

# GUIA ESPECÍFICA PER A SERVEIS I AGENTS DERIVADORS

# 1. QUÈ OFEREIX?

El **Servei de Famílies Col·laboradores (SFC)**, de l'Ajuntament de Barcelona, ofereix suport a famílies que presenten dificultats de xarxa social, familiar o econòmica i que, de manera temporal, necessiten un cop de mà per atendre els seus fills o filles.

El servei compta amb un banc de famílies col·laboradores: són famílies que, de manera solidària, ofereixen el seu temps per donar suport en la cura d'infants.

Les col·laboracions són **temporals** (hores, dies, caps de setmana, vacances, períodes de convivència inferiors a 6 mesos...), **acordades i consensuades** entre les persones implicades (famílies col·laboradores i famílies dels infants).



El servei s'ofereix com un **recurs preventiu** de les funcions maternals i parentals. És un suport **complementari**, no se substitueix la família de l'infant, a diferència d'altres serveis com l'acolliment o adopció.

## Exemples de situacions:

- **Família monoparental en què la mare o el pare s'ha d'operar i no té a qui deixar l'infant durant aquests dies.**
- **Sobrecàrrega dels progenitors i necessitat d'unes hores de respir o temps per a gestions.**
- **Mare o pare que ha d'anar a treballar alguns caps de setmana, nits, vacances escolars, etcètera, i necessita suport en la cura dels infants.**
- **Mare o pare que està en convalescència i no pot fer-se càrrec de l'infant durant una temporada.**

## 2. QUINES SÓN LES PARTS IMPLICADES?

En totes les col·laboracions hi ha diverses parts implicades.

### Famílies que necessiten el suport del servei (famílies beneficiàries)

Són les famílies que viuen a Barcelona i que, per diferents circumstàncies, necessiten la col·laboració d'altres persones per atendre els seus fills i filles.



### Professionals derivadors

Els serveis derivadors són professionals d'atenció social (serveis socials, EAIÀ...) fundacions i entitats socials, serveis educatius (EAP, escoles, etcètera) o sanitaris (hospitals, centres de salut...).

Els professionals derivadors detecten la necessitat en la família de l'infant, li ho proposen i, si hi està d'acord, fan la derivació al Servei de Famílies Col·laboradores.



També és possible que la família conegui el servei i s'adrexi al professional de referència per tal que valori la situació.

### Famílies col·laboradores

Aquestes famílies col·laboradores (FC) són persones que s'ofereixen per a la cura temporal d'un infant i formen part del banc de famílies col·laboradores del servei. Les FC han estat informades del servei, valorades i validades mitjançant un estudi psicosocial.



## 3. CIRCUIT

### Derivació

Els i les professionals que detectin la conveniència d'una col·laboració, cal que informin prèviament la família del servei, i en cas que la família accepti la derivació, han de fer arribar la sol·licitud de demanda a [sfc@bcn.cat](mailto:sfc@bcn.cat).

Les sol·licituds de demanda les ha de signar tant el professional derivador com la família que necessita el servei, que n'ha de donar l'acceptació.

Poden fer arribar la derivació els professionals següents:

- **Àmbit social: serveis socials, EAIA, SARA, PIAD, SIS, centre penitenciari, fundacions i entitats socials, d'inserció sociolaboral...**
- **Àmbit sanitari: ambulatoris, hospitals, CSMIJ...**
- **Àmbit educatiu: centres educatius, EAP...**

Per tal d'iniciar la cerca de la família col·laboradora per part del servei, és imprescindible que els professionals facin arribar la demanda emplenada. Per a consultes prèvies a la derivació, podeu escriure un correu electrònic a [sfc@bcn.cat](mailto:sfc@bcn.cat) o trucar al 932 915 966 i 932 915 967.

### Encaix

Un cop rebuda la demanda, l'equip de l'SFC estableix contacte amb el referent social i la família beneficiària per tal de cercar una família col·laboradora adequada per cobrir la demanda.

A partir de la recepció de la demanda, l'SFC inicia el contacte amb la família beneficiària per a les qüestions



relatives a la col·laboració, i manté informat el servei derivador.\*

\*Aquest circuit té com a excepció els serveis especialitzats EAIA, SARA i centres penitenciaris, en què, per les característiques pròpies del servei, els agents derivadors mantenen el contacte directe amb la família beneficiària.

Després de l'anàlisi de la demanda, se seleccionen del banc de famílies les que, per proximitat, disponibilitat i característiques o perfil, es consideren més adients.

L'SFC dona informació a la professional o el professional derivador sobre la possibilitat de cobrir la demanda en un període no superior a una setmana. En cas que no es trobi cap família col·laboradora disponible, l'SFC continua cercant famílies col·laboradores sempre que no s'anul·li la demanda.

## Reunió i acords de compareixença

Un cop es localitza una família col·laboradora amb disponibilitat per oferir el seu suport per a aquesta demanda concreta, se n'informa el referent derivador i la família, i es concreta una reunió amb la família i l'infant o infants, la família col·laboradora i les professionals del servei de famílies col·laboradores.

