

# Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

## PROCESSOS CLAU O OPERATIUS DE LA FASE D'ESTUDI

Pla d'intervenció  
(pla de millora/acords COSE)  
i devolució a la família

BCN

IV. PLA  
D'INTERVENCIÓ  
I DEVOLUCIÓ  
A LA FAMÍLIA

## PRESENTACIÓ, MAPA GENERAL, PROCESSOS ESTRATÈGICS I DE SUPORT

---

### PROCESSOS CLAU O OPERATIUS DE LA FASE D'ESTUDI

Entrada i anàlisi  
d'informació  
Procés I

Primera entrevista  
i exploració  
diagnòstica  
Procés II

Anàlisi, valoració  
i pronòstic  
Procés III

Pla d'intervenció  
(pla de millora / acords COSE)  
i devolució a la família  
Procés IV

#### **Direcció**

Àrea de Drets Socials

#### **Coordinació tècnica**

Departament de Planificació i Processos.  
Àrea de Drets Socials

Departament de Família i Infància.  
Àrea de Drets Socials

#### **Equip de treball**

Maica Comellas, Rosa Alemany, Teresa Pastó,  
Núria Amado, Jordi León, Susana Martín,  
Laura Gil, Carmina Català, Marta Sánchez  
i Àngels Campos

#### **Coordinació de l'edició**

Departament de Comunicació.  
Àrea de Drets Socials

Maig de 2017

# PRESENTACIÓ

Aquesta part del document es dedica a aprofundir en la concreció de cada un dels processos clau o operatius. Tal com s'ha exposat en el primer document, els processos operatius són els que estan relacionats directament amb la prestació del servei. Reflecteixen les fases de treball que preveu l'organització, amb les tasques que s'han de dur a terme en cada fase.

Cal tenir present, com s'ha dit en la introducció, que s'aborda només el desplegament de l'anàlisi dels processos relacionats amb la fase d'entrada, estudi, valoració diagnòstica i elaboració de l'informe corresponent, tot i que l'actuació de l'EAlA continua amb la fase d'intervenció i fins al tancament.

Pel que fa a aquests processos, cada un s'analitza de la manera següent i per mitjà de la documentació que s'exposa a continuació:

## 1. Fitxa del procés.

Fitxa on queda recollida, de manera sintètica, la informació clau sobre el procés que s'analitza. S'hi recullen: l'objectiu del procés, la seva definició o descripció, les entrades i les sortides (les activitats que inicien el procés i les activitats que es generen a partir d'aquest i donen lloc al següent), els agents implicats (agents responsables, equip de procés i altres agents implicats), indicador/s per mesurar o fer seguiment del procés, documentació de referència i eines informàtiques de suport.

## 2. Diagrama de flux i relat del procés.

- Representació gràfica de les accions implicades en el procés, expressades en l'ordre en què se succeeixen i representades amb els símbols corresponents al significat de cada acció (decisió, activitat o operació, emmagatzematge, etc.). Aporta una visualització ràpida i general del procés.
- El diagrama de flux s'acompanya amb una explicació escrita del procés, que permet explicar, amb més profunditat, les accions i tasques importants que cal realitzar.

## 3. Desenvolupament tècnic i documentació associada (protocols, informes, guions, etc.) directament relacionats amb el procés.

Dóna les directrius tècniques i les referències conceptuals sobre les accions que s'han de dur a terme per assolir els objectius d'atenció i actuació, tot seguint el marc estratègic (normatiu, competencial, de planificació i organitzatiu) establert.

3

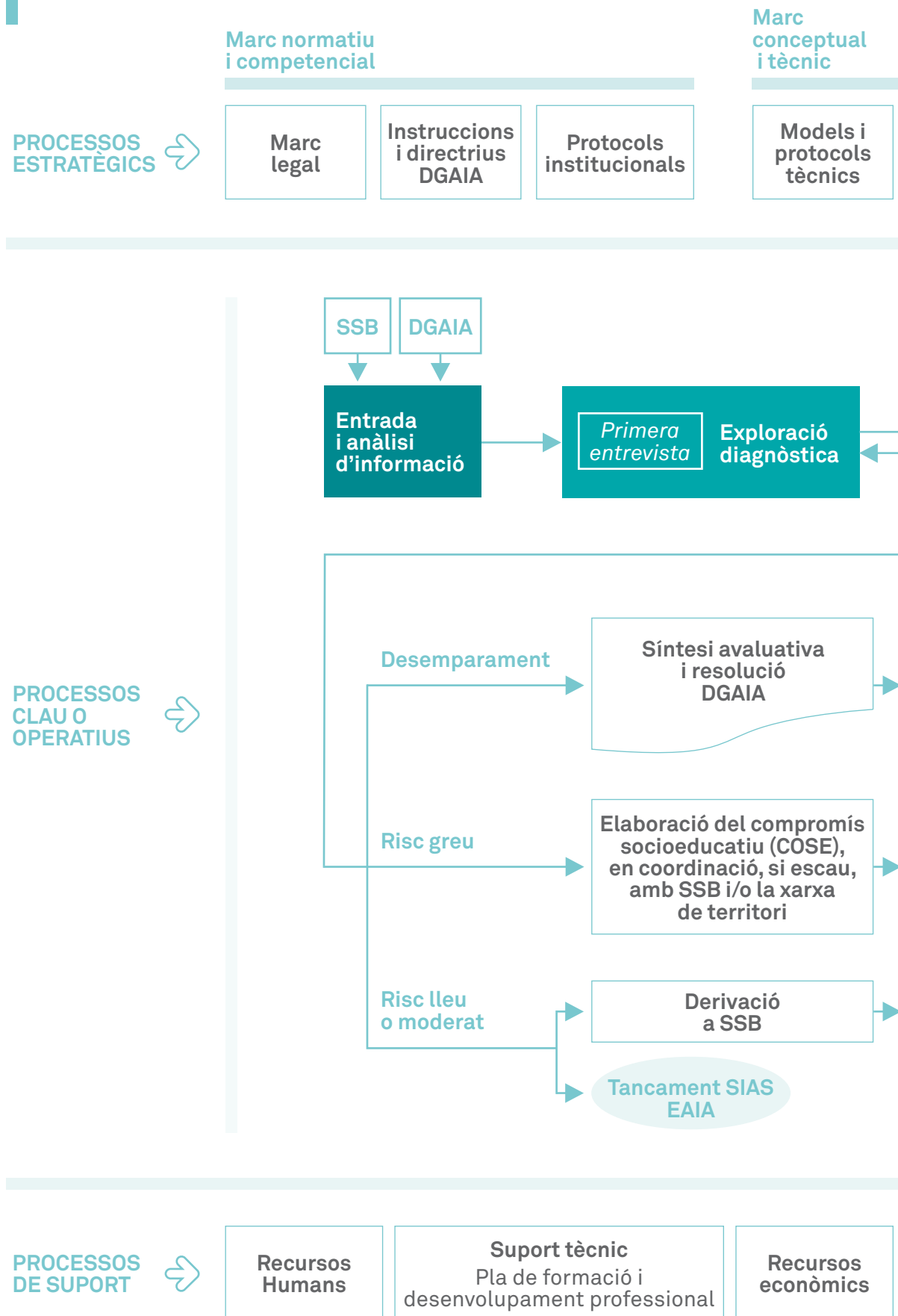
Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAlA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

## MAPA GENERAL DE PROCESSOS DELS EAIA



4

### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

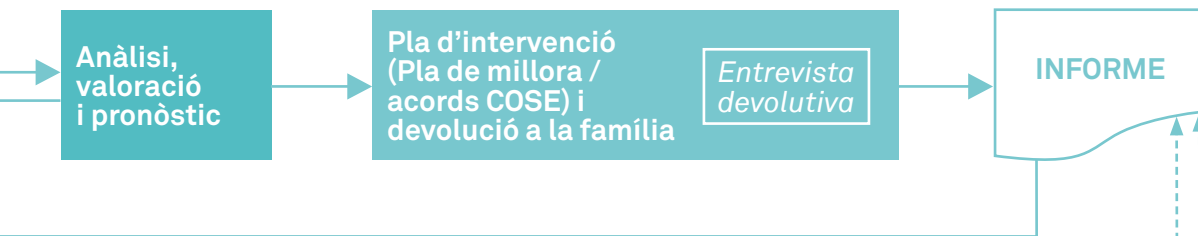
Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

