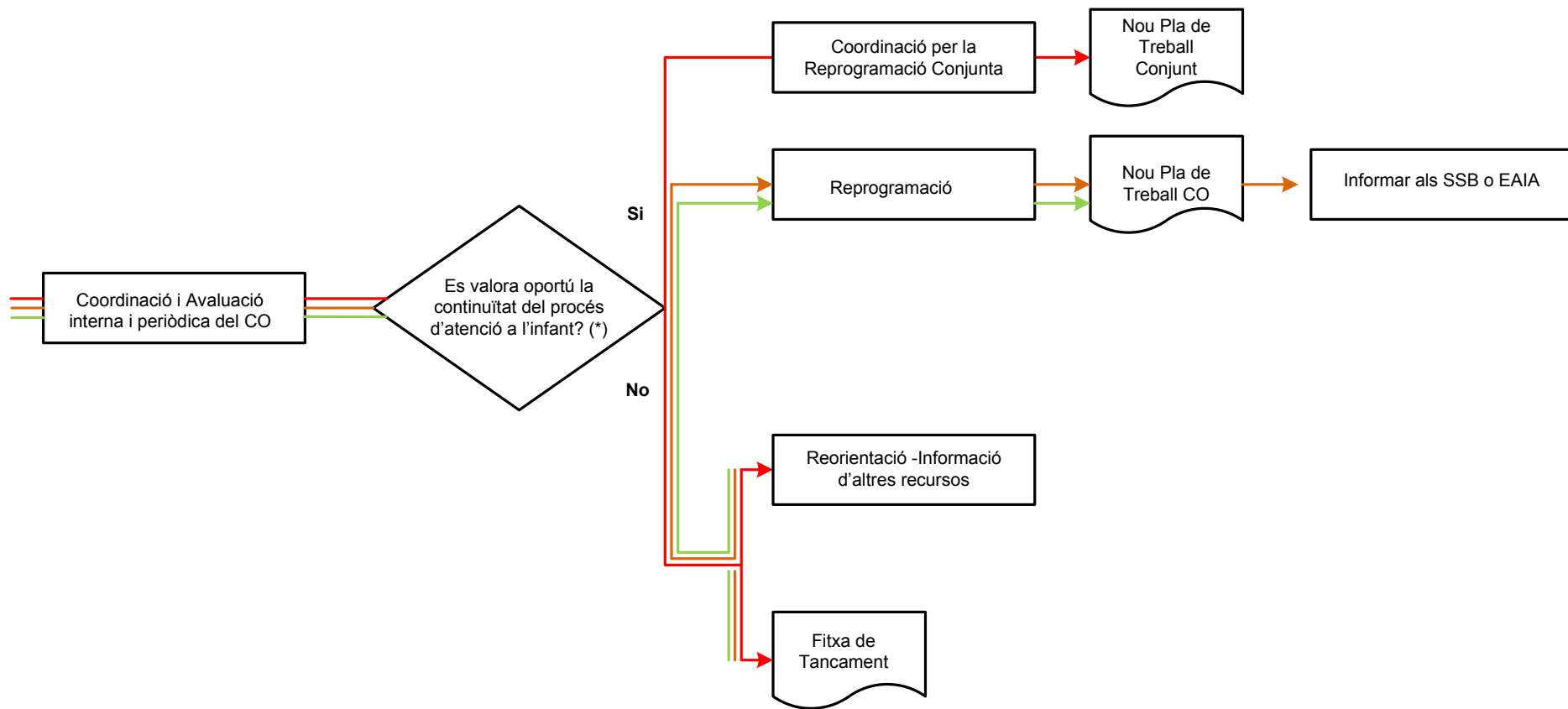
La forma de fer-ho depèn de l'abast i de la intensitat de la relació amb serveis socials (per exemple si hi ha o no hi ha un Pla de Treball conjunt).

En alguns casos, a partir de l'avaluació de curs es considera necessari fer el **tancament de la intervenció educativa**.

El tancament es pot produir per dos motius: per decisió dels professionals perquè la situació es normalitza o es valora que el recurs no és adient (és important que aquesta decisió es pugui prendre conjuntament amb els professionals dels serveis derivant) o bé per voluntat expressa de la família.

El protocol de tancament ha de ser diferent i coherent als diversos nivells d'intervenció i als diversos serveis implicats.

Avaluació Final i Tancament de la Intervenció



(*) La decisió sobre la continuïtat del procés d'atenció a l'infant en els casos d'infants derivats per SSB o EAIA es pren conjuntament (CO, SSB, EAIA)

Temes claus en el procés d'avaluació i tancament	Proposta de criteris i orientacions
Avaluació	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Cal informar i contrastar periòdicament en el procés de treball i sempre al final de curs amb els serveis socials l'evolució del infant /adolescent. <input checked="" type="checkbox"/> Distingim també, en funció de la intensitat de la relació entre CO i Serveis Socials, diferents nivells: <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> <u>Infants amb els que s'estableixen mecanismes d'intercanvi d'informació, seguiment i coordinació:</u> A final de cada curs és important que hi hagi un moment en que el CO comparteixi amb els Serveis Socials els elements de l'avaluació que ha fet el centre de l'evolució de l'infant. <input checked="" type="checkbox"/> <u>Infants amb els que s'estableix un Pla de Treball conjunt:</u> A banda del procés de treball, a final de cada curs ha d'haver sempre una reunió d'avaluació conjunta i de redefinició, si s'escau, del Pla de Treball Conjunt.
Tancament de la intervenció educativa	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Quan en el procés d'avaluació es valora que el recurs no és l'adequat per a l'infant cal fer una devolució a l'infant, la família i el servei derivant. En cas de ser per decisió de la família cal informar al servei derivant (en tot cas, un correu electrònic al professional referent del cas). Si s'escau, cal donar una orientació cap a un altre recurs.

El procés d'avaluació i –si s'escau- tancament.: Eines per a la coordinació i el treball conjunt

en el procés d'avaluació i –si s'escau- tancament.	
si s'escau Informe Final (final de curs)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'Informe socioeducatiu que s'elabora a final de curs i que recull l'assoliment dels objectius marcats, si s'escau, es pot compartir amb els Serveis Socials.
Fitxa de tancament	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informació necessària per la finalització de la intervenció. ▪ Recull, com a mínim: <ul style="list-style-type: none"> • Objectius assolits • Objectius per assolir • Motiu del tancament
Pla de Treball Conjunt (Reprogramació anual)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valoració dels objectius que s'han assolit o no. ▪ Reprogramació

Nous acords d'intervenció

- **Recullen, com a mínim:**
 - **Data de la reunió**
 - **Professionals implicats**
 - **Informació rellevant aportada**
 - **Acords d'intervenció**