\*El referent derivador assisteix a la reunió en cas que sigui una demanda procedent de l'EAIA, el SARA o centres penitenciaris.

Durant la reunió, la família de l'infant fa un traspàs directe a la família col·laboradora sobre la informació rellevant de l'infant (horaris, al·lèrgies, gustos, medicació, dinàmiques...). I se signa l'acord entre les dues famílies (acord de compareixença). A la documentació que se signa es recullen horaris, dates, telèfons i llocs de trobada i es concreta quan s'iniciarà la col·laboració.

Si la situació s'allarga en el temps, cada 6 mesos es valora la renovació de la col·laboració.



## Seguiment

Durant la col·laboració, les professionals de l'SFC fan un seguiment periòdic de la col·laboració. S'acompanya la família col·laboradora oferint suport tècnic, emocional i educatiu tenint en compte les necessitats en cada cas.

Les professionals de l'SFC mantenen contacte amb la família de l'infant per qüestions relatives a la col·laboració.

L'SFC manté informats els professionals que han fet la derivació de com s'està desenvolupant la col·laboració i els aspectes que siguin rellevants.

## Finalització de la col·laboració

La finalització d'una col·laboració es produeix quan ja no hi ha la necessitat de suport, o si alguna de les parts no pot continuar mantenint la col·laboració.

Es recomana a les famílies que prevegin un espai de comiat amb l'infant.

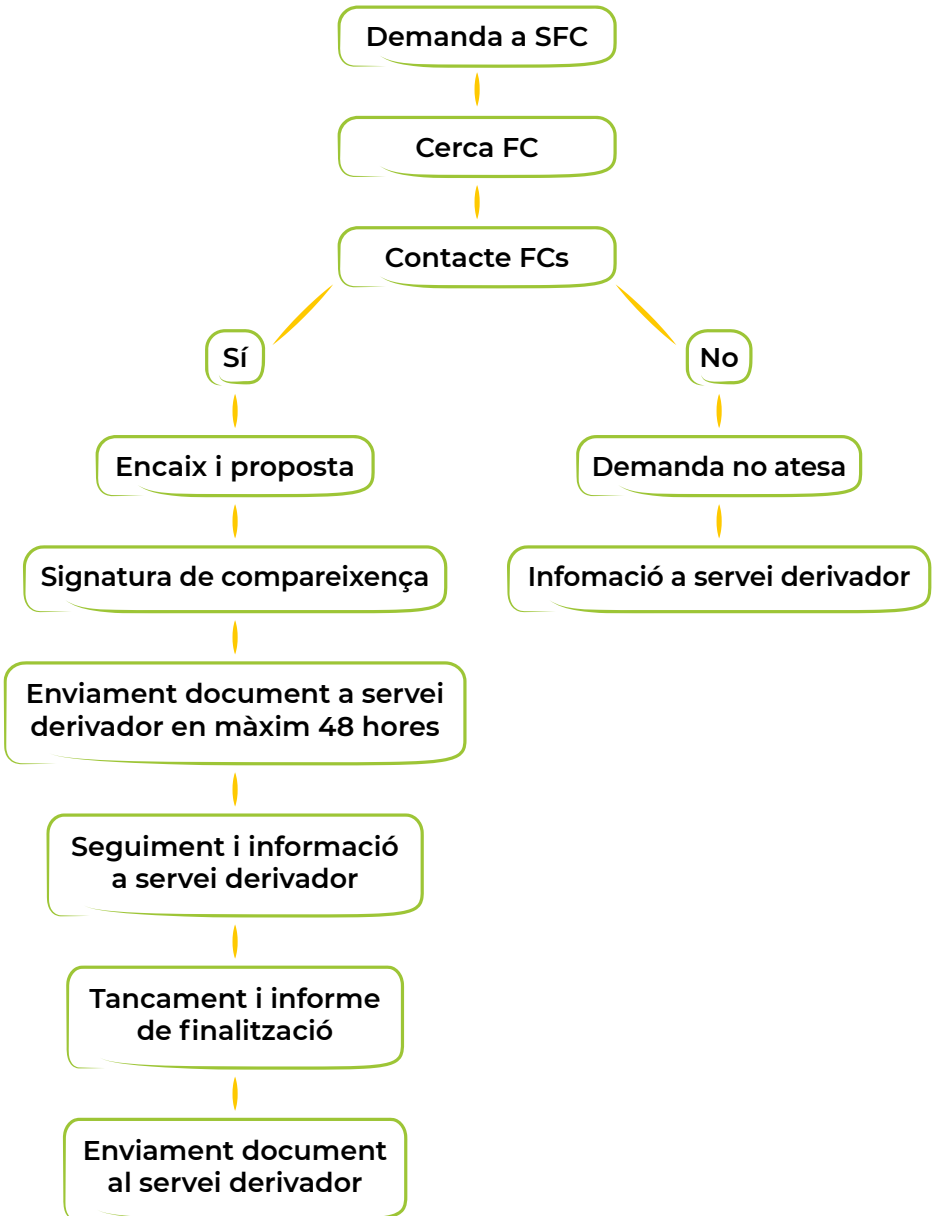
Quan s'acaba la col·laboració, les professionals del servei contacten amb les famílies per fer una avaluació de la col·laboració. S'informa el professional derivador del tancament i avaluació de la col·laboració.