Models teòrics orientadors

Marc planificador

Estructura organitzativa dels EAIA

Model de seguiment i avaluació



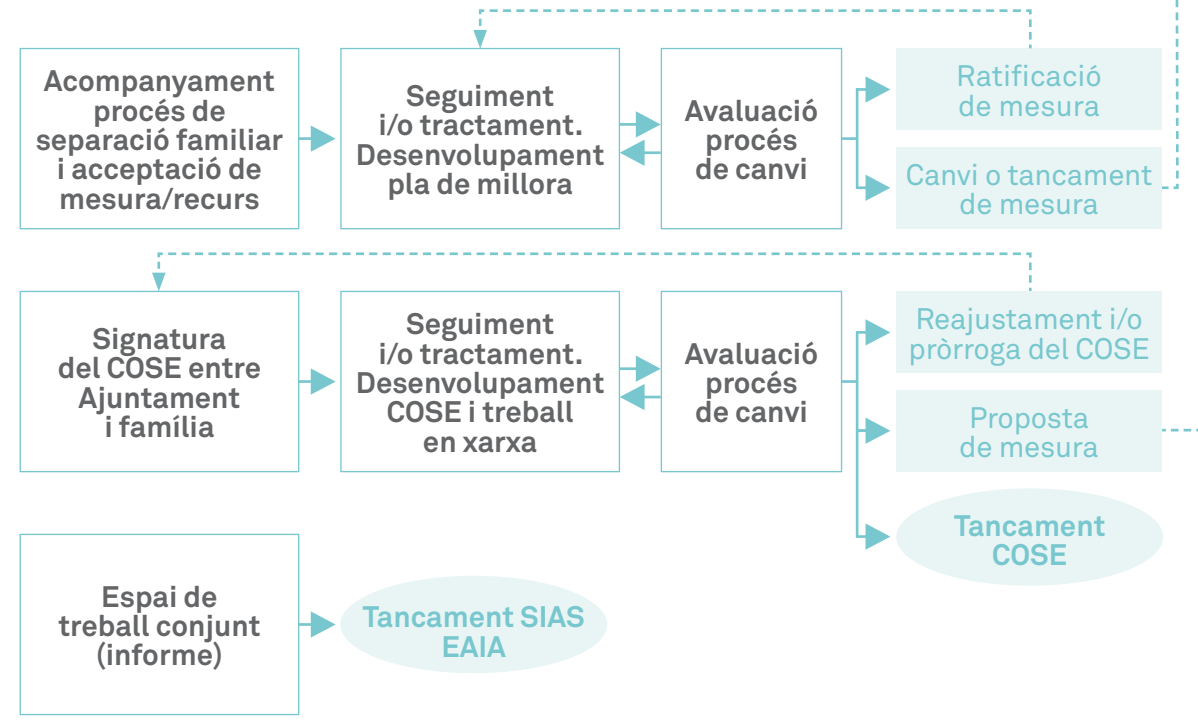
5

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família



Recursos informàtics

Comunicació i imatge

#### Drets Socials

Els processos  
tècnics dels  
Equips d'Atenció  
a la Infància i  
l'Adolescència  
(EAIA)

Processos clau o  
operatius de la fase  
d'estudi

Pla d'intervenció  
(pla de millora/  
acords COSE)  
i devolució  
a la família

<b>4. PLA D'INTERVENCIÓ (PLA DE MILLORA / ACORDS COSE) I DEVOLUCIÓ A LA FAMÍLIA</b>	<b>9</b>	
4.1. Fitxa de procés	9	
4.2. Diagrama de flux i relat del procés del pla d'intervenció (pla de millora / acords COSE) i devolució a la família	10	
4.3. Desenvolupament tècnic i documentació associada (protocols, informes, guions, etc.) directament relacionats amb el procés	15	
4.3.1. Consideracions generals	15	7
4.3.2. El pla d'intervenció	16	<b>Drets Socials</b>
4.3.3. El pla de millora: el contracte com a instrument	18	Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)
• Model de pla de millora	23	
4.3.4. Entrevista de devolució tècnica de final d'estudi	25	
4.4. Documentació complementària	28	Processos clau o operatius de la fase d'estudi
<b>Plantilles</b>		Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família
• Document de devolució tècnica de la intervenció de l'equip tècnic	31	
• Document de devolució tècnica de la proposta de règim de relació i visites	32	
• Document de comunicació de l'ampliació del règim de relació i visites	33	
• Document de signatura de la compareixença	34	
• Model d'informe de síntesi avaluativa	36	
• Model d'informe de proposta	44	
• Compromís socioeducatiu (COSE)	52	
• Informe de traspàs entre SSB-SEAIA	53	

#### Drets Socials

Els processos  
tècnics dels  
Equips d'Atenció  
a la Infància i  
l'Adolescència  
(EAIA)

Processos clau o  
operatius de la fase  
d'estudi

Pla d'intervenció  
(pla de millora/  
acords COSE)  
i devolució  
a la família



## 4. PLA D'INTERVENCIÓ (PLA DE MILLORA / ACORDS COSE) I DEVOLUCIÓ A LA FAMÍLIA

### 4.1. Fitxa de procés

Pla d'intervenció (pla de millora / acords COSE) i devolució a la família	
<b>Objectiu</b> (Finalitat o fites per assolir)	Informar sobre el resultat de l'exploració diagnòstica i presentar a la família el pla d'intervenció per a la millora del benestar de l'infant/adolescent.
<b>Definició</b> (Breu descripció)	<p>En aquesta fase es realitza l'<b>entrevista de devolució</b> amb la família, on se li transmetrà la valoració que s'ha fet sobre la situació de l'infant/adolescent, les competències parentals i la situació sociofamiliar.</p> <p>D'acord amb aquesta valoració, s'informarà sobre quina serà la <b>proposta tècnica i/o administrativa</b> que s'implementarà i s'explicarà quin serà el <b>pla d'intervenció</b> (pla de millora o COSE).</p> <p>L'entrevista de devolució també s'haurà de fer amb l'infant/adolescent.</p> <p>Finalment, se signaran els documents que correspongui.</p>
<b>Entrades</b> (Esdeveniments/documents que inicien el procés)	Decisió en relació a la proposta tècnica i/o administrativa que s'implementarà en els infants
<b>Sortides</b> (Esdeveniments/documents que es generen en l'execució del procés)	Signatura de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Devolució tècnica de la intervenció de l'equip tècnic.</li> <li>• Compareixença.</li> <li>• Pla de millora o COSE.</li> </ul>
<b>Responsable del procés</b> (Càrrec/persona coneixedora del procés i que en valida les dades)	Referent i coreferent
<b>Equip del procés</b> (Professionals que intervenen o executen alguna acció directament en el procés)	Referent i coreferent Administratiu/iva
<b>Altres agents implicats</b> (Professionals que no intervenen directament en el procés o no hi executen cap acció, però que hi conflueixen en algun sentit)	Equip Interdisciplinari de professionals i Direcció
<b>Indicadors</b> (Dades que aportin informació sobre la gestió del procés)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista de devolució realitzada a la família d'acord amb el protocol establert.</li> <li>• Elaboració del document de pla de millora o COSE, d'acord amb el model definit.</li> </ul>
<b>Documentació de referència</b> (Documents relacionats amb el procés)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informació obtinguda al llarg del procés d'exploració diagnòstica i del procés d'anàlisi, valoració i pronòstic.</li> <li>• Formulari Devolució Tècnica de la intervenció de l'equip tècnic.</li> <li>• Formulari Compareixença.</li> <li>• Formulari Pla de millora o COSE.</li> </ul>
<b>Eines informàtiques de suport</b> (Aplicacions, bases de dades, etc.)	

9

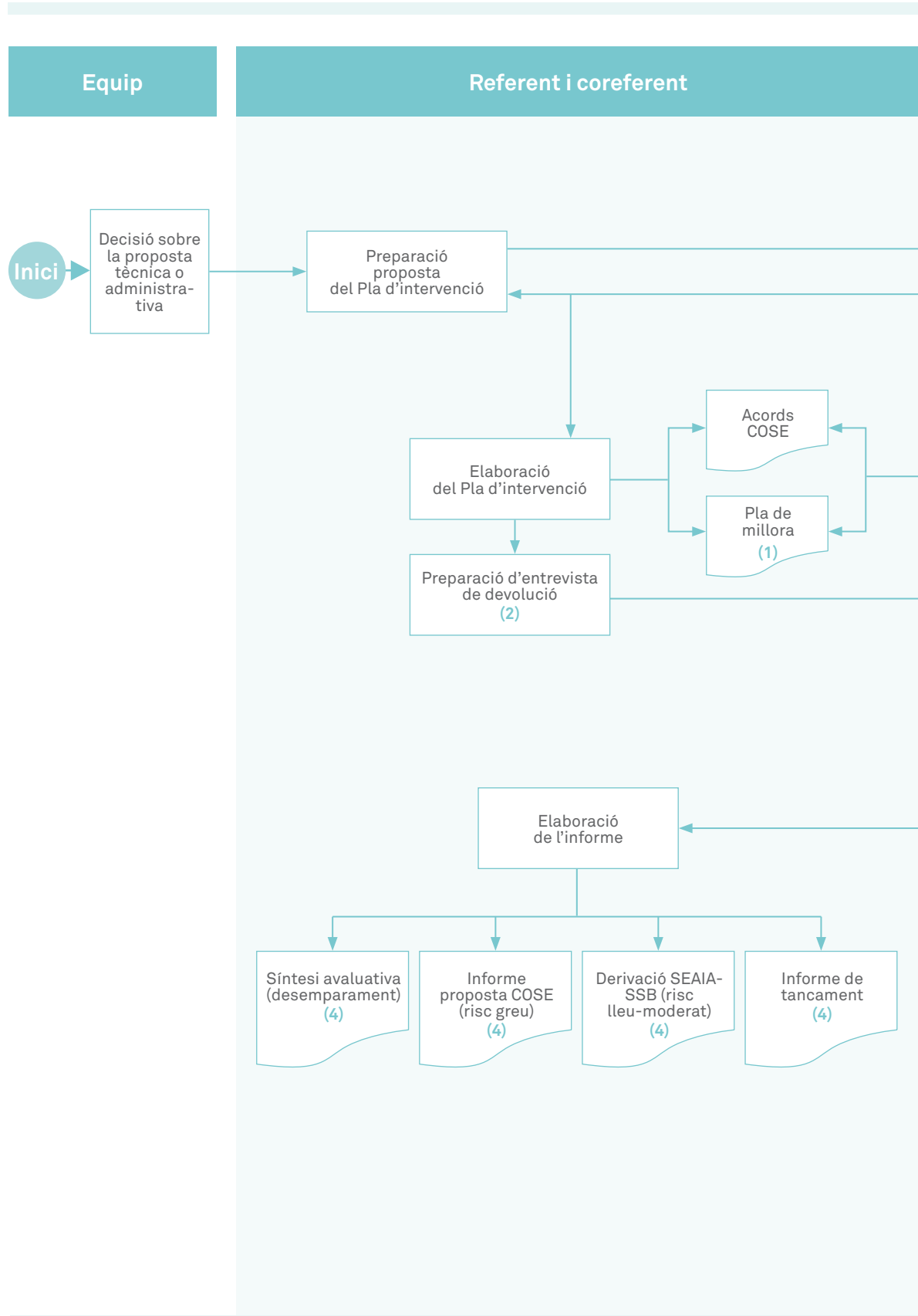
#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

