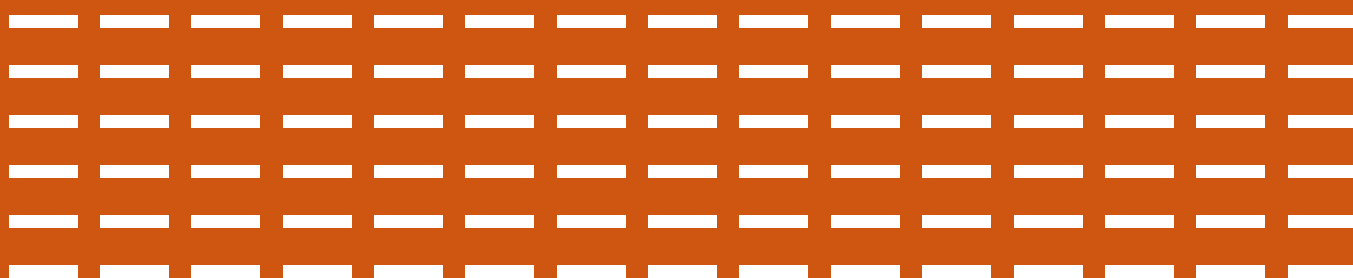


Xarxa de Centres Oberts d'Atenció a la Infància

Construint el model de Centres Oberts
per a la ciutat de Barcelona



Coordinació tècnica: Direcció de Família i Serveis Socials.
Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports. Ajuntament de Barcelona.
Coordinació i edició: Comunicació - Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.
Ajuntament de Barcelona.
Assessorament lingüístic: Rosa Chico
Disseny gràfic i maquetació: Selecpicur, S.L.

Novembre de 2011

ÍNDEX

PRESENTACIÓ DE LA XARXA	5
EL TREBALL AMB LES FAMÍLIES: OBJECTIUS, ACTIVITATS I FACTORS DE QUALITAT.....	6
Introducció	
Acollida	
Desenvolupament del servei	
Seguiment	
Elements complementaris al treball amb famílies en el centre obert	
EL SEGUIMENT INDIVIDUALITZAT ALS CENTRES OBERTS: CONSTRUINT EL MODEL	10
Procés de seguiment individualitzat als centres oberts	
EL TREBALL CONJUNT ENTRE ELS CENTRES OBERTS I ELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS I ESPECIALITZATS.....	13
Introducció	
Idees força del nou Model de Serveis Socials Bàsics	
Acollida i diagnòstic	
Intervenció i desenvolupament	
El procés d'avaluació i, si escau, tancament	
LA DIMENSIÓ RELACIONAL DELS CENTRES OBERTS: ANÀLISI I PROPOSTES DE FUTUR	23
Com a beneficis o potencialitats	
Com a reptes o dificultats	
Propostes de millora	
PARTICIPANTS A LA “XARXA DE CENTRES OBERTS”	28

PRESENTACIÓ DE LA XARXA

La Xarxa de Centres Oberts d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de Barcelona es va constituir l'any 2006, d'acord amb el Pla Municipal per a la Inclusió Social 2005-2010, amb l'adhesió i la signatura de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.

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

Per tal de progressar —des d'una visió estratègica i de ciutat— en la definició d'orientacions en termes de model i crear un llenguatge i una cultura compartits, la xarxa es va plantejar, en un primer moment, la necessitat d'elaborar una anàlisi entorn de la situació dels centres oberts a la ciutat.

Així, els objectius d'aquesta primera etapa eren:

- 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 compartits a partir de l'intercanvi de coneixements i perspectives sobre la realitat sobre la qual s'incideix i s'actua.

Aquest document, titulat *Els centres oberts a la ciutat de Barcelona. Avançant cap a una diagnosi compartida*, es va presentar el gener de l'any 2007 i va constituir la primera fita d'aquest procés de construcció col·lectiva.

Arran d'aquest primer document, els membres de la xarxa van acordar desenvolupar sessions de treball monogràfiques sobre aspectes del model per tal d'aprofundir conceptes, sistematitzar el coneixement pràctic, compartir experiències, etc.

L'any 2008 la xarxa va centrar el seu esforç de reflexió en el treball amb les famílies als centres oberts; l'any 2009 va analitzar el procés de seguiment individualitzat com a tret diferencial i singular dels centres oberts; l'any 2010 van aprofundir en el treball conjunt entre els centres oberts i els serveis socials bàsics i especialitzats, i enguany la xarxa ha desenvolupat un procés de treball vinculat a la dimensió relacional dels centres oberts en el territori.

El present document recull les conclusions d'aquests quatre monogràfics temàtics que, de manera coherent amb el propòsit de la xarxa, recullen una proposta de criteris i orientacions que han de formar part del model de centre obert per a la ciutat de Barcelona.

EL TREBALL AMB LES FAMÍLIES: OBJECTIUS, ACTIVITATS I FACTORS DE QUALITAT

Introducció

Aquest document fa referència principalment al treball que s'ha de desenvolupar des dels centres oberts amb les famílies dels infants i adolescents que atenem.

Des de la Xarxa de Centres Oberts de Barcelona, entenem el treball amb les famílies des de dues perspectives: la que ens és pròpia com a servei específic de 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 planteja el treball amb les famílies

a partir dels tres àmbits de la intervenció amb l'infant o l'adolescent: l'acollida, el desenvolupament del servei de centre obert i el seguiment. **L'acollida** és l'espai en què es rep l'infant al centre, i també la seva família; a l'espai de **desenvolupament del servei** es generen una sèrie de moments volguts o espontanis propis per al treball amb la família, en els quals prevalen la trobada i la recerca del coneixement mutu entre la família i el centre; el tercer àmbit, el de **seguiment**, és l'espai més formal on es pretén compartir amb la família els progressos del noi/a i establir estratègies educatives comunes.

Acollida

L'acollida és el procés en què 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, etc.), en què ens assegurem que la informació que reben les famílies és la correcta i els facilitem al màxim la comprensió (dues llengües, il·lustracions, etc.).

Objectius

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

- 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 l'infant.
- Generar confiança i un ambient acollidor per potenciar els vincles amb la família.

Activitats

Entenem que el procés d'acollida es desenvolupa bàsicament a partir de les entrevistes i reunions inicials.

En totes dues activitats és imprescindible ser clar i explícit en explicar la feina i el tipus

d'intervenció que es duu a terme, i assegurar-nos que s'entenen els objectius del centre per tal d'ajustar les 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 en l'entrevista inicial es reculli informació bàsica sobre la família i el sistema de suport (medi familiar), i les seves dificultats, però també sobre les potencialitats de la família. Aquest objectiu s'ha de poder disposar del temps i l'espai adequats, 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, etc.).

En aquells casos en què 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 traspasar 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 a la vida quotidiana del centre obert. Durant el dia a dia el treball que es fa amb les famílies és clau per construir el vincle entre elles i el centre. Dins d'aquest desenvolupament podem establir diferents espais de treball amb les famílies, que agruparem en dos grans nuclis: els informals i els programats.

Els espais informals. Com a centres oberts volem 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 centre. 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. Hi recollim aquells moments de trobada o participació de les famílies. Estan vinculats al funcionament quotidià del centre obert. Dins d'aquest grup hi ha diferents possibilitats: les activitats conjuntes entre pares i fills, els esdeveniments i les celebracions del centre, les sortides i excursions conjuntes, i les activitats del centre 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 en les entrades i sortides dels infants del centre obert.
- Dedicar un temps específic a la sortida i l'entrada per parlar amb les famílies.

Activitats

- **Moments d'entrada i sortida del centre.**
- **Les activitats conjuntes entre pares i fills** ens permeten crear espais de relació conjunta que potser no es donen en la seva relació habitual. Dins d'aquest grup s'emmarquen activitats com: tallers de cuina, ludoteques de pares i fills, contacontes, etc.
- **Els esdeveniments i les celebracions del centre:** aquí s'emmarcarien activitats com la jornada de portes obertes, l'actuació del grup de teatre, la 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 els educadors i educadores. A més de permetre millorar la relació entre la família i el centre obert, són un bon espai d'observació de les relacions entre pares i fills/es.
- **Les activitats del centre obert obertes al barri:** dintre d'aquest grup trobem les activitats que el centre organitza sol o amb altres entitats del barri, en les quals poden participar tots els veïns i veïnes, com el Carnestoltes, la festa major, etc.