## Properes col·laboracions

Si la necessitat de col·laboració s'allarga en el temps, cada 6 mesos es valora la renovació de la col·laboració i, en cas de continuïtat, caldria renovar l'acord en una nova reunió.

En cas que una família beneficiària tingui la necessitat de suport més endavant, cal iniciar el circuit amb una nova derivació.



## 4. PREGUNTES FREQUENTS



### Qui pot demanar el servei?

Persones amb infants a càrrec que visquin a Barcelona i que presentin dificultats de xarxa social, familiar o econòmica mitjançant la derivació a través del professional de l'àmbit social, educatiu o sanitari.

### Per què es pot demanar el servei de famílies col·laboradores?

- Hi ha famílies que per diferents situacions (laborals, formatives, de respir, de salut, etcètera) necessiten suport per a la cura dels fills.
- Per circumstàncies, es valora convenient que l'infant pugui gaudir d'un temps limitat i pactat en un altre entorn familiar.

### És necessari que s'envii la demanda a l'SFC?

Sí, els serveis derivants quan detecten una necessitat susceptible de ser coberta des de l'SFC, envien la sol·licitud de derivació signada tant per part de la o el professional referent com de la persona progenitora o tutora de l'infant o infants. En aquesta sol·licitud, la persona referent de la família beneficiària especifica les característiques bàsiques de la demanda, la família i l'infant per al qual se sol·licita el servei (matins, tardes, caps de setmana, períodes curts de convivència, etcètera).

### On es pot trobar la sol·licitud de demanda?

La demanda es troba al Portal del Professional de l'Ajuntament de Barcelona. En cas que no hi tingueu accés, podeu contactar amb l'SFC via telefònica o per correu electrònic i us l'enviarem.



## **El servei que dona l'SFC és el mateix que un cangur?**

No, les famílies col·laboradores no fan el mateix que un cangur, inclouen l'infant en la seva pròpia dinàmica de família, ofereixen un entorn familiar on experimentar noves vivències, relacions i vincles.

## **L'SFC fa la mateixa funció que el servei d'acolliment?**

No, l'SFC és un servei que complementa els progenitors dels infants de manera puntual, però en cap cas els substitueix. La família de l'infant en continua tenint la tutela, i la família col·laboradora l'ajuda de manera puntual i durant un temps delimitat creant una xarxa de suport. La relació entre les dues famílies es basa en un acord consensuat i pactat.

## **Qui són les famílies col·laboradores?**

Són persones majors d'edat que, de manera solidària, ofereixen el seu temps. Totes les persones que participen han estat validades per un estudi psicosocial (entrevistes amb psicòloga, treballadora social, visita a domicili) i han aportat la documentació necessària (DNI i negatiu d'antecedent de delictes sexuals).

## **L'SFC atén casos d'urgència?**

L'SFC no és un servei d'urgències. En el cas de trobar-vos davant una demanda que és de caràcter urgent, ens podeu trucar o enviar un correu electrònic i us direm si tenim alguna família disponible per a la situació concreta.

## Hi ha bústia de suggeriments i reclamacions?

L'SFC disposa de l'adreça electrònica [sfc@bcn.cat](mailto:sfc@bcn.cat) i els telèfons 932 915 966 i 932 915 967. Per aquests canals es gestionen les comunicacions que tinguin a veure amb gestions, coordinacions i tasques pròpies o necessàries per al bon desenvolupament del servei.

Per exemple:

- Per canviar l'hora d'una entrevista.
- Per notificar o enviar la documentació que s'hagi sol·licitat.
- Per informar que no es podrà assistir a la trobada amb l'infant en col·laboració.

Per a qüestions referents a l'atenció del servei o del seu funcionament, l'Ajuntament de Barcelona disposa d'un servei per a la gestió d'incidències, queixes i suggeriments, anomenat IRIS, que inclou els canals següents per fer arribar la comunicació:

Telèfon del Civisme **900 226 226 (gratuït)**

Telèfon d'Informació i Tramitació **010 (24 hores, gratuït)**

Web **[www.bcn.cat](http://www.bcn.cat)**. Formulari de reclamació

Oficines d'atenció ciutadana (OAC)

**SERVEI DE FAMÍLIES  
COL·LABORADORES  
(SFC)**

**TELÈFON DE CONTACTE  
93 291 59 66  
93 291 59 67**

**BARCELONA.CAT/INFANCIA**

**ADREÇA**

Carrer de Ca l'Alegre de Dalt, 5

**MÉS INFORMACIÓ**

[sfc@bcn.cat](mailto:sfc@bcn.cat)

## ON SOM?