## 4.2. Diagrama de flux i relat del procés del pla d'intervenció i devolució a la família



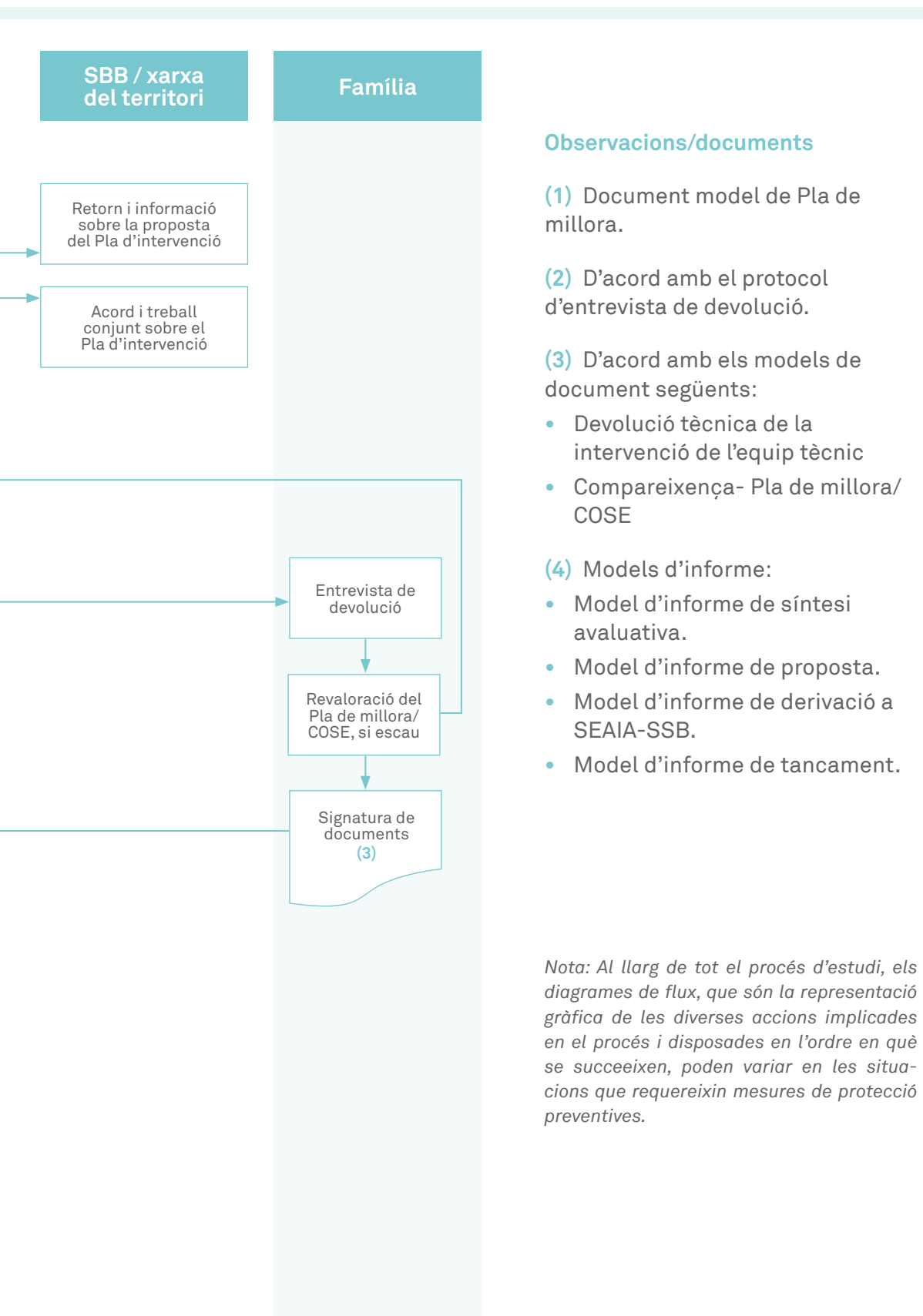
10

### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família



### Observacions/documents

(1) Document model de Pla de millora.

(2) D'acord amb el protocol d'entrevista de devolució.

(3) D'acord amb els models de document següents:

- Devolució tècnica de la intervenció de l'equip tècnic
- Compareixença- Pla de millora/ COSE

(4) Models d'informe:

- Model d'informe de síntesi avaluativa.
- Model d'informe de proposta.
- Model d'informe de derivació a SEAIA-SSB.
- Model d'informe de tancament.

11

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

*Nota: Al llarg de tot el procés d'estudi, els diagrames de flux, que són la representació gràfica de les diverses accions implicades en el procés i disposades en l'ordre en què se succeeixen, poden variar en les situacions que requereixen mesures de protecció preventives.*

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

Accions	
<b>Preparació proposta del pla d'intervenció</b>	<p><b>Agent responsable:</b> Referent i coreferent</p> <hr/> <p><b>Descripció:</b> A partir de la proposta tècnica i/o administrativa que s'hagi pres, el personal professional referent elaborarà el pla d'intervenció corresponent per poder exposar-lo a la família, i hi recollirà un seguit de propostes i/o mesures segons els objectius de canvi plantejats.</p>
<b>Elaboració del pla de millora / acord COSE en coordinació amb els SSB i/o altres serveis de la xarxa del territori.</b>	<p><b>Agent responsable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Referent i coreferent</li> <li>• Professionals de la xarxa de serveis del territori.</li> </ul> <hr/> <p><b>Descripció:</b> S'informarà sempre als serveis de la xarxa del resultat de l'estudi i de la decisió presa sobre la mesura tècnica/administrativa.</p> <p>En el cas que el pla d'intervenció contempli altres serveis de la xarxa, haurem de coordinar-nos amb els equips professionals necessaris per establir els acords sobre els objectius de canvi plantejats per a la família i, de manera col·laborativa i complementària, definir la responsabilitat de cada servei.</p>
<b>Elaboració del pla d'intervenció</b>	<p><b>Agent responsable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Referent i coreferent</li> <li>• Educador/a social, si escau</li> </ul> <hr/> <p><b>Descripció:</b> Si el pla de millora inclou acords COSE, l'educador/a social s'incorporarà en la fase final de l'estudi per definir millor el pla d'intervenció.</p> <p>Un cop definit el pla d'intervenció, farem el pla de millora i elaborarem un document o un altre, d'acord amb els models de referència.</p> <p>Els plans de millora / acords COSE han de contenir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La definició dels objectius de canvi tant individual com familiar.</li> <li>• Les funcions, les tasques específiques i els límits de cada servei implicat, així com els recursos que es posaran a l'abast de la família.</li> <li>• Les conductes concretes i les accions que ha de realitzar cada membre de la família (compromisos), d'acord amb les necessitats valorades i amb la indicació dels mitjans i els recursos que s'utilitzaran.</li> <li>• La temporització de l'avaluació amb la família i en la base de quins indicadors és farà aquesta avaluació.</li> </ul> <hr/> <p><b>Documentació associada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Model de compromís socioeducatiu / COSE</i></li> <li>• <i>Model de pla de millora</i></li> </ul>

Accions	
<b>Entrevista de devolució a la família i l'infant/adolescent</b>	<b>Agent responsable:</b> Referent i coreferent
	<b>Descripció:</b> <p>La devolutiva tècnica és l'entrevista que tanca el procés d'estudi i suposa un retorn a la família de tota la informació recollida. Informem sobre el diagnòstic, l'anàlisi, la valoració i les conclusions de la situació psico-socio-familiar dels pares i de l'infant/adolescent.</p> <p>S'informa sobre quina és la decisió en relació a la proposta tècnica i/o administrativa i el que aquesta decisió implica, així com sobre les orientacions de millora recollides en el document de pla de millora / acords COSE.</p>
	<b>Documentació associada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>D'acord amb el protocol d'entrevista de devolució</i></li> </ul>
<b>Signatura de la documentació corresponent</b>	<b>Agent responsable:</b> Referent i coreferent
	<b>Descripció:</b> Seguidament se signaran els documents següents: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Devolució tècnica de la intervenció de l'equip tècnic, tant per part dels pares/tutors o guardadors com de l'infant/adolescent, si és major de 12 anys.</li> <li>• Compareixença: si es procedeix a la mesura d'acolliment en família extensa, on els guardadors expressin el seu acord amb l'acolliment, així com dels infants/adolescents majors de 12 anys del mateix nucli i també de les persones majors d'edat que visquin al domicili.</li> <li>• En el cas d'acolliment en família extensa, caldrà acreditar l'absència d'antecedents penals per delictes contra la llibertat i indemnitat sexual dels acollidors.</li> <li>• Pla de millora o COSE</li> </ul>
	<b>Documentació associada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Document de devolució tècnica de la intervenció de l'equip tècnic (adults i infant/adolescent)</i></li> <li>• <i>Compareixença</i></li> <li>• <i>Cal acreditar l'absència d'antecedents penals per delictes contra la llibertat i indemnitat sexual dels acollidors en l'acolliment en família extensa.</i></li> <li>• <i>Pla de millora o COSE</i></li> </ul>

13

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

**Drets Socials**

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

Accions	
<p><b>Elaboració de l'informe corresponent que cal presentar a la DGAIA d'acord amb la decisió sobre la proposta tècnica i/o administrativa</b></p>	<p><b>Agent responsable:</b> Referent i coreferent</p>
	<p><b>Descripció:</b> Amb tota aquesta informació i documentació finalitzarem l'<b>informe</b> per a la DGAIA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la situació és de desemparament, s'elaborarà l'informe de <b>síntesi avaluativa</b>.</li> <li>• Si la situació és de risc greu, s'elaborarà l'informe de <b>proposta/ COSE</b>.</li> <li>• Si la situació és de risc lleu o moderat, s'elaborarà l'informe de <b>derivació SEAIA-SSB</b>.</li> <li>• Si la situació no es considera de risc, s'elaborarà l'informe de <b>tancament</b>.</li> </ul>
	<p><b>Documentació associada:</b> <i>Models d'informe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Síntesi Avaluativa</i></li> <li>• <i>Informe proposta / COSE</i></li> <li>• <i>Derivació SEAIA-SSB</i></li> <li>• <i>Tancament</i></li> </ul>

### 4.3. Desenvolupament tècnic i documentació associada (protocols, informes, guions, etc.) directament relacionats amb el procés

#### 4.3.1. Consideracions generals

D'acord amb la decisió sobre la proposta tècnica i/o administrativa i amb l'objectiu d'informar sobre el resultat de l'exploració diagnòstica i presentar a la família el pla d'intervenció per a la millora del benestar de l'infant/adolescent, és realitzarà **l'entrevista de devolució**. Mitjançant aquesta entrevista es transmetrà la valoració que s'ha fet sobre la situació de l'infant/adolescent, les competències parentals i la situació sociofamiliar.