Seguiment

Objectius Pla Educatiu Individual (PEI)

Amb totes les famílies:

Analitzar i valorar amb la família el procés de l'infant:

- Dins del centre:
 - La relació amb els iguals
 - La relació amb els adults (educadors)
 - L'actitud davant les activitats
 - La identificació, la proximitat amb el recurs
 - L'assistència, la puntualitat, els acompanyaments...
 - El contrast entre el centre i casa
- Les expectatives de les famílies amb el centre
- El nivell de vinculació de la família amb el centre.

Objectius amb famílies d'infants en seguiment

- Informar els pares dels objectius marcats al Pla Educatiu Individual i del progrés en aquest sentit.
- Contrastar aquells objectius on calgui la implicació de la família, revisar-los, si 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 o noia com de la família. Això comportarà un treball de coordinació amb els serveis socials i altres serveis del territori per derivar-los les situacions detectades (problemes d'habitatge, econòmics, dificultat de documentació, etc.).

Activitats

L'activitat per excel·lència en 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 o l'adolescent i el procés d'elaboració de la documentació de seguiment de l'infant o l'adolescent mitjançant el Pla Educatiu Individual (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 o contrarestar els factors de risc.
- En l'establiment d'acords amb la família cal que apareguin els interessos de l'infant o adolescent. D'aquesta manera donarem importància a l'infant dins del funcionament de la dinàmica familiar, que en determinats contextos familiars queda amagat.
- És necessari establir fites i objectius mesurables, de tal manera 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 tot i que no són pròpiament treball amb les famílies resulten imprescindibles per al seu bon funcionament. Alguns d'aquests elements són:

El procés de derivació

Per iniciar un bon treball amb les famílies és important que en el moment de la derivació d'un noi/a, el servei que fa 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 diagnosticar-la millor.

La coordinació externa

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

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

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

Algunes experiències positives d'aquest treball en xarxa per a l'estudi de 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 com es planteja a la nova Llei dels drets dels infants, la definició d'un referent de la intervenció ha d'ajudar tant el noi/a com la seva família a tenir una única persona a qui adreçar-se per valorar i treballar el procés educatiu. 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 centre obert i les interaccions generades amb les famílies dels nois i noies, 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 per què tenir els seus fills al centre.

Algunes d'aquestes propostes són:

- **Escola de pares i mares.** Té com a finalitat proporcionar a les famílies les eines necessàries perquè desenvolupin 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 (cafè tertúlia, videofòrums, etc.) permeten el treball concret d'una habilitat parental o bé la creació de grups d'ajuda mútua.
- **Serveis de suport i orientació psicològica.** Són espais 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 a famílies amb infants de 0 a 3 anys.** Hi ha diversos models:
 - Maternoinfantils. Són serveis recollits a la Cartera de Serveis Socials de la mateixa manera que els centres oberts, per la qual cosa tenen una idiosincràsia pròpia separada d'aquests però els 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 els serveis del territori. Com a centre de recursos 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 escala local.** Consisteix a 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 manera conjunta per més d'un dels serveis del barri. Aquesta base de dades té una finalitat doble, per una banda tenir identificades aquestes famílies per si un nou servei inicia una intervenció amb elles, i de l'altra estudiar, a partir de dades reals, el flux de necessitats de les famílies d'un territori, la qual cosa pot donar lloc, entre altres qüestions, a noves intervencions.
- **Serveis d'acollida i orientació per a famílies immigrades.** Es desenvolupen en alguns centres on hi ha un gran percentatge de població immigrada, ja que la proximitat del centre obert a les famílies fa que moltes d'elles el prenguin com a punt de referència. En aquests casos el fet de disposar d'un servei d'informació complementari baixa la pressió i l'excés de feina que es pugui generar al centre obert per aquest fet i permet donar un servei millor a les famílies.

EL SEGUIMENT INDIVIDUALITZAT ALS CENTRES OBERTS: CONSTRUÏNT EL MODEL

Procés de seguiment individualitzat als centres oberts

Es constata el següent:

- El seguiment individualitzat és el tret diferencial i singular dels centres oberts.
- Tots els infants del centre obert reben un seguiment individualitzat. Alguns d'ells reben una atenció més intensiva i específica que té el Pla Educatiu Individual (PEI) com a principal instrument.
- El procés de presa de decisions del nivell de seguiment que requereix l'infant es desenvolupa de manera conjunta i consensuada amb l'equip educatiu.
- El procés de seguiment individualitzat s'inicia amb una observació i recollida d'informació de l'infant i del seu context (escola, família, etc.) així com amb una primera definició de pla de treball i de la proposta educativa.
- La intervenció educativa es basa en activitats ordinàries del centre (formatives, lúdiques, reforç escolar, etc.), les quotidianes i les rituals (entrada i sortida del centre, hàbits, etc.), les dirigides (vinculades al pla de treball) i els espais informals de treball. La programació és trimestral i/o anual.

Per tal d'orientar i garantir la concreció dels aspectes clau es va desenvolupar un treball previ de recollida i sistematització d'informació que va permetre determinar els tres àmbits del procés de seguiment individualitzat que van centrar la reflexió:

• El diagnòstic

Fa referència a tots aquells aspectes relacionats amb l'anàlisi i la valoració de l'infant i del seu entorn, l'observació i la recollida d'informació, i el procés de decisió.

• La intervenció educativa

Fa referència a tots aquells aspectes relacionats amb el desenvolupament de l'acció educativa: les àrees d'intervenció i les estratègies.

• L'avaluació

Fa referència a tots aquells aspectes relacionats amb l'avaluació del desenvolupament del pla de treball de l'infant.

En cadascun d'aquests àmbits es va focalitzar l'atenció en els objectius, les activitats, les eines i els espais de treball. En últim terme també s'ha recollit el tipus de funcions i rols que assumeixen els adults en el procés de desenvolupament del seguiment individualitzat de l'infant al centre obert.

Diagnòstic

Fa referència a tots aquells aspectes relacionats amb l'anàlisi i la valoració de l'infant i del seu entorn, l'observació i la recollida d'informació, i el procés de decisió.

Els temes clau que cal tenir en compte en aquest punts són:

- Detectar les necessitats però també les potencialitats de l'infant i la seva família.
- Implicar i fer participar l'infant en el procés de diagnòstic (especialment en el cas dels adolescents).
- Garantir una mirada integral de l'infant (integrar i vincular totes les informacions).
- Definir uns bons indicadors per avaluar el procés de l'infant.
- Iniciar la vinculació amb l'infant i la seva família.
- Establir una bona relació i coordinació amb els diferents agents que intervenen amb l'infant i amb la seva família per tal de:
 - Garantir la coherència de la intervenció.
 - Millorar la informació disponible.

Objectius

- Conèixer la realitat de l'infant (sistema familiar, situació escolar, social, etc.).
- Establir contacte i coordinació amb els professionals que estan implicats en l'infant i la seva família.

- Definir una primera proposta de treball (objectius, activitats, àmbits que cal treballar, etc.) on s'expliciti el nivell de seguiment que tindran l'infant i la seva família.
Iniciar la creació del vincle amb l'infant i la seva família.

Activitats

Activitats clau

- Observació acurada de la realitat quotidiana.
- Entrevistes amb els agents implicats/externs.
- Presa de decisió sobre el nivell d'intervenció.
- Assignació de l'educador referent.

Altres activitats

- Espais de treball individualitzats amb l'infant.
- Entrevista amb la família.

Eines de registre

Seguiment individual

- Fitxa d'inscripció
- Fitxa de la família
- Registre d'entrevistes (entrevista inicial, etc.)
- Registre de coordinació externa
- Registre d'espais de treball individualitzats
- Autorització
- Informe de derivació, si escau

Seguiment grupal

- Fitxa d'activitat diària
- Diari d'observació (protocol, pauta d'observació inicial)

Espais de treball

- Entrevista inicial amb la família
- Espais de treball individual amb l'infant
- Reunions de l'equip educatiu
- Coordinació amb agents externs
- Grup d'infants o adolescents

Intervenció educativa

Fa referència a tots aquells aspectes relacionats amb el desenvolupament de l'acció educativa: les àrees d'intervenció i les estratègies.

Els temes clau que cal tenir en compte en aquest punts són:

- Implicar l'infant i la seva família en el procés d'elaboració del PEI.
- Tenir un pla de treball vertebrat amb altres agents (per garantir la integralitat i la coherència en l'atenció).
- Compartir amb la família els processos de millora de l'infant (informació positiva).
- Compartir el PEI amb tots els membres de l'equip educatiu.
- Garantir una visió global i positiva de l'infant i

la família.

- Crear el vincle de referència per a l'infant (l'educador/a referent, l'equip educatiu i el servei com a model de referència positiu).
- Garantir la intencionalitat educativa de totes les activitats.
- Arribar a compromisos i acords amb la família i l'infant.

Objectius

- Dur a terme accions socioeducatives, a diferents nivells, que permetin millorar la situació personal, familiar, social, etc. de l'infant. Atenció integral de les necessitats de l'infant.
- Prevenir i detectar possibles problemes, necessitats i situacions de risc.
- Acompanyar i fer un seguiment diari del procés personal, familiar, escolar de l'infant.

Objectius específics del PEI

- Acompanyar i fer un seguiment exhaustiu del procés personal, familiar, escolar de l'infant.

Activitats

- Revisió i seguiment del diagnòstic.
- Elaboració d'un pla de treball individual.
- Realització d'activitats individuals i grupals diverses per treballar aspectes vinculats al pla de treball de l'infant.

Activitats específiques del PEI

- Elaboració del PEI.
- Espais de treball individualitzats.
- Coordinacions externes (són extensibles a la resta d'infants).
- Acompanyaments, en el cas que sigui necessari (són extensibles a la resta d'infants).

Eines de registre

- Pla de treball (document de treball inicial)

Eines de seguiment diari

- Diari de seguiment individualitzat
- Diari de seguiment grupal

Altres

- Registre o acta de l'assemblea
- Registre de seguiment amb la família
- Seguiment dels espais de treball individualitzats
- Seguiment i registre d'assistència

Eines de registre específiques del PEI

- PEI
- Registre de contactes i coordinació de professionals
- Contracte amb famílies o amb l'adolescent (són extensibles a la resta d'infants)

Espais de treball

- Reunions d'equip
- Coordinacions externes
- Espais formals de relació amb l'infant
- Treball de grup o de l'assemblea
- Reunió de presentació i seguiment de casos
- Entrevistes i reunions amb la família

Espais de treball específics del PEI

- Reunió de presentació del PEI
- Entrevistes i reunions amb la família
- Entrevistes i reunions amb agents externs

Avaluació

Fa referència a tots aquells aspectes relacionats amb l'avaluació del desenvolupament del pla de treball de l'infant, el procés i els criteris de decisió de tancament.

Els temes clau que cal tenir en compte en aquest punt són:

- Informar i contrastar amb les famílies el procés de millora de l'infant.
- Informar i contrastar amb els diferents serveis vinculats el procés de millora de l'infant.
- Considerar i garantir l'autovaluació de l'infant.
- Garantir l'avaluació dels indicadors marcats al pla de treball i avaluar-ne l'assoliment.
- Cal cuidar el procés de sortida del centre de l'infant i la família.

Objectius

- Informar del procés a l'infant i la seva família i contrastar-lo.
- Valorar el grau d'assoliment dels diferents objectius recollits en el pla de treball.
- Valorar la continuïtat de l'infant al centre.
- Identificar aspectes de l'infant i la família sobre els quals cal continuar intervenint o cal fer propostes.

Activitats

- Entrevistes de valoració amb l'infant.
- Entrevistes de valoració amb la família.
- Acompanyament, si escau, als recursos de continuïtat.
- Avaluació de les tasques desenvolupades per cada professional .
- Reunió conjunta de tots els professionals.

Eines de registre

- Fitxes de les avaluacions trimestrals
- Memòries
- Fitxa d'avaluació del PEI
- Informe final
- Informe de derivació

Espais de treball

- Intern (amb l'equip d'educadors)
- Extern (amb els serveis vinculats)
- Grup d'infants i adolescents
- Entrevistes i reunions amb la família
- Espais de treball individuals amb l'infant o adolescent

Funcions i rols

La majoria d'entitats coincideixen en l'existència de dues figures o rols que intervenen en el procés de seguiment i que responen als dos nivells d'intensitat: l'educador de grup o activitat (seguiment diari i quotidià) i l'educador referent (seguiment intensiu). Tot i així, hi ha algunes entitats en què aquestes funcions són assumides per una mateixa persona. En tots els casos, l'adult ha de ser un model positiu per a l'infant.

Funcions de l'educador de grup o d'activitat

- Fa el seguiment diari i quotidià de l'infant.
- Participa en l'avaluació del procés de l'infant.
- Facilita i transmet informació rellevant de l'infant al tutor.
- Té contacte amb les famílies dels infants.

Funcions de l'educador referent

- Elaborar, revisar i avaluar el PEI i presentar-lo als altres professionals.
- Consensuar i donar una visió global de la situació a la resta de l'equip, aportar estratègies d'intervenció, establir i assignar tasques als altres professionals.
- Intervenir amb les famílies.
- Coordinar i fer el seguiment amb els agents externs.
- Aglutinar i centralitzar la informació, i mantenir actualitzada la informació.
- Fer informes de derivació (si és el cas).
- Desenvolupar els espais de treball individualitzats, entesos com a espais de treball on es prenen acords amb l'infant o es treballen aspectes concrets del seu procés personal.

Funcions dels estudiants en pràctiques, voluntaris, talleristes...

- Facilitar i transmetre informació rellevant de l'infant.
- Segons cada centre i el paper d'aquestes figures podran assumir altres responsabilitats com les descrites anteriorment.

EL TREBALL CONJUNT ENTRE ELS CENTRES OBERTS I ELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS I ESPECIALITZATS

Introducció

La Direcció Tècnica d'Acció Social ha elaborat aquest treball a partir de la informació obtinguda en les diferents sessions de treball que s'han desenvolupat amb representants dels centres oberts, equips d'atenció a la infància i adolescència (EAIA) i centres de serveis socials bàsics (CSSB).

El model de centre obert es va treballar a la jornada anual de la Xarxa de Centres Oberts de Barcelona en la qual també va participar la Direcció.

Els temes clau que s'identifiquen per a la relació

i el treball conjunt entre els centres oberts i els serveis socials bàsics i especialitzats, organitzats segons les diferents fases de la intervenció amb l'infant al centre obert, són:

- L'acollida i el diagnòstic
- La intervenció i el desenvolupament
- L'autovaluació i el tancament

Per a cada un d'ells se sistematitza una proposta de criteris que caldria tenir en compte i que 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 Model de Serveis Socials Bàsics nou 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 de 2007, la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència de 2006, la Cartera de Serveis Socials i la 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 mateixos 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 els serveis socials espe-

cialitzats (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 són:

- Les persones com a subjectes actius del seu propi destí.
- El reconeixement del dinamisme i la complexitat social.
- La perspectiva ecològica de l'acció social: persones en relació.
- La visió holística de les persones.
- El suport a les famílies com a element clau de l'acció social.

- El cicle vital com a articulador de la globalitat d'itineraris de suport social.
- La rellevància de les xarxes socials.
- L'articulació dels diferents sistemes de suport social.
- El paper central de les pràctiques comunitàries.
- La rellevància de les respostes de proximitat.
- L'enfocament proactiu de l'acció social i l'opció per a pràctiques preventives.
- L'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 diferents elements: el circuit d'atenció, l'accés, el catàleg de serveis, els criteris per a 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 cal destacar la importància de fer participar les persones ateses, inserir els centres en l'entorn comunitari i millorar la coordinació dels serveis socials bàsics amb altres serveis. I, en relació amb la transversalitat, convé subratllar la importància del continuïum 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 la 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 dels serveis socials bàsics.
- Derivat des dels EAIA (serveis socials especialitzats).