Així mateix, s'informarà sobre quina serà **la proposta tècnica i/o administrativa** que s'implementarà i s'explicarà quin serà el **pla d'intervenció** (pla de millora o COSE).

Finalment, **se signaran els documents** que correspongui.

A continuació presentem algunes consideracions tècniques rellevants que cal tenir presents a l'hora d'elaborar el **pla d'intervenció** per a la família (a més d'un model de pla de millora i acords COSE, que s'annexen), així com el **guió de la devolució tècnica** per realitzar l'entrevista que tanca el procés d'estudi (annexem igualment els documents que la família haurà de signar en acabar l'entrevista).

Finalment i després d'haver conclòs la devolució a la família i quan la família hagi pogut escoltar la proposta tècnica i/o administrativa, el personal professional referent i coreferent ja estarà en disposició de finalitzar l'elaboració de l'**informe** corresponent i la tramitació de la proposta a la DGAIA. En aquest sentit, s'annexaran els tres models d'informe possibles, depenent de la proposta realitzada.

- Informe de **síntesi avaluativa**, si es determina una situació de desemparament.
- Informe de **proposta**, si es determina una situació de risc greu, amb el document de compromís socioeducatiu (COSE).
- Informe de **derivació SEAIA-SSB**, si es determina risc lleu i/o moderat, amb l'acord previ entre els equips en l'espai de treball conjunt SEAIA-SSB.
- Informe de **tancament**, si es determina que no hi ha situació de desprotecció per a l'infant/adolescent.

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

### 4.3.2. El pla d'intervenció

El **pla d'intervenció** és el pla de treball que **duu a terme el personal professional** per realitzar el tractament i promoure els canvis necessaris que afavoreixin la protecció i el benestar de l'infant/adolescent. Aquest pla d'intervenció és el final de la fase d'estudi i a l'hora l'inici de la fase de tractament i seguiment que **pretén definir i impulsar el procés de canvi familiar**.

Sobre la base del diagnòstic, la valoració i el pronòstic, es dissenyen les línies de tractament familiar. Els objectius de qualsevol intervenció familiar són les concrecions operatives dels passos necessaris per aconseguir les metes plantejades, establertes amb una metodologia estructurada i orientades a promoure canvis individuals i familiars del sistema familiar específic per tal que millori. Per tant, ha d'incloure:

- La definició dels objectius que es volen assolir, que han de ser concrets, operatius i fàcilment avaluable.
- Els recursos necessaris per portar-los a terme: professionals, de serveis, materials, econòmics, etc.
- La metodologia: definir com ho farem, quines activitats i accions caldrà dur a terme.
- Delimitació de la temporalitat de la intervenció i dels períodes d'avaluació
- Avaluació final de les nostres hipòtesis de treball i grau d'assoliment dels objectius definits.

#### Aspectes que cal tenir presents:

- Han de ser realistes i estar relacionats amb la capacitat familiar, per poder fer realitat el que és possible.
- Les propostes maximalistes solen ser poc operatives, atès que estan fora de l'abast cognitiu de la família, i tenen a veure més amb les propostes "ideals" del personal professional.
- Han de ser objectius significatius per a la família, de manera que es pugui arribar al nivell màxim de consens. En cas contrari, es corre el risc que quedin com a simples enunciats, buits de motivació i implicació.
- Han d'estar relacionats amb els problemes o necessitats inicials que han originat l'actuació dels serveis. Quins canvis volem aconseguir? Això ens permetrà establir uns criteris que permetin apreciar l'èxit i el fracàs.
- S'han d'establir dins d'una jerarquia de prioritització, atenent en primer lloc als canvis que garanteixin l'atenció als membres més dependents i vulnerables.

*Com que no és possible abordar tots els problemes al mateix temps, Neil i*



*Herschell proposen escollir una o dues àrees amb el major grau d'especificitat possible i intervenir mitjançant la negociació de metes treballables amb la família. Aquest enfocament, que treballa petites experiències d'èxit des d'una mirada dels recursos i les capacitats resilients, ajuda a transformar un locus de control extern en un d'intern, amb el consegüent apoderament de les famílies i els seus membres.*

- Han de ser coherents i transparents amb el context d'intervenció definit i emmarcat en la relació establerta entre professional-família.
- Han de ser viables. No n'hi ha prou de determinar QUÈ s'ha de canviar, sinó COM. Les metes han de respondre a les capacitats familiars, d'una banda, i, de l'altra, cal disposar dels recursos i els serveis d'ajuda perquè es puguin fer viables.
- Han d'incloure, dins de la metodologia de treball en xarxa, la resta de professionals i serveis que participen en el tractament familiar i incorporar els compromisos i les àrees en què participin.
- Han de ser clarament mesurables. Cal definir els indicadors que volem mesurar: indicadors d'activitats, de processos i de resultats.
- Han de ser temporalitzats i cal establir i planificar els períodes d'avaluació.
- Han de ser flexibles. S'han d'anar adequant a l'evolució de la dinàmica familiar, dins d'un procés d'avaluació dinàmica.
- Han de ser adequats a les necessitats de l'infant/adolescent.
- Han de formular-se operativament. S'han de redactar amb un llenguatge senzill, clar i no tecnificat, que suggereixi les accions concretes que la família ha de realitzar, sense que puguin estar subjectes a interpretació.

17

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

#### Aspectes que dificulten el compliment dels objectius:

- No assegurar-nos que les nostres intencions siguin realistes.
- No definir la nostra intenció en termes d'un comportament observable.
- Com més vaga i abstracta en sigui la formulació, més gran serà la possibilitat de malentesos i de confusió. Per tant, hem de definir clarament les accions que cal realitzar.
- Una reacció defensiva de la família, que activi la resistència al canvi.
- No comptar amb els recursos i els ajuts necessaris per donar suport a la família i al pla de millora plantejat.

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

### 4.3.3. El pla de millora: el contracte com a instrument<sup>1</sup>

Un cop definit el pla d'intervenció, elaborarem el **pla de millora**, que és el document que recull **l'acord** per escrit, tan **consensuat** com sigui possible, **entre professionals i família** respecte a la naturalesa del **problema** i els **objectius de canvi** que cal assolir. Defineix les accions necessàries per a aquest fi i planteja la perspectiva de futur desitjable. Ens serveix com a instrument d'avaluació compartit i també com a estratègia que pretén situar la família en una posició de coparticipació, corresponsabilització i protagonisme del seu propi procés de canvi.

El primer objectiu amb aquestes famílies és la **protecció de l'infant/adolescent**. Els plans de millora es poden plantejar des de la preservació familiar o bé des de la separació temporal, si la valoració de la situació de risc de l'infant/adolescent així ho indica, posteriorment, es treballarà la possibilitat de reunificació familiar.

Atès que en la majoria de casos, i donades les característiques de les dinàmiques familiars, està present el **context de control**, aquests **acords** representen un **contracte**. Com en qualsevol contracte, és imprescindible que **s'especifiquin** les **conseqüències d'incomplir-lo** i les **decisiones que se'n deriven**, dins de la jerarquia dels aspectes innegociables marcats per la llei per garantir els drets de l'infant/adolescent.

Els **objectius** s'han de referir a les **necessitats familiars, a les problemàtiques** o a les dificultats que **perjudiquen el desenvolupament sa i normalitzat de l'infant/adolescent**, i es concretaran en les **àrees i continguts** terapèutics que calgui **instaurar i/o rehabilitar**, des de l'intent que la **família mateixa sigui la protagonista del seu pla** i es comprometí responsablement amb les seves metes.

Els plans de millora són l'instrument que permetrà a totes les parts valorar el procés de canvi i ser conseqüents amb els compromisos i les decisions que es desprenguin d'aquesta valoració. La signatura, tant de la família i el personal professional implicat com de l'infant/adolescent, si fos oportú, atorga un valor formal i simbòlic al compromís.

Els plans de millora / acords COSE han de contenir:

- La síntesi del treball interprofessional i interinstitucional, concretada en la definició dels objectius de canvi tant individual com familiar.
- Les funcions, les tasques específiques i els límits de cada servei implicat.
- Les conductes concretes i les accions que ha de realitzar la família, d'acord amb les necessitats valorades, amb la indicació dels mitjans i els recursos que s'utilitzaran.

<sup>1</sup> Comellas, C. (2006). "Crisis familiares, vulnerabilidad y riesgo social. Familias con problemas múltiples". Material para curso online: "Intervención psicossocial con familias en dificultad o en riesgo social". Ministerio de Asuntos Sociales. Madrid.