Veure esquema pàg. 15

En els casos en què es fa una demanda d'intervenció des dels serveis socials bàsics i especialitzats, hi ha una sèrie de temes clau en els processos de derivació i acollida que són:

La gestió de les admissions (llista d'espera): la presa de decisió sobre l'accés al centre

En els casos prioritaris de derivació, en les decisions d'admissió cal tenir en compte i valorar:

- 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 de 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.)

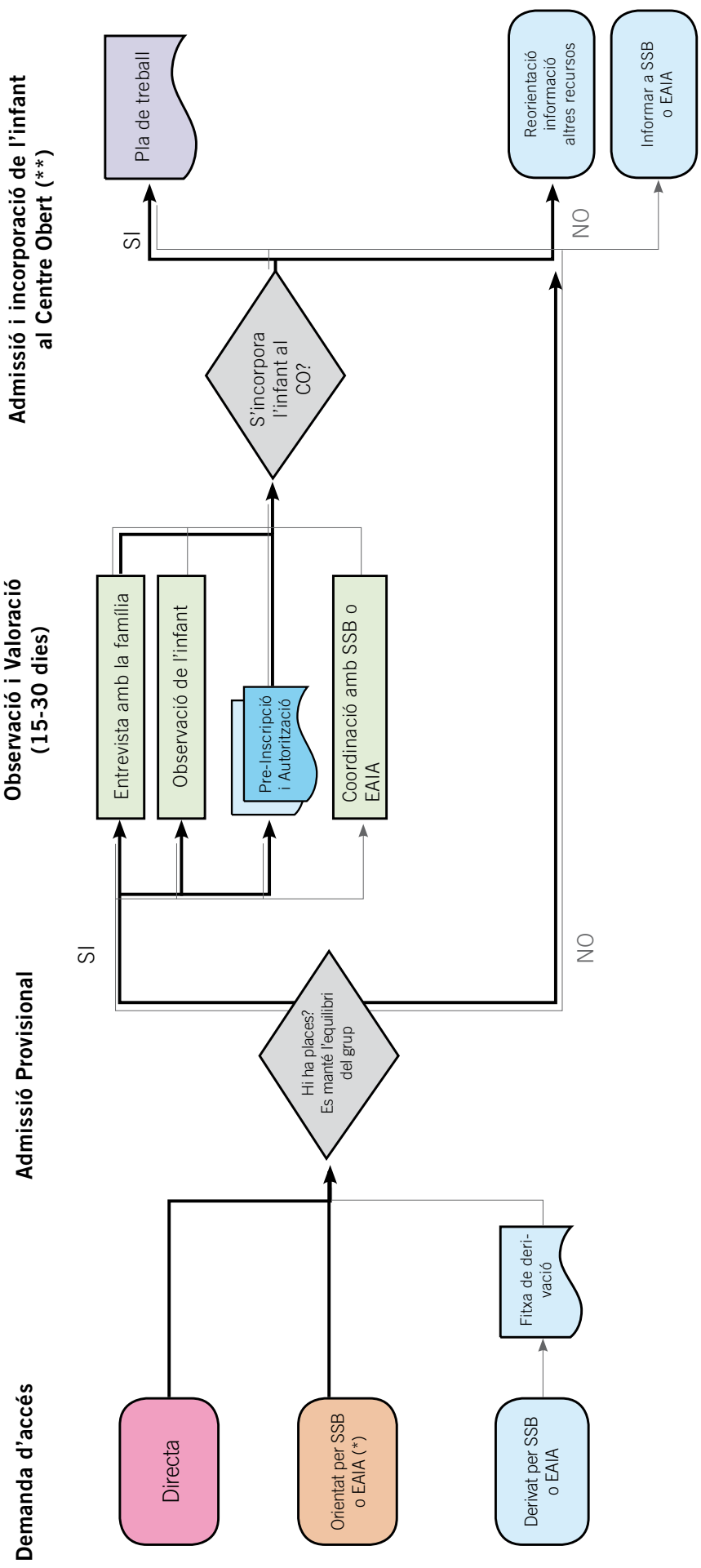
El protocol d'entrada estableix la necessitat d'una **fitxa de derivació** que reculli unes dades mínimes (vegeu "Eines").

És important que el centre obert conegui:

- 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 al centre obert en el marc d'un pla de treball més ampli amb la família.

La **fitxa de derivació** ha de recollir aquesta informació (vegeu-ne la 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:



■ Infants derivats per SBB o EAIA al Centre Obert (CO)

(*) SSB: Serveis Socials Bàsics:

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

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

- Coordinació prèvia entre professionals (per tal de preparar el procés d'entrada).
- Acompanyament de l'infant i la seva família el primer dia, si escau.
- Altres.

La relació amb les famílies en el procés de derivació o d'acollida

És important garantir la coherència dels missatges que es donen a la família en tot el procés.

En l'entrevista inicial que es fa amb la família se l'ha d'informar que:

- Es produirà un procés de traspàs d'informació (de tota aquella informació que sigui rellevant per a l'atenció de l'infant, si escau).
- Hi haurà un treball conjunt (si escau).
- Inicialment es durà terme un procés d'observació i valoració de l'infant al centre que pot condicionar la presa de decisions en relació amb l'admissió (en aquest període s'analitzarà i es contrastarà si el servei s'adequa a les necessitats del cas).

Els criteris de transmissió d'informació (quina informació, com i quan es pot transmetre).

Els serveis socials han de transmetre als centres oberts tota la informació que es consideri 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 puguin ajudar a entendre per què actua d'una determinada manera).

Cal utilitzar les diverses vies de relació per traspassar informació:

- Instruments formals: fitxa de derivació
- Espais i reunions de coordinació
- Altres (telèfon, correu electrònic)

Si un cop passat el període d'observació i valoració de l'infant es determina 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 escau caldrà reorientar-los cap a un altre recurs del territori.

Eines per a la coordinació i el treball conjunt en els processos de derivació i acollida

Fitxa de derivació (demanda d'intervenció)

Proposta de contingut bàsic:

- Genograma
- Localització de l'infant i la família
- Curs i centre escolar de l'infant
- Objectius de la demanda
- Situació que motiva la demanda

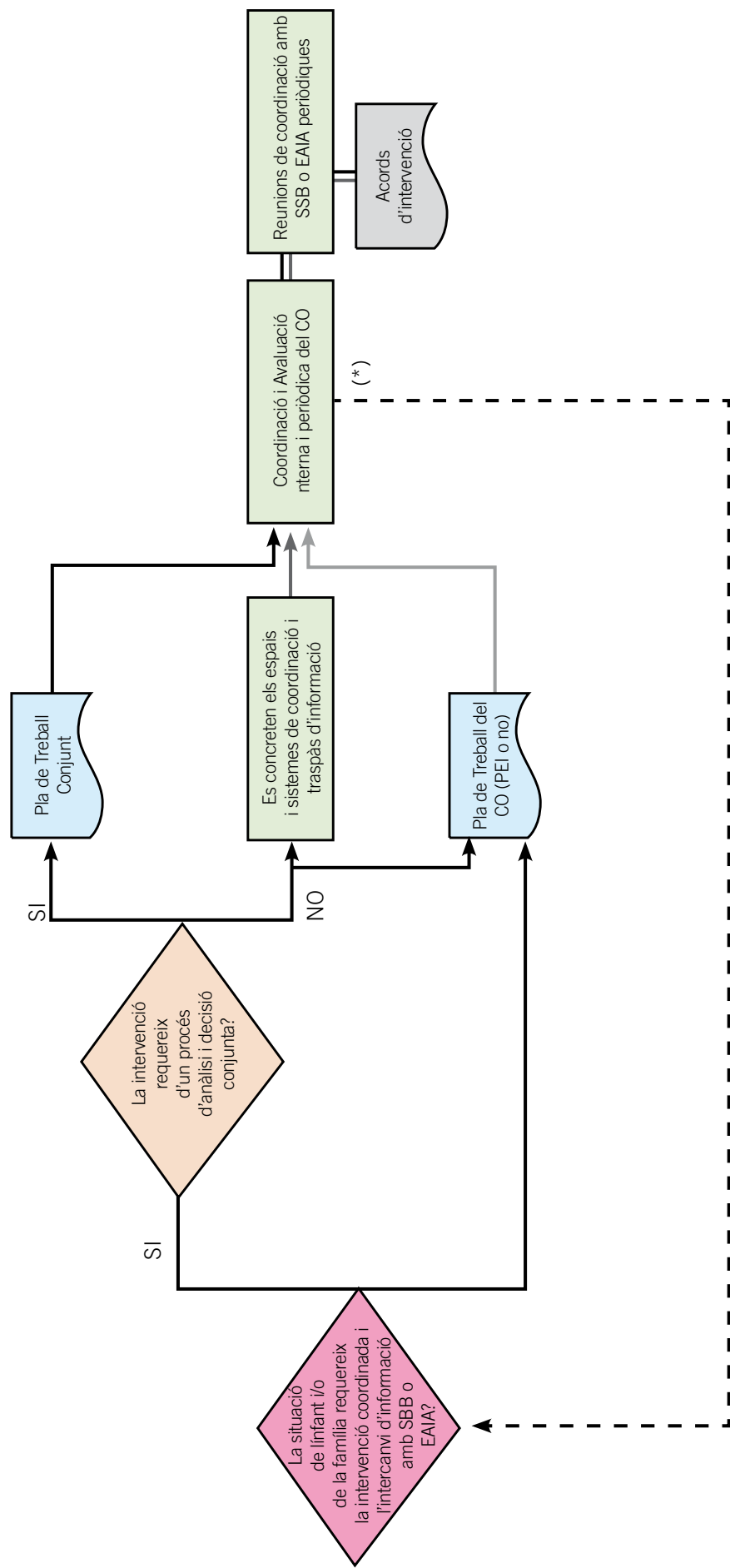
- Contacte del professional referent dels serveis socials
- Es farà constar el número d'expedient dels serveis socials (es pot completar amb el número de registre propi del centre obert a l'efecte d'actes, etc.)

Veure esquemes pàg. 17 i 18

Intervenció i desenvolupament

En el contingut de la relació entre els serveis socials i el centre obert per al seguiment dels infants podem distingir entre:

- Infants que no tenen relació amb els serveis socials (que accedeixen al centre obert directament o a partir d'una orientació prèvia dels serveis socials): no s'estableixen sistemes de coordinació ni traspàs d'informació.
- Infants amb els quals 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 quals s'estableix un pla de treball conjunt: es concreta un procés d'anàlisi i presa de decisions conjunta sobre les intervencions (infants amb PEI).



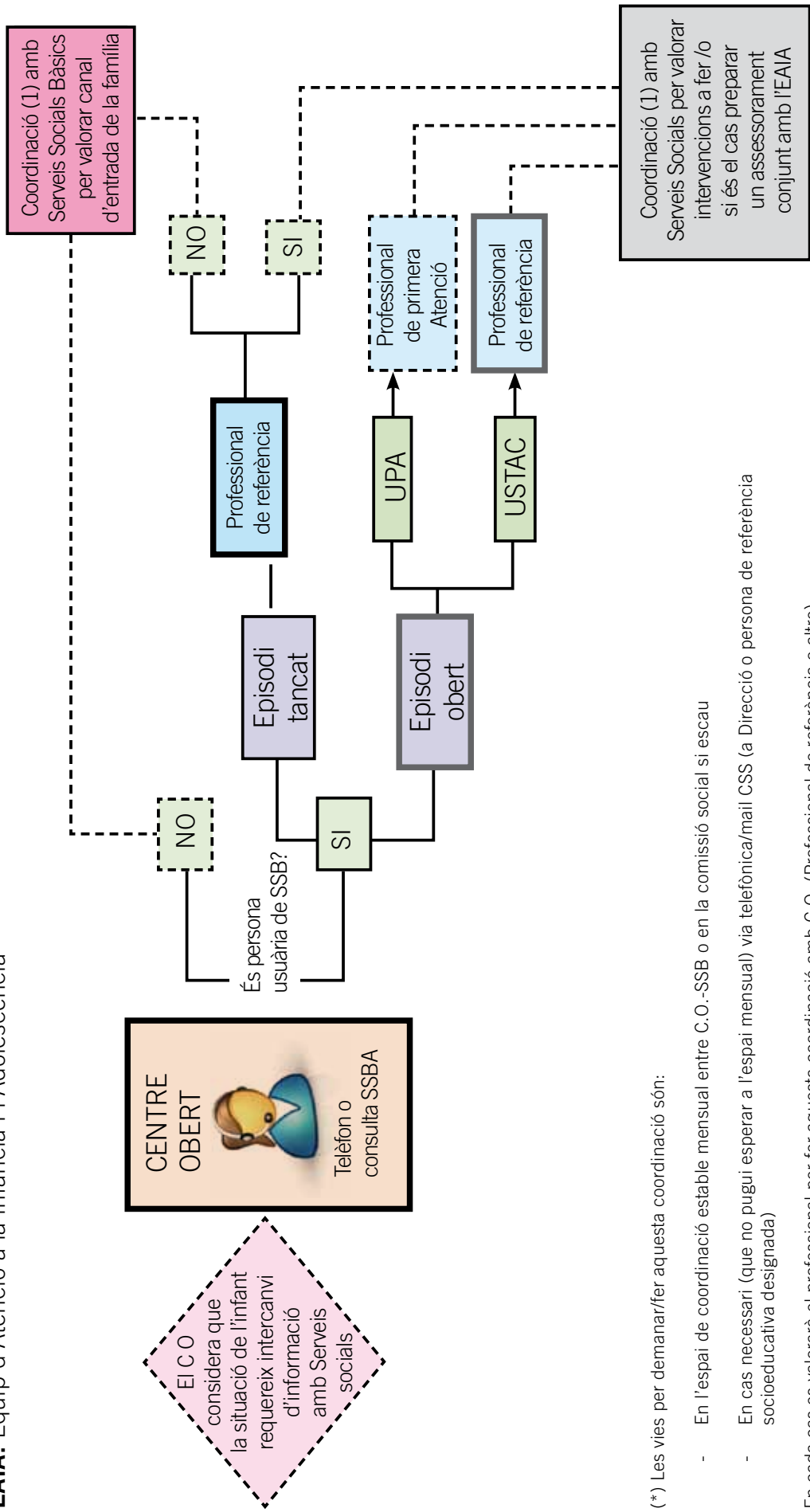
- Infants que no tenen relació amb SBB o EAIA
- Infants amb els que s'estableixen mecanismes d'intercanvi d'informació, seguiment i coordinació entre el CO i SSB o EAIA
- Infants amb els que s'estableix un Pla de Treball conjunt

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



(*) 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 escau
- En cas necessari (que no pugui esperar a l'espai mensual) via telefònica/mail CSS (a Direcció o persona de referència socioeducativa designada)

En cada cas es valorarà el professional per fer aquesta coordinació amb C.O. (Professional de referència o altre).
 Cal que el CO aporti un informe escrit amb valoració i els principals motius pels quals es creu que requereix d'intervenció de SBB

Els temes clau en el procés d'intervenció i desenvolupament són:

Els referents de l'infant i la família

- Els centres oberts han de saber qui és el professional de referència de la família i l'infant (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).
- Els centres oberts han de definir qui serà el referent del servei a l'efecte de la relació amb altres serveis (centre socials bàsics, EAIA, etc.). Aquests referents centralitzen la informació relativa a l'infant en matèria socioeducativa. És desitjable que coincideixi amb la persona i persones que exerceixen la funció educativa referencial (referent vincular).

La coordinació i el traspàs d'informació per garantir la coherència de les intervencions i el seguiment

En funció de l'abast de la intervenció que es fa des del centre obert i els serveis socials hi ha diferents tipus de coordinació i traspàs d'informació:

- Infants amb els quals els serveis socials no intervenen (no hi ha traspàs d'informació).
- Infants amb els quals s'estableixen mecanismes d'intercanvi d'informació, seguiment i coordinació: cal establir sistemes de coordinació i intercanvi d'informació periòdics i estables. Els acords d'intervenció poden ser l'instrument per garantir el traspàs d'informació rellevant i la coherència de les intervencions.
- Infants amb els quals s'estableix un pla de treball conjunt: cal concretar un procés d'anàlisi i presa de decisions conjunta sobre les intervencions (seria desitjable com a mínim una reunió trimestral en què participin els referents del cas de cada servei).