- La previsió i la temporització de l'avaluació amb la família.
- La previsió de les coordinacions i la valoració conjunta amb la resta de serveis implicats.
- La incorporació de la família extensa, així com de persones significatives per a la família que puguin definir-se com a xarxa de suport.
- L'explicitació dels indicadors d'avaluació, tant els que permetin normalitzar la situació i els que reconeixin el procés de capacitació parental com els que definiran la necessitat de prendre altres decisions respecte al futur de l'infant/adolescent.
- Han de constar tots els ajuts terapèutics individuals necessaris, d'acord amb les especificitats particulars dels membres familiars i les necessitats de l'infant/adolescent.
- Els infants/adolescents han de ser inclosos en aquest programa d'intervenció, ja que en són els protagonistes.
- Definició de les ajudes i els tractaments individuals que requereix l'infant/adolescent, d'acord amb les necessitats valorades.
- Si l'infant ha d'estar separat de la família, sempre que no sigui contraindicat, s'ha de concretar i garantir la vinculació amb la família.
- Elaboració d'un mapa d'alertes per poder activar respostes de la xarxa de suport familiar o la xarxa professional davant de situacions urgents que posin en risc l'infant/adolescent.

19

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAlA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/acords COSE) i devolució a la família

### Tècnica d'optimització del pla de millora: "Partnership"

Com plantegen Amorós i Palacios,<sup>2</sup> l'estil de la **intervenció professional** ha de partir de la **presa de decisions amb les persones protagonistes i no sobre les persones protagonistes**. Els resultats són més satisfactoris perquè **s'augmenta la percepció de participació i la sensació de control**, davant l'efecte de fracàs i incapacitat habitual que solen tenir els pares.

El "Partnership" és una tècnica que permet generar intervencions **centrant-se en les possibilitats dels pares i no en els dèficits**.

És un model d'estil relacional, una aproximació professional a les famílies en risc social que atribueix la **responsabilitat de la intervenció de forma compartida** entre els **diversos protagonistes de la situació**. Si bé aquesta responsabilitat està present al llarg de tot el procés d'intervenció, **es concreta** metodològicament **en el pla de millora**.

<sup>2</sup> Amorós, P. i Palacios, J. 2004.

El “Partnership” implica treballar des de la **participació activa i real, professional i família**, centrant l’esforç a planificar i elaborar un pla de millora de forma conjunta. La **família participa** tant en el **nivell de compromís** com en la **definició de les dificultats i problemes**, així com en la **recerca de les solucions i les accions** necessàries per canviar aquesta situació.

**Aquest procés** permet aconseguir un consens mínim en els objectius, superar les percepcions diferents i compartir la presa de decisions, **amb la qual cosa s’augmenta la motivació de la família** en el seu procés de millora, es promou la interiorització de les seves necessitats i s’optimitza el camí de l’èxit de la intervenció.

El resultat són uns plans de millora co-construïts: plans de millora al 50 %.

20

**Drets Socials**

Els processos tècnics dels Equips d’Atenció a la Infància i l’Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d’estudi

Pla d’intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

**Variables per a un treball en partnership**

- Normes de relació i comunicació basades en el respecte i la confiança mútua.
- Respecte als drets de tothom que hi està implicat.
- Compartir i consensuar els mateixos objectius.
- Poder compartir allò que és negociable. Explicitació dels aspectes innegociables.
- Decisions compartides sempre que es pugui.
- Incloure també els infants en el model.
- Participació de la família en la recollida d’informació, en la identificació dels problemes i en la cerca de solucions.
- Incloure en el compromís els serveis que configuren la xarxa d’atenció.
- Aquesta tècnica no es pot utilitzar amb totes les famílies.



**Beneficis**

- Permet més compromís i implicació.
- Redueix el nivell de conflicte professional-família perquè es basa en la transparència.
- Permet un procés de treball on es poden explicitar les dificultats. Potencia el reconeixement de la situació.
- El procés d’elaboració del pla de millora implica un treball personal i professional cap al canvi i motivació interna de la família.
- Permet a la família poder pensar en les seves solucions. Així seran més efectives i reals que si unilateralment les plantegen els/les professionals.
- Permet també assumir les conseqüències i disminueix el risc de delegació externa de la responsabilitat.

## Tècniques per definir “metes” d'intervenció: V. Escudero

Poden resultar molt útils les indicacions que proposa **Escudero** per tal de **definir les metes d'intervenció** mitjançant **escales de consecució** i que exposa en una llista per definir els objectius en 9 passos:<sup>3</sup>

1. Identificar i discutir amb la família qualsevol problema o necessitat de la qual es pugui esperar un canvi o milloria.
2. Traduir aquests problemes/necessitats en metes. Cal ajudar la família a definir què espera aconseguir en relació amb cada meta.

La definició de les metes pot incloure alguna intervenció tècnica, que haurà de deixar clar QUÈ, QUI, COM, ON i QUAN.

- QUÈ es farà.
- QUI es responsabilitzarà d'executar-ho (altres serveis, professionals, etc.).
- COM es farà, amb quins mitjans o recursos.
- ON: a casa, en un dispositiu públic, etc.
- QUAN es començarà i amb quina freqüència es farà.

3. Donar una etiqueta breu i clara a cada meta, per exemple, “eliminar les nostres discussions violentes”.
4. Seleccionar un indicador per a cada meta. L'indicador és la conducta, l'habilitat o la situació concreta que representa millor la meta definida i s'ha de seleccionar el que sigui clau. Per exemple, d'acord amb la meta anterior, alguns indicadors podrien ser “freqüència i duració de les discussions” o “nivell d'agressivitat”; és útil extreure'ls de les respostes de la família a la pregunta tipus miracle.
5. Fer una taula de registre i partir de la “situació actual”. Definir-la breument, ja que constituirà el punt “0”. Serà important definir-la en termes quantitatius (nivell d'intensitat, percentatges, etc.), però també es pot fer qualitativament (poc, molt, gens, etc.)
6. Veure si la situació actual definida i la descripció de l'indicador és consistent.
7. Registrar en la taula de registre el nivells 0 (situació actual o absència de millora), +1 (millora moderada), +2 (millora bona), +3 (millora excel·lent). El 3 serà nivell de millor consecució i l'1 i el 2 hauran de representar passos intermedis i graduals. És fonamental definir-los molt bé.
8. Especificar igualment un nivell -1, que es considerarà un empitjorament de la situació inicial de la família.
9. Els passos anteriors es repetiran amb cadascuna de les metes definides amb la família. L'òptim és establir entre 2 i 4 metes per treballar-les al mateix temps, però això dependrà de cada cas.

21

### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIÀ)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

<sup>3</sup> Técnicas para definir metas de la intervención. Guía práctica para la intervención familiar de V. Escudero.

Taula 1. Exemple de taula de registre

	<b>META:</b> “eliminar les nostres discussions violentes”	<b>Temps</b>	<b>Actuacions tècniques</b>
<b>Indicadors que ho hem aconseguit +3</b>	De tant en tant tenen una discussió per arribar a decidir alguna cosa, però arriben a acords i no hi ha agressivitat de forma espontània.		
<b>Un altre pas intermedi +2</b>	Quan sorgeix un desacord, “decideixen” quan discutir-ho i eviten eficaçment l’agressivitat.		
<b>Indicadors de primer pas +1</b>	No hi ha més d’una discussió a la setmana i quan sorgeix, tots dos segueixen les consignes preparades en les sessions de teràpia: no hi ha insults, ni crits. El Sr. mai se’n va fora, se’n va a dormir o es posa a veure la tele.		
<b>Situació actual 0</b>	Gairebé cada setmana hi ha un parell de discussions motivades per retreure’s la culpa sobre “X”. En més de la meitat d’aquestes discussions hi ha insults i crits i en alguna ocasió el Sr. acaba marxant al bar.		
<b>Empitjorament -1</b>	Torna a haver-hi agressions i s’hi involucren els veïns i/o la policia.		

## MODEL DE PLA DE MILLORA

---

### Dades d'identificació

Data  
Lloc  
Nom pare/mare i infant/adolescent

23

### Valoració de l'equip de professionals de l'EAlA / situació actual

- Exposar la valoració que l'EAlA ha fet arran de l'exploració diagnòstica i les conclusions a què ha arribat i s'esmenten tots els paràmetres i els elements explorats (diagrama de flux, pàg. 93)
- Exposar els indicadors que van motivar la derivació a l'EAlA i les situacions de risc detectades que són considerades greus i per què.
  - Situació de risc 1
    - a)
    - b)
  - Situació de risc 2
    - a)
    - b)
  - ...
- Destacar els factors de protecció, les capacitats i les habilitats de la família que es poden potenciar i amplificar o que cal treballar, i s'ofereixen orientacions de millora per superar la situació de risc.
  - Situació de risc 1
    - a)
    - b)
  - Situació de risc 2
    - a)
    - b)
  - ...

Cal fer-ho de manera concreta i específica per poder mesurar si hi ha hagut un canvi o no.

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAlA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

**Drets Socials**

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

**Finalitat del pla de millora:** explicar la finalitat última i establir la temporalitat

- Exposar què significa la proposta i la mesura administrativa; què comporta per a l'infant/ adolescent i pels pares i quins canvis positius es pretenen aconseguir pel benestar de tots.
- Per a què es fa aquest pla de millora?
- Què es pretén treballar amb aquest pla e millora? Cap a on anem?

**Compromisos que adquireixen els pares i els infants/adolescents**

- Marcar els objectius de millora i escalar les metes.<sup>4</sup>
- Especificar exactament que s'espera que facin, quines accions cal que portin a terme.
- Quins agents/serveis estan implicats.
- Temporalitzar les accions
- Concretar com s'avaluarà el seu compliment

**Compromisos/accions que portaran a terme els professionals**

- Informar de quina manera es revisarà el pla de millora i en base a què.
- Calendaritzar, si és possible, la manera en què es farà el seguiment del Pla de Millora (entrevistes, coordinacions, VD...).
- Seguiment dels recursos/serveis/dispositius posats a l'abast de la família.
- Oferir a la família l'acompanyament terapèutic i socioeducatiu necessari com una oportunitat de millora per fer possible el canvi proposat.
- Informar del que passa si s' incomplixen els compromisos. Així com del requeriment d'informar del compliment o no del pla de millora a la DGAIA i de les conseqüències que això suposaria.