Els criteris de transmissió d'informació (quina informació, com i quan es pot transmetre)

- 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 manera). Al mateix temps el centre obert, per la seva relació de proximitat i de quotidianitat, té un rol molt important en l'observació i la detecció de comportaments que poden alertar davant determinats problemes en l'infant i en la dinàmica de la família.

- Cal utilitzar les diverses vies de relació per traspasar i donar informació:
 - Instruments formals: informes
 - Espais i reunions de coordinació
 - Altres (telèfon, correu electrònic)

El centre obert en la detecció de situacions que fan considerar la necessitat d'intervenció dels serveis socials (bàsics o especialitzats)

En funció del nivell de risc i la urgència podem distingir entre:

- Casos en els quals es detecta risc lleu o moderat o possible risc greu: el centre obert ha de contactar amb els serveis socials (per conèixer si ja s'està intervenint o no des dels serveis socials). En els casos de risc greu, des dels serveis socials es convocarà el centre obert a la reunió mensual d'assessorament amb l'EAIA.
- Situacions d'urgència:
 - Si el menor té senyals físics 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) perquè rebi atenció o valoració immediata. Prèviament s'haurà contactat, si és possible, amb l'EAIA en el cas que sigui seguit per aquest servei.

(**En relació amb la coordinació i el traspàs d'informació que es dona a les famílies, s'acordarà entre el centre obert i els serveis socials bàsics qui se n'encarregarà, com es farà i quan.*

Altres demandes i nivells de coordinació

Des dels EAIA (serveis socials especialitzats)

- Més enllà de la coordinació ordinària amb els EAIA, hi ha dos moments en què l'EAIA pot requerir la col·laboració dels professionals del centre obert, especialment i de manera específica:
 - En la 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 hagi proposat una mesura protectora que comporti la separació de l'infant del nucli familiar.

És important prioritzar la resposta a aquestes demandes.

La participació i el treball amb altres xarxes del territori

- Actualment es constata una gran diversitat en relació amb els marcs de treball conjunt en els territoris i les funcions que assumeixen (comissions socials escolars, xarxes d'infància de districte, etc.), per exemple, les comissions socials escolars en alguns casos serveixen per controlar l'absentisme i en d'altres són un marc de treball per a l'anàlisi global de la situació de la infància al territori.
- En cada cas caldrà analitzar quin és el nivell d'implicació i de representació més adient (referents o representants del centre obert).

Eines per a la coordinació i el treball conjunt en el procés d'intervenció i desenvolupament:

Document d'acords

- Recullen els acords d'intervenció i els intercanvis d'informació rellevant fruit de les reunions de coordinació.
- Recullen, com a mínim:
 - Data de la reunió
 - Professionals implicats
 - Informació rellevant aportada
 - Acords d'intervenció

Pla de treball conjunt

- Recullen, com a mínim:
 - Objectius conjunts
 - Temporalitat
 - Indicadors per avaluar
 - Professionals implicats
 - Annex: documents d'acords vinculats al pla de treball

El procés d'avaluació i, si escau, tancament

Periòdicament cal avaluar el desenvolupament de la intervenció en l'infant i informar i contrastar amb els diferents serveis vinculats el seu procés de millora.

La manera de fer-ho depèn de l'abast i la intensitat de la relació amb els serveis socials (per exemple, si hi ha un pla de treball conjunt o no n'hi ha).

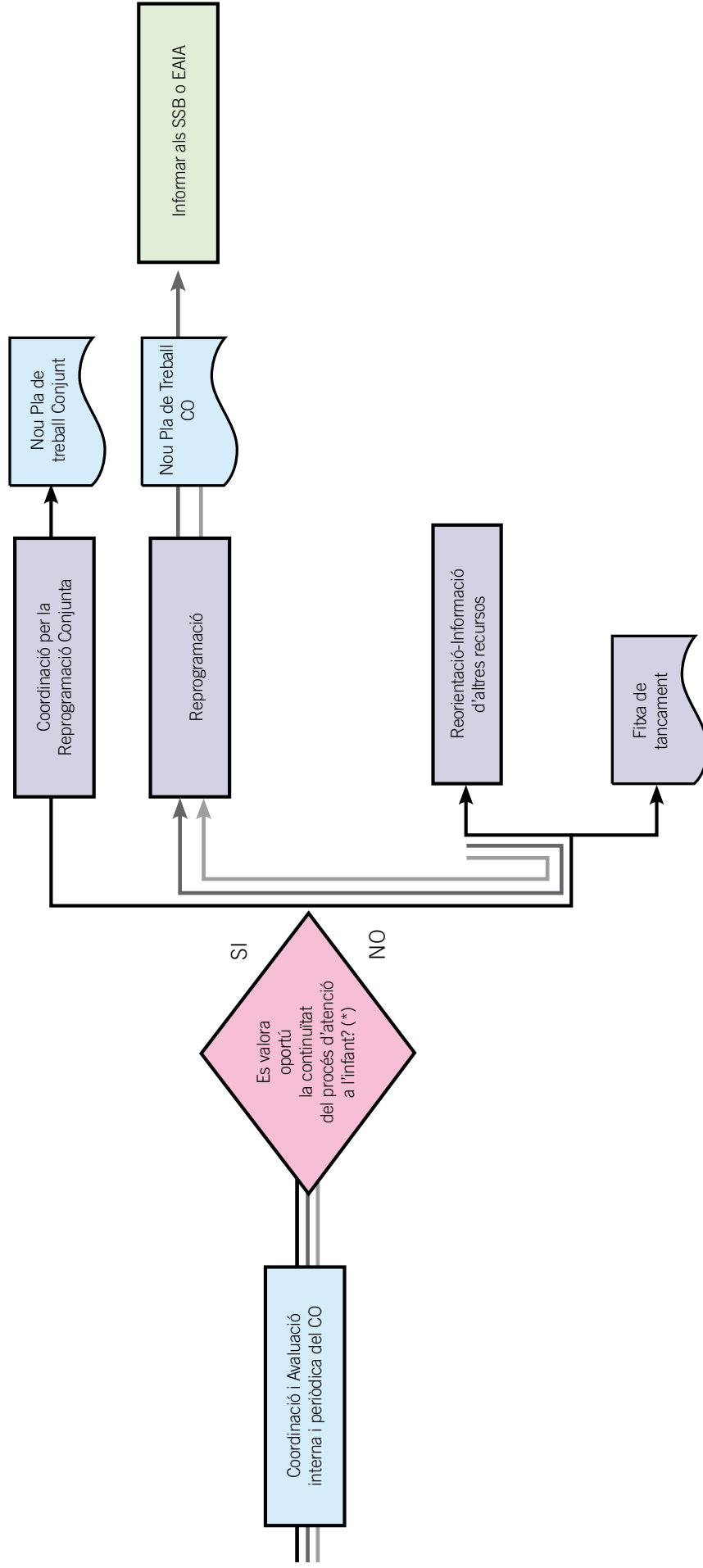
En alguns casos, a partir de l'avaluació del curs es considera necessari fer el tancament de la intervenció educativa.

El tancament es pot produir per dos motius: per decisió dels professionals atès que 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 derivants), 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.

Veure esquema pàg. 21

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)

Els temes clau en el procés d'avaluació i tancament són:

Avaluació

- Cal informar i contrastar periòdicament en el procés de treball i sempre al final del curs amb els serveis socials l'evolució del infant o adolescent.
- Distingim també, en funció de la intensitat de la relació entre el centre obert i els serveis socials, diferents nivells:
 - Infants amb els quals s'estableixen mecanismes d'intercanvi d'informació, seguiment i coordinació: al final de cada curs és important que hi hagi un moment en què el centre obert comparteixi amb els serveis socials els elements de l'avaluació que ha fet el centre de l'evolució de l'infant.

- Infants amb els quals s'estableix un pla de treball conjunt: a més del procés de treball, al final de cada curs hi ha d'haver sempre una reunió d'avaluació conjunta i de redefinició, si escau, del pla de treball conjunt.

Tancament de la intervenció educativa

- 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 el cas que sigui per decisió de la família cal informar-ne el servei derivant (en tot cas, un correu electrònic al professional referent del cas). Si escau, cal donar una orientació cap a un altre recurs.

Eines per a la coordinació i el treball conjunt en el procés d'avaluació i de tancament

Si escau, informe final (final de curs)

- L'informe socioeducatiu que s'elabora al final del curs i que recull l'assoliment dels objectius marcats, si escau, es pot compartir amb els serveis socials.

Fitxa de tancament

- Informació necessària per a la finalització de la intervenció.
- Recull, com a mínim:
 - Objectius assolits
 - Objectius per assolir
 - Motiu del tancament

Pla de treball conjunt (reprogramació anual)

- 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

LA DIMENSIÓ RELACIONAL DELS CENTRES OBERTS: ANÀLISI I PROPOSTES DE FUTUR

En aquest apartat es recullen les conclusions de les sessions de treball relatives a l'anàlisi i les propostes de futur de la dimensió relacional dels centres oberts.

Com a beneficis o potencialitats

1. La coordinació i el treball amb altres agent del territori i altres recursos d'atenció a la infància és un aspecte clau de l'actuació dels centres oberts.

La dimensió relacional dels centres oberts es pot classificar d'acord amb el seu propòsit:

- Les relacions amb els serveis del territori que intervenen en l'infant i la seva família i, especialment, amb serveis d'educació formal, i altres recursos d'atenció a la infància **per garantir la integralitat de l'atenció i millorar la intervenció sobre la persona** (infant i família).
- La relació amb altres entitats i institucions del territori (associacions de veïns; serveis de prevenció, entitats de temps lliure, altres entitats del territori, empreses, etc.) **per contribuir a la millora de les oportunitats i les condicions de vida de la infància i l'adolescència al territori.**

2. Com a beneficis o potencialitats del treball amb d'altres es destaca, en primer lloc, que permet millorar el coneixement i l'anàlisi de la realitat i afavoreix una visió de globalitat, una mirada de conjunt sobre la situació de la infància en el territori.

Permet millorar l'anàlisi de la realitat i ampliar la informació disponible de la situació de la infància i l'adolescència en el territori (detecció de necessitats, dèficits, etc.).

Un dels principals beneficis del funcionament d'aquests marcs és que afavoreixen el coneixement mutu entre diferents sectors, actors, entitats i professionals i, en alguns casos, això facilita la generació de sinergies i relacions d'intercanvi i col·laboració entre professionals, serveis i entitats.

3. Es destaca també que conèixer millor els recursos i serveis del territori permet «apropar» als infants i les seves famílies oportunitats d'implicació, participació i integració en la vida del barri (conèixer i donar a conèixer serveis, recursos, etc.).

Algunes intervencions assenyalen:

- Oferir i donar a conèixer altres recursos de l'entorn.
- Oferir recursos variats, assequibles als usuaris, que en ocasions són inexistents per a la gent del territori.
- Facilitar que les famílies amplii la xarxa de relacions.
- Les coordinacions dins un mateix territori permeten oferir a l'infant més serveis, que conegui el seu barri, per exemple, i per tant es pot arribar a un grup més ampli d'infants.
- Integració dels infants i els joves dins el territori.

4. També permeten evitar la duplictat de recursos i d'esforços, i augmentar la capacitat d'incidència i acció (fer coses que d'altra manera no es podrien fer).

Algunes intervencions destaquen:

- Optimització de recursos i intervencions: més i millor coneixement del que fan els altres, evitar duplicitats.
- Millora del coneixement mutu per enfortir la xarxa: saber/conèixer tots els recursos de la xarxa; diversificar els serveis/ofertes d'activitats per no repetir-les.
- Facilitat d'optimització i de compartir recursos entre entitats i serveis.
- Potenciació i optimització de recursos de l'entorn dirigits a la infància i l'adolescència.

- Possibilitat d'optimitzar recursos: tallers, cursos, etc.
- Les xarxes territorials poden permetre dur a terme accions que a un recurs per si sol li costaria molt, per exemple: fer denúncies concretes, desenvolupar festes infantils al barri, etc.

5. El treball amb altres agents permet tenir més impacte per denunciar temes, aportar posicionaments o fer front comú davant de situacions concretes que afecten la infància (exercir la dimensió politico-social).

Algunes intervencions destacades són:

- Ser veu d'una altra realitat (representar els infants i les seves famílies al barri).
- Fer incidència i denúncia conjunta amb força per posar sobre la taula els temes que afecten la població que atenem.
- Fer més pressió, amb més força per treballar en determinats temes.

6. I, al mateix temps, aquests marcs de relació són un element de motivació i permeten orientar els esforços per incidir en aquesta realitat i transformar-la.

- Ens fa sentir acompanyats, ens dóna altres visions que ens ajuden a fer millor el nostre treball.
- Permeten unir les forces, tot marcant pautes d'actuació comunes que millorin la realitat de la infància i l'adolescència del territori.
- Possibiliten abordar conjuntament i comunitàriament les problemàtiques, les deteccions i les necessitats comunes.

Es destaca, també que el treball amb altres entitats facilita conèixer altres maneres de treballar i rebre coneixement interdisciplinari.

- Aquests marcs de treball possibiliten l'intercanvi de coneixement i les formes de fer entre els diferents agents que actuen en un mateix territori.

7. En síntesi, potencia «el pensament en comú» i sobretot “el fer i construir en comú”.

Com a reptes o dificultats

8. Un primer grup de dificultats identificades estan vinculades a la manca d'adequació dels marcs relacionals i de participació al territori: des d'alguns districtes s'assenyala l'excés i proposen un esforç de racionalització, mentre que altres districtes reconeixen l'absència d'aquests espais formals de relació i proposen crear-ne.

En aquest sentit destaquen algunes intervencions:

- Cal optimitzar xarxes: reduir-les (en cas d'excés) i que aquestes s'adeqüin més a les necessitats reals del territori.
- Hi ha un excés d'oferta de “marcs de participació”.
- La ciutat pateix un excés d'oferta d'espais de participació, on sovint assisteix la mateixa gent (poc representativa).
- Moltes vegades hi ha sobresaturació de xarxes i duplicitat entre algunes d'elles.
- És important establir uns criteris per optimitzar aquests espais. Sovint acabem participant en reunions similars però

d'iniciatives diferents.

- Manca d'estructures (segons els barris) per crear interaccions.

9. Altres dificultats són comunes a molts marcs i òrgans de treball conjunt: la dificultat de desenvolupar amb eficàcia i operativitat les tasques assignades, la manca de recursos i formació per a la dinamització, les dificultats per crear una cultura d'interès general, etc.

Es destaquen especialment:

- Les dificultats de crear una cultura de l'interès general, superar el particularisme, la reivindicació de les pròpies necessitats o reivindicacions.
- La manca de cultura de participació (poca o escassa implicació).
- La dotació dels recursos materials i humans necessaris però també de la formació en dinàmiques i maneres de fer.
- Dificultats per “reconèixer” els altres (escoltar, valorar altres punts de vista i aportacions, poca cultura d'aliances).

10. Singularment, es destaca que sovint els centres oberts tenen dificultats per ser coneguts i reconeguts per part d'altres institucions i agents –escoles, institucions, etc.– com un servei, i això condiciona les relacions.

Es considera que cal avançar en el reconeixement i la visibilitat dels centres oberts, donar-los a conèixer i clarificar com se situa el rol d'aquests en la seva relació amb d'altres.

En aquest sentit es recullen com a aportacions les següents:

- No tots els membres de la xarxa són considerats iguals. Sovint els centres oberts no estan prou reconeguts.
- Sovint hi ha imposició dels plans de treball, no es valora l'opinió dels centres oberts.
- Moltes vegades entre alguns professionals i serveis queda confús què és un centre

obert. És important fer pedagogia sobre qui som i què fem, i sobretot què podem fer plegats.

- Dificultats a l'hora de treballar amb els serveis d'ensenyament reglat ja que sovint marquen la distància amb els serveis i recursos d'educació no formal.
- Presentar el recurs de centre obert a serveis i recursos que, sovint, no tenen clara la funció d'aquest recurs.
- Des del centre obert, gota a gota, de mica en mica, deixar-nos veure, donar-nos a conèixer (què fem, la nostra professionalitat).
- Promocionar qui som i què fem.