Signatura família

Signatura professionals

Lloc i data de la signatura

<sup>4</sup> *Técnicas para definir metas de la Intervención. Guía práctica para la intervención familiar. Escudero, V.*



#### 4.3.4. Entrevista de devolució tècnica de final d'estudi

La devolució tècnica és l'entrevista que tanca el procés d'estudi.<sup>5</sup> L'entrevista de devolució es farà als pares, a l'infant/adolescent, als familiars referents dels infants i als familiars que es valorin com a guardadors. Hem de garantir la devolució a totes les persones implicades, tot i que no sigui en el mateix moment.

La devolució és un retorn del recull d'informació i de l'anàlisi, la valoració i les conclusions de la situació psico-socio-familiar dels pares i de l'infant/adolescent.

La família ja haurà estat informada del motiu d'aquesta trobada, per entrevistes anteriors i perquè també queda reflectit en la carta de citació.

Com a consideració general que cal tenir present, s'han de preveure els casos en què, per circumstàncies diverses (problemàtiques de salut mental, consum de tòxics, no reconeixement del context de control i autoritat, amenaces prèvies per part de la família, el fet d'haver d'informar de certes mesures, etc.), haurem de disposar de mesures de protecció i seguretat per als professionals (planificació del lloc on es farà, presència de personal de seguretat privada o pública, entre d'altres qüestions), així com altres accions necessàries destinades a explicitar les marques del context (presència de la Direcció, si escau, o d'altres professionals, lloc on es desenvolupa l'entrevista, *setting*, etc.).

#### Estructura de l'entrevista de devolució

Respectant els principis que regeixen la relació família-EAIA, la metodologia i tècniques d'entrevista (veure document "la primera entrevista"), els passos de l'entrevista seran:

- Informar la família que ha finalitzat el procés d'estudi i que en aquesta entrevista farem el retorn del diagnòstic i donarem orientacions de millora. D'aquesta manera, la família sap quin és l'objectiu d'aquesta trobada i quins aspectes s'hi tractaran. Així mateix, exposarem als pares que també es farà una entrevista de devolució amb l'infant/adolescent, amb un llenguatge adient per a la seva edat i en un ambient acollidor.
- Narrar l'històric dels indicadors que van motivar en el seu moment la derivació a l'EAIA. Exposar les accions, les entrevistes, les coordinacions, les visites a domicili, les orientacions fetes durant el procés d'estudi i el diagnòstic o les conclusions.

Incloure la família en aquesta narració, com a part activa del seu procés, la seva visió, la consciència de dificultats, les necessitats i el patiment dels

<sup>5</sup> S'ha de tenir en compte que es poden fer entrevistes de devolució en altres moments, especialment quan hi ha un canvi de mesura o quan s'ha de canviar el règim de visites.

**Drets Socials**

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

seus fills/es, els aspectes positius, la voluntat de canvi i les potencialitats familiars.

Obrir un espai de diàleg i acompanyament, donar eines a la família perquè puguin entendre el perquè del diagnòstic i de la proposta.

- Explicar a la família què significa la proposta i la mesura administrativa, si escau. Què comporta en la vida quotidiana de l'infant/adolescent i dels pares i quins canvis positius es pretenen aconseguir per al benestar dels fills/es i de la família amb aquesta proposta.
- Exposar com es portarà a terme la proposta, amb l'objectiu que la família estigui informada del que passarà i rebaixar l'angoixa. Els detalls que s'aportaran en aquest punt es valoraran depenent de cada família, de com ha rebut el diagnòstic, la proposta i les eines personals per gestionar les emocions.
- La proposta de tractament, dels aspectes que la família ha de treballar perquè hi hagi canvis positius que motivin un canvi de proposta, es recull en el pla de millora / acords COSE en forma d'acords, acords parlats, pactats i signats amb la família (vegeu el document de pla de millora).
- Fer el tancament de l'entrevista de devolució i comprovar que la família ha entès allò que hem transmès, garantir la continuïtat i l'acompanyament familiar i programar la propera entrevista de seguiment.<sup>6</sup>

**En l'entrevista de devolució amb l'infant/adolescent s'hi treballen els mateixos continguts que amb els adults. El que modifiquem és el llenguatge d'acord amb l'edat i el nivell de comprensió i la metodologia emprada, que pot ser mitjançant el joc, el dibuix o la narració en "historietes" o contes.**

L'infant/adolescent ha de ser informat segons *la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència*, sobretot si això implica un canvi en el seva vida quotidiana. Són especialment vulnerables els infants d'1 a 6 anys, perquè es troben en una etapa d'adquisició i de desenvolupament lingüístic i serà necessari emprar més estratègies per treballar els canvis que poden tenir lloc en el seu entorn i en els seus referents.

**La devolució administrativa**

Segons recull *la Llei 14/2010 dels drets i de les oportunitats en la infància i l'adolescència*, els pares i l'infant/adolescent han de ser informats de la proposta o mesura de desemparament.

A la *Instrucció 4/2010, de 30 de juny, per adaptar la tramitació dels expedients de protecció dels infants i adolescents a la Llei dels drets i les oportunitats en la*

<sup>6</sup> En cas que no s'hagi signat el pla de millora / COSE, s'haurà de programar una altra entrevista, per fer la signatura.

*infància i adolescència*, es formalitza el document de devolució que s'ha d'omplir amb els pares i on consten les dades i la situació de risc (LDOIA, article 102) o la mesura de desemparament (LDOIA, article 120) temporalitzades. També s'hi farà constar el règim de visites, l'acord o no dels pares i la signatura d'aquests darrers.

Si l'infant és major de 12 anys, també es formalitzarà per escrit la devolució atenent al seu grau de maduresa. Si es valorés la no idoneïtat de fer la devolució per escrit, s'han d'argumentar i justificar els motius pels quals no es pot fer.

En la mesura d'acolliment en família extensa, s'ha d'emplenar el document de compareixença on els guardadors expressin el seu acord amb l'acolliment. Igualment han de fer compareixença les persones majors d'edat que visquin al domicili.

27

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAlA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Pla d'intervenció (pla de millora/ acords COSE) i devolució a la família

## 4.4. Documentació complementària

### Plantilles

- Document de signatura: devolució tècnica de la intervenció de l'equip tècnic, tant pel que fa als adults responsables com a l'infant/adolescent.
- Document de signatura de la compareixença.
- Model d'informe de síntesi avaluativa.
- Model d'informe proposta.
- Compromís socioeducatiu (COSE).
- Model d'informe de derivació de SEAIA-SSB.

#### Drets Socials

Els processos  
tècnics dels  
Equips d'Atenció  
a la Infància i  
l'Adolescència  
(EAIA)

Processos clau o  
operatius de la fase  
d'estudi

Pla d'intervenció  
(pla de millora/  
acords COSE)  
i devolució  
a la família







## Devolució tècnica de la intervenció de l'equip tècnic

### Nom i cognoms de l'infant o de l'adolescent

---

### Dades de la persona interessada:

Nom i cognoms \_\_\_\_\_ Data de naixement \_\_\_\_\_

DNI/NIE/Altres \_\_\_\_\_ Telèfon \_\_\_\_\_

Adreça (c./av./pl.) \_\_\_\_\_

Població \_\_\_\_\_ Codi postal \_\_\_\_\_

Relació amb l'infant o l'adolescent \_\_\_\_\_

Professional de l'equip \_\_\_\_\_

### Proposta tècnica:

---

---

---

L'equip tècnic ha comunicat la seva valoració de la situació sociofamiliar, la proposta d'intervenció i la proposta tècnica que s'eleva a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència en relació amb l'infant o l'adolescent.

### Manifestacions de la persona interessada:

- Que està d'acord amb la proposta tècnica.  
 Que no està d'acord amb la proposta tècnica.

### Altres manifestacions de la persona interessada:

---

---

---

*La persona interessada*

*El/la tècnic/a*

Lloc i data \_\_\_\_\_



## Devolució tècnica de la proposta de règim de relació i visites per part de l'equip tècnic als pares i a l'infant o l'adolescent i enregistrament de la conformitat

### Nom i cognoms de l'infant o de l'adolescent

---

### Dades de la persona interessada:

Nom i cognoms \_\_\_\_\_ Data de naixement \_\_\_\_\_

DNI/NIE/Altres \_\_\_\_\_ Telèfon \_\_\_\_\_

Adreça (c./av./pl.) \_\_\_\_\_

Població \_\_\_\_\_ Codi postal \_\_\_\_\_

Relació amb l'infant o l'adolescent \_\_\_\_\_

Professional de l'equip \_\_\_\_\_

### Proposta tècnica / Règim de relació i visites:

Dies: \_\_\_\_\_ Horari: \_\_\_\_\_

Lloc on es realitzen: \_\_\_\_\_

Supervisió:  Sí  No

Persona amb qui mantindrà aquest règim de relació: \_\_\_\_\_

L'equip tècnic ha comunicat la seva valoració de la situació sociofamiliar, la proposta d'intervenció i la proposta tècnica que s'eleva a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència en relació amb l'infant/ l'adolescent.

### Manifestacions de la persona interessada:

- Que està d'acord amb la proposta tècnica.  
 Que no està d'acord amb la proposta tècnica.