11. En tot cas i malgrat les dificultats, hi ha un acord important **en la necessitat, l'oportunitat i la voluntat d'avançar en el treball amb d'altres, i la creació de marcs eficients de relació i treball.**

Propostes de millora

Com a criteris d'actuació:

12. Aquests marcs requereixen uns objectius clars, que siguin considerats com a propis per part de totes aquelles entitats i serveis que en formen part. És important fer un esforç d'identificació i concreció dels objectius i el pla de treball de cada un d'aquests àmbits.

13. El rol del dinamitzador és clau per garantir que es compleix, de manera eficient amb les tasques assignades.

14. Cal emmarcar el treball amb altres agents en el marc de Llei d'infància Llei d'infància.

Com a propostes d'actuació:

En relació amb l'organització del centre:

15. Concretar en l'organització interna del centre —en la dotació de recursos humans i materials, els horaris, etc.— la dimensió relacional com un aspecte necessari.

Es considera clau que es reconegui la dimensió relacional com un aspecte necessari del treball dels centres oberts i que això es tradueixi i es concreti en l'organització interna del centre, en la dotació de recursos humans i materials, els horaris, etc. (per exemple, que es tradueixi en l'aportació econòmica de l'Administració) i que es reflecteixi en el projecte educatiu del centre.

Cal incorporar a les tasques dels professionals i a l'estructura de treball dels serveis aquestes maneres de fer, aquests plantejaments, funcions

i metodologies. Com fer-ho dependrà del model organitzatiu del centre.

Algunes intervencions:

- Es constata que falta temps per fer coordinacions reals i que no es quedin en participació esporàdica.
- Es proposa que en l'horari laboral es puguin dedicar hores a la xarxa, i que això estigui estipulat i considerat com una part de la feina.
- Convé adequar els horaris per facilitar les coordinacions i el treball amb agents.
- Cal una dotació econòmica per tal que sigui possible la dedicació dels professionals dels centres al treball en xarxa.
- Una franja de l'horari en matí és necessària per poder coordinar-se amb altres serveis.

- Es palesa la necessitat d'adequar la jornada laboral dels professionals a aquesta nova manera de treballar i aquests nous plantejaments.

16. Cal incorporar en les metodologies educatives del centre “experiències de participació” que facilitin la comprensió per part dels infants del que és la participació.

17. Cal planificar amb criteris de realitat la participació i la implicació dels centres en els espais de participació (prioritats, etc.)

En relació amb el funcionament de les xarxes:

18. S'ha de fer un esforç d'identificació i concreció dels objectius i el pla de treball de cada un d'aquests àmbits.

Un dels aspectes més subratllats és la necessitat de clarificar els objectius i el propòsit de cada un d'aquests àmbits: explicitar els seus objectius, el pla de treball, i que aquests siguin coneguts i compartits per a tots.

També es destaca la necessitat d'adequar aquests objectius a la realitat.

- Si tots els agents de la xarxa no tenen clar els objectius comuns o es pensa més en objectius propis i no de la xarxa, el treball es veu molt afectat i es generen tensions entre agents.
- Amb objectius poc clars hi ha desànim.
- La planificació dels objectius s'ha de fer amb criteris de realitat.

19. Convé reforçar el rol de dinamitzador de la xarxa per garantir l'operativa i la dinàmica de les reunions.

Es destaca la necessitat de millorar l'eficàcia en el funcionament d'aquests marcs: reforçar el rol del dinamitzador de la xarxa per garantir l'operativa i la dinàmica de les reunions (actes, seguiment de convocatòries, etc.).

En aquest sentit es proposen diferents possibilitats: crear un grup motor que dinamitzi i garanteixi el desenvolupament d'aquests espais, “alliberar” un professional, etc.

Al mateix temps, es considera important millorar el funcionament de les reunions, i el rol del dinamitzador es considera clau.

- No programar els espais i el ritme a vegades deixa la nostra participació en un acte de presència.
- Les reunions no sempre són efectives, hi ha tendència a la “reunionitis”.
- Es planteja l'existència del dinamitzador/a alliberat.

En relació amb el rol de l'Administració com a impulsora i promotora d'aquests marcs:

20. S'ha de facilitar suport i acompanyament al funcionament d'aquests marcs.

L'Administració podria dedicar una part del pressupost disponible per a participació a donar un servei de consultoria a les xarxes, per tal de definir estratègies per als propers 3 o 4 anys.

21. Convé promoure una oferta de formació específica (per exemple en dinàmiques de participació; conducció de reunions, etc.).

22. Cal facilitar el suport logístic i de gestió necessari per afavorir el treball d'aquests marcs: convocatòries, bases de dades, etc.

Cap a una proposta de futur: la creació d'una xarxa única d'infància als districtes

Davant de la manca d'adequació —per excés o per defecte— dels marcs relacionals i de participació que tenen a veure amb la infància en el territori, s'apunta l'oportunitat d'avançar en la proposta de creació d'una xarxa única d'infància als districtes —amb les comissions que es considerin necessàries.

La finalitat última d'aquesta xarxa seria millorar les condicions de vida de la infància i les seves famílies, aglutinant les diverses xarxes que actuen al territori i fent-les confluïr.

La xarxa tindria com a principals objectius:

- Millorar el coneixement i l'anàlisi de la realitat.
- Garantir una visió de globalitat, una mirada de conjunt sobre la situació de la infància.
- Dotar de més eficàcia les actuacions, facili-

tar l'optimització dels recursos del territori, evitar duplicitats, etc.

- Millorar la cooperació entre serveis i recursos.
- Tenir més incidència, impacte i acció davant de situacions concretes que afecten la infància.

Quins serveis i recursos caldria implicar:

- Els diferents departaments, serveis i àrees de les Administracions públiques competents que tenen presència al territori (educació, salut, serveis socials, cultura, esports, urbanisme, etc.).
- Professionals i tècnics d'entitats del barri o el districte.
- Infants i famílies.

PARTICIPANTS A LA “XARXA DE CENTRES OBERTS”

Centres Oberts (CO) de la Xarxa:

CO ADSIS
CO Casal dels Infants
CO l'Esquitx
CO CEL
CO Ciutat Meridiana (Cruïlla)
CO Don Bosco
CO Joan Salvador Gavina
CO Martí Codolar
CO Tria
CO Glamparetes
CO Torre Baro
CO Estel d'Assis
CO Pare Manel
CO Passatge
CO Compartir
CO Municipal Sant Martí
CO Municipal Les Corts-Sants

Grup motor de la xarxa:

CO Fedaià: Anna Capdevila, Paco Estellés i Maria Serra
Ajuntament de Barcelona: Asunción Moreno
Secretaria. EQU: Marta Tarragona i Núria Sala

Relació de tots els participants:

Alejandra Rayas, Alejandro Ovejero, Alicia González, Anabel Carbonell, Àngels Carbonell, Anna Capdevila, Anna Castro, Anna de Eguia, Anna Oró, Anna Puig, Asunción Moreno, Carme Busquets, Carmen García, Carmina Català, César Marcos, Claudia Raya, Cristina Jaumandreu, Cristina Romero; Doménec Valls, Elisabeth Catena, Erika Ruiz, Esperança Jaime, Estel Salomó, Ester Ibáñez, Ester Rosell, Esther Arimón, Eva García, Francina Morell, Helena Santacana, Ignasi Sagalés, Inés Uceró, Ivan Manzano, Jokiñe Miranda, Josep M. Bastús, Josep Rossinyol, Laura Azuaga, Laura Córdoba, Laura Rodríguez, Lúdia Acosta, Manel Romero, Maria Asensio, Maria Bécades, Maria Fernández, Maria Serra, Marisa Olleta, Marta Cerilla, Marta Rios, Marta Sanchís, Mercedes Yubero, Mireia Martín, Mireia Muñoz, Mireia Niubó, Montserrat Almató, Montserrat Pedret, Montserrat Salvador, Natxo Orts, Noemí Padrón, Núria Menta, Paco Estellés, Patricia Bolea, Patxi Medina, Raúl Lerones, Ricard Loká, Rosa Balaguer, Sandra Pardo, Santi Ferrando, Sofia Caparrós, Sonia Massó, Susanna Plata, Tania Canales, Teresa Fernández, Toni Dieste, Xavier Parera i Xavier Seva.



Unió Europea