### Altres manifestacions de la persona interessada:

---

---

---

*La persona interessada*

*El/la tècnic/a*

Lloc i data \_\_\_\_\_





Processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

## **Document de comunicació formal als pares/tutors/ guardadors / infants i adolescents de l'ampliació del règim de relació i visites**

Sr/ Sra.:

---

Tenint en compte l'interès de l'infant/adolescent tutelat/da per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència:

---

l'equip tècnic competent de \_\_\_\_\_ ha valorat la conveniència d'ampliar el regim de relació i visites establert a la resolució de data \_\_\_\_\_ i que fins el moment consistia en:

---

Els pares/tutors/guardadors han mostrat la seva conformitat en aquesta ampliació del règim de relació i visites.

L'infant/adolescent ha mostrat la seva conformitat.

La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència ha donat el vist-i-plau a aquesta ampliació.

És per això que mitjançant la present li comunicuem que el règim esmentat quedarà regulat de la manera següent:

---

---

---

---

---

---

---

Signatures:

*L'equip tècnic*

*Els pares/tutors/guardadors*

*L'infant/adolescent*

Lloc i data \_\_\_\_\_



## Compareixença/comparecencia

**Dades de la/les persona/es que compareix/en. Datos de la/s persona/s que comparece/n**

Cognoms i nom / *Apellidos y nombre*

DNI-NIE-Passaport / *DNI-NIE-Pasaporte*

Telèfon / *Teléfono*

Adreça / *Dirección*

CP - Població / *CP - Población*

**Infant o adolescent de referència / *Niño/a o adolescente de referencia:***

Tipus de parentiu entre l'infant o adolescent i el/la compareixent / *Tipo de parentesco entre el niño/a o adolescente y el compareciente*

**MANIFESTA el següent en relació amb la situació i les circumstàncies que concorren en l'infant o adolescent / *MANIFIESTA lo siguiente en relación con la situación y las circunstancias que concurren en el niño/a o adolescente:***

Ho llegeix i ho signa com a prova de conformitat juntament amb el funcionari/ària.  
*Lo lee y lo firma en prueba de conformidad junto con el funcionario/a.*

*El/la compareixent*

*El funcionari/ària*

Lloc i data \_\_\_\_\_

**AQUESTA COMPAREIXENÇA S'ADREÇA A LA DGAIA - EFI -**

**Comunicació del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies a la persona compareixent.**

En compliment de l'article 5 de la Llei orgànica 15/1000, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, us informem que les dades personals que proporcioneu s'incorporaran al fitxer corresponent per gestionar aquesta compareixença i fer-ne el seguiment.

La responsable del fitxer és la unitat receptora i les dades recollides s'emmagatzemaran amb les mesures de seguretat i confidencialitat establertes legalment.

Teniu dret a accedir a les dades facilitades, a rectificar-les i cancel·lar-les i a oposar-vos al seu tractament, en les condicions previstes per la legislació vigent. Per exercir aquests drets, heu d'adreçar un escrit a la direcció de la unitat receptora, a l'adreça que correspongui.



Processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

## EAIA

### Dades de l'infant o de l'adolescent:

Nom i cognoms \_\_\_\_\_ Edat \_\_\_\_\_

DNI \_\_\_\_\_

Professional de l'equip

### Desenvolupament de l'entrevista i manifestacions de l'infant/adolescent:

\_\_\_\_\_  
*L'infant / adolescent*

\_\_\_\_\_  
*El/la tècnic/a*

Lloc i data \_\_\_\_\_



## Síntesi avaluativa

Emesa per: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Adreçada a: \_\_\_\_\_

### Dades d'identificació de l'infant/adolescent:

Nom i cognoms: \_\_\_\_\_

**Lloc i data de naixement:** \_\_\_\_\_ **Nacionalitat:** \_\_\_\_\_

**Sexe:** \_\_\_\_\_ **NIF/NIE:** \_\_\_\_\_

Inscrit al Registre Civil:  SÍ  NO

Localització actual: \_\_\_\_\_

Domicili: \_\_\_\_\_

Municipi: \_\_\_\_\_ CP: \_\_\_\_\_

Situació administrativa/guarda: \_\_\_\_\_

*Art. 30. Dret a la identitat, al nom, a la nacionalitat i a conèixer els orígens.*

### Dades d'identificació de la família:

Nom i cognoms de la mare: \_\_\_\_\_ Telèfon: \_\_\_\_\_

Ha reconegut el fill/a al Registre Civil:  SÍ  NO

**Lloc i data de naixement:** \_\_\_\_\_

**Sexe:** \_\_\_\_\_ **NIF/NIE:** \_\_\_\_\_

\*Domicili: \_\_\_\_\_

Municipi: \_\_\_\_\_ CP: \_\_\_\_\_

Ocupació: \_\_\_\_\_

Nom i cognoms del pare: \_\_\_\_\_ Telèfon: \_\_\_\_\_

Ha reconegut el fill/a al Registre Civil:  SÍ  NO

**Lloc i data de naixement:** \_\_\_\_\_

**Sexe:** \_\_\_\_\_ **NIF/NIE:** \_\_\_\_\_

\*Domicili: \_\_\_\_\_

Municipi: \_\_\_\_\_ CP: \_\_\_\_\_

Ocupació: \_\_\_\_\_

\* En cas que no tinguin domicili fix, cal indicar on volen rebre les comunicacions.



Estàn separats:  SÍ  NO

En sentència judicial:  SÍ  NO

Atorgada la guarda i custòdia a:  Mare  Pare

**Nom i cognoms del germà/germana:** \_\_\_\_\_ **Telèfon:** \_\_\_\_\_

**Lloc i data de naixement:** \_\_\_\_\_

**Sexe:** \_\_\_\_\_ **NIF/NIE:** \_\_\_\_\_

**Domicili:** \_\_\_\_\_

**Municipi:** \_\_\_\_\_ **CP:** \_\_\_\_\_

---

**Persones que es fan càrrec habitualment de l'infant/adolescent:**

Nom i cognoms: \_\_\_\_\_ Telèfon: \_\_\_\_\_

Parentiu o relació amb l'infant/adolescent: \_\_\_\_\_

**Lloc i data de naixement:** \_\_\_\_\_

**Sexe:** \_\_\_\_\_ **NIF/NIE:** \_\_\_\_\_

Domicili: \_\_\_\_\_

Municipi: \_\_\_\_\_ CP: \_\_\_\_\_

---

**Altres persones significatives per a l'infant/adolescent:**

Nom i cognoms: \_\_\_\_\_ Telèfon: \_\_\_\_\_

Parentiu o relació amb l'infant/adolescent: \_\_\_\_\_

**Lloc i data de naixement:** \_\_\_\_\_

**Sexe:** \_\_\_\_\_ **NIF/NIE:** \_\_\_\_\_

Domicili: \_\_\_\_\_

Municipi: \_\_\_\_\_ CP: \_\_\_\_\_

---

DERIVANT:

**1. GENOGRAMA**

(Marcar el nucli de convivència de l'infant/adolescent i altres nuclis significatius)

(Esmentar altres persones no familiars que visquin o siguin rellevants en la relació amb l'infant/adolescent)

**2. SITUACIÓ FAMILIAR**

**2.1 Antecedents – Història familiar**

- Explicació de la composició familiar
- Història familiar (inclosa la família extensa)
- Esdeveniments significatius i vivència que se'n té tant per part de la família com de l'infant/adolescent: hospitalitzacions, separacions, desnonaments, migracions, etc.



## 2.2 Situació actual

*Art. 6. Desenvolupament de les responsabilitats parentals.*

*Art. 12. Respecte i suport a les responsabilitats parentals.*

*Art. 37. Responsabilitat de la criança i la formació.*

*Art. 41. Dret a un nivell bàsic de benestar.*

*Art. 44. Dret a la prevenció, la protecció i la promoció de la salut.*

- Habitatge: propi o de lloguer, higiene i manteniment.
- Situació socioeconòmica:
  - Treball dels pares/mares i germans, prestacions de la Seguretat Social, altres prestacions, mendicitat, etc.
  - Integració en el barri, relació amb el veïnat, amb els recursos del barri, amb l'escola, etc.
- Situació sanitària: malalties, toxicomanies, deficiències físiques, psíquiques o sensorials, cobertura sanitària.

## 2.3 Atenció respecte als fills

- Alimentació
- Higiene
- Vestimenta
- Sanitària (vacunes, etc.)

## 2.4 Funcionament i dinàmica familiar

*Art. 9. No-discriminació.*

*Art. 10. Perspectiva de gènere i de diversitat funcional.*

*Art. 30. Dret a la identitat, al nom, a la nacionalitat i a conèixer els orígens.*

- Pare o mare absent
- Relacions fora de la parella
- Parella autònoma o dependent de la família d'origen
- Qui atén els fills
- Qui ostenta l'autoritat familiar
- Qui ostenta el poder econòmic
- Paper assignat a cada membre
- Funcionament caòtic o rígid
- Conductes valorades en la família
- Conductes censurades en la família
- Conductes de l'infant/adolescent que desencadenen respostes inadequades en la família.
- Dinàmica familiar que facilita o dificulta el desenvolupament de l'infant/adolescent
- Relacions intrafamiliars violentes
- Sentiments predominants entre els membres (afectivitat, hostilitat, rivalitat, etc.)
- Vinculació de l'infant/adolescent amb els membres de la família
- Rebuig de l'infant/adolescent
- Apreciació del tracte que rep l'infant/adolescent en el nucli familiar
- Relació amb la família extensa

## 3. INTERVENCIIONS PROFESSIONALS

*Art. 9. No-discriminació.*

*Art. 10. Perspectiva de gènere i de diversitat funcional.*

*Art. 17. Exercici pels drets propis pels infants i adolescents*

*Art. 30. Dret a la identitat, al nom, a la nacionalitat i a conèixer els orígens.*

*Art. 36. Dret a la protecció de l'honor, la dignitat, la intimitat i la pròpia imatge.*



*Art. 103. Intervenció dels serveis socials.*

*Art. 104. Mesures d'atenció social i educativa davant les situacions de risc.*

*Art. 87. Protecció davant de la victimització secundària.*

### **3.1. Antecedents del cas:**

- Indicadors de risc inicials
- Intervencions efectuades (dates)
- Resposta familiar i resultats obtinguts

### **3.2. Situació actual:**

- Derivació a l'EAIA/ETCA (data d'inici, derivant i motiu)
- Actitud de la família davant la intervenció dels professionals / ingrés
- Respecte i suport a les responsabilitats parentals. *Art. 12. Respecte i suport a les responsabilitats parentals*

## **4. SITUACIÓ DE L'INFANT/ADOLESCENT**

*Art. 5. L'interès superior de l'infant o l'adolescent.*

*Art. 10. Perspectiva de gènere i de diversitat funcional.*

*Art. 33. Llibertat de pensament, consciència i religió.*

*Art. 87. Protecció davant de la victimització secundària.*

*Art. 117. Informació a l'infant o l'adolescent desemparats.*

### **4.1. Anamnesi**

- Embaràs i part
- Pautes maduratives: desenvolupament psicomotor, control d'esfínters, llenguatge, etc.
- Alimentació
- Son
- Higiene
- Malalties importants
- Alteracions psicossomàtiques
- Relació amb els pares i altres membres de la família

### **4.2. Situació actual**

- Aspectes destacables de la personalitat
- Funcionament cognitiu i aptituds més destacables
- Aspectes emocionals d'importància: ansietat i defenses
- Vincles afectius amb els pares/mares, germans i família extensa
- Coneixement que té l'infant/adolescent de la seva realitat interna i externa, i capacitat o no per elaborar-la
- Aspectes preservats en l'infant/adolescent i repercussió en les possibilitats d'establir una estratègia d'intervenció. *Participació de l'infant/adolescent en el procés. Art. 6. Desenvolupament de les potencialitats personals. Art. 7. Dret a l'escolta.*
- Repercussió de l'estat de l'infant/adolescent en els àmbits familiar, escolar i social
- Acceptació de la mesura de protecció proposada
- Necessitat o no d'un suport psicoterapèutic
- Nivell actual de les àrees bàsiques de desenvolupament
- *Salut: carnet de vacunació, seguiment pediàtric*
- *Salut mental: quins tractaments ha rebut o està rebent, temporalitat, CSMIJ, Hospital de Dia, etc.*



#### 4.3. Aspectes del procés de socialització actual

*Art. 57. Educació en el lleure.*

*Art. 18. Deures i responsabilitats.*

- Relacions educatives adequades o inadequades per part de la família
- Hàbits socials: higiènics, alimentació i convivència
- Ocupació del temps lliure: vida al carrer, esplai, esports
- Existència d'etiquetatge social per la intervenció d'alguna institució o altres causes
- Aspectes del procés de relació amb el seu grup d'iguals:
  - Com es relaciona amb els seus iguals
  - Relacions del grup amb l'entorn
  - Relacions de l'infant/adolescent amb l'entorn.

#### 4.4 Escolarització

*Art. 13. Foment i suport a l'educació.*

*Art. 52. No-escolarització, absentisme i abandó escolar.*

- Procés d'escolarització:
  - Com arriba l'infant/adolescent a l'escola
  - Assistència a llar d'infants
  - Educació infantil (3 a 6 anys)
  - Canvis d'escola
- Estat actual:
  - Escola a què assisteix
  - Tipus d'orientació pedagògica de l'escola
  - Assistència a l'aula de suport
  - Activitats extraescolars realitzades
  - Nivell en què assisteix
  - Nivell actual de les àrees bàsiques de desenvolupament d'acord amb:
    - Nivell real dels aprenentatges escolars
    - Motivació de l'infant/adolescent envers els aprenentatges
    - Acceptació o rebuig de l'infant/adolescent vers l'escola
  - Aprenentatges socials a l'escola:
    - Actitud en relació amb la norma escolar
    - Absentisme
    - Hàbits d'estudi i treball
    - Relació amb els professors
    - Relació amb els companys del grup classe
  - Relació família-escola
  - Intervenció d'altres professionals de l'escola: EAP, psicòleg/òloga escolar, educadors/ores, logopedes

### 5. EXPLORACIÓ DE LA FAMÍLIA EXTENSA / VALORACIÓ DEL NUCLI ACOLLIDOR

*Arts. 125, 126, 127*

- Dades d'identificació dels membres del nucli acollidor (si no s'han inclòs al principi)
- Dinàmica familiar (se segueix el mateix guió que a l'exploració de la família biològica). *Art. 9. No-discriminació. Art. 10. Perspectiva de gènere i de diversitat funcional. Art. 30. Dret a la identitat, al nom, a la nacionalitat i a conèixer els orígens.*





- Voluntat d'acollir:
  - Capacitat de respectar la família d'origen
  - Capacitat d'entendre i respectar les necessitats de l'infant/adolescent
  - Capacitat de respectar el règim de visites. **Art. 38. Drets de relació i convivència**
  - Capacitat de posar límits, tant als pares (si cal) com a l'infant /adolescent
- Quina motivació tenen
  - Habitatge. **Art. 6. Desenvolupament de les potencialitats personals. Art. 12. Respecte i suport a les responsabilitats parentals. Art. 37. Responsabilitat en la cria i la formació. Art. 41. Dret a un nivell bàsic de benestar.**
  - Situació socioeconòmica i laboral. **Art. 41. Dret a un nivell bàsic de benestar.**
  - Situació sanitària. **Art. 44. Dret a la prevenció, la protecció i la promoció de la salut.**
  - Relació mantinguda entre l'infant/adolescent i la família acollidora: temporalitat, afecte, etc.

## **6. AVALUACIÓ DIAGNÒSTICA DE LA SITUACIÓ DE DESPROTECCIÓ INFANTIL**

**Art. 105. Concepte de desemparament.**

**Art. 106. Procediment de desemparament.**

**6. 1. Indicadors de protecció. Art. 102. Definició i concepte de les situacions de risc.**

**6.2. Indicadors de risc lleu/moderat/greu/desemparament**

## **7. VALORACIÓ DEL CAS I VIABILITAT DELS RECURSOS**

- Valoració de la problemàtica detectada i de les potencialitats i dels recursos del context familiar de l'infant/adolescent
- Grau de conscienciació dels pares i de l'infant/adolescent. Voluntat de canvi. Acceptació del pla de millora. *Capacitat de demanar ajuda*
- Possibilitats de família extensa. Manifestacions dels pares respecte a recursos alternatius (residència maternal, acolliment temporal amb família aliena, acolliment residencial, família extensa, ajut econòmic, etc.)
- *Suport xarxa social i familiar*
- Valoració de les possibilitats de canvi del nucli familiar i de l'infant/adolescent. Factors de protecció i resiliència de l'infant/adolescent
- *Vinculació paternofilial*
- *Valoració del pla d'intervenció durant l'estudi*

## **8. PRONÒSTIC**

(Evolució comparada de l'infant/adolescent en el cas de mantenir-lo en el seu nucli familiar o de separar-lo.)

## **9. PROPOSTA ADMINISTRATIVA**

- Existència o no de desemparament

## **10. PROPOSTA TÈCNICA**

**Art. 5. L'interès superior de l'infant o l'adolescent.**

**Art. 120. Tipologia de les mesures.**

- Idònia
- Alternativa possible, en el seu defecte
- Temporalitat de la mesura
- Recomanacions des dels àmbits social, psicològic, pedagògic, mèdic



## 11. RÈGIM DE VISITES

*Art. 38. Drets de relació i convivència.*

*Art. 116. Règim de relació i visites.*

(Necessitat de contactes amb la família, freqüència i lloc —visites, sortides, vacances, etc.—) Si no s'estableix règim de visites amb els pares, cal justificar perquè.

## 12. DEVOLUTIVA TÈCNICA

*Art. 7. Dret d'escolta.*

*Art. 31. Llibertat d'expressió.*

*Art. 32. Accés a la informació.*

*Art. 106. Procediment de desemparament.*

*Art. 117. Informació a l'infant o l'adolescent desemparats.*

- Actitud i resposta de l'infant/adolescent
- Actitud i resposta de la família

## 13. PLA DE MILLORA

(Explicar si s'ha fet pla de millora per als pares i si l'han signat. Si no se n'ha fet, cal explicar els motius. Indicar la temporalitat. Incloure'l com a documentació adjunta.)

- Finalitat del pla
- Durada
  - Data d'inici
  - Data de revisió
- Objectius concrets que es volen assolir:
  - Amb la família
  - Amb l'infant/adolescent
- Tractaments específics
  - Amb la família
  - Amb l'infant/adolescent
- Compromisos assumits per cada part

## 14. PLA D'INTERVENCIÓ DE LA XARXA

(Diferents intervencions de la xarxa social)

## 15. GESTIONS D'INTERÈS REALITZADES

## 16. DOCUMENTACIÓ ADJUNTA

Imprescindible:

- Fotocòpia del DNI/NIE de l'infant/adolescent, si en té, dels pares i de les persones que habitualment es fan càrrec de l'infant/adolescent
- Targeta sanitària
- Pla de millora
- Tota la documentació necessària que acrediti la informació aportada a la síntesi avaluativa.
- Acusament de recepció / telefonema de les citacions de les famílies (2 citacions)
- Devolutives (pares, infant/adolescent, si escau, nucli acollidor, etc.)
- Compareixences (pares, infant/adolescent, si escau, nucli acollidor, etc.). En cas que estiguin d'acord amb la mesura, cal que ho indiquin a la compareixença per poder realitzar el procediment simplificat.



Si escau:

- Llibre de família
- Carnet de vacunacions
- Informes escolars
- Informes mèdics
- Certificats de disminució
- Altres informes d'interès
- Antecedents policials

---

*Data, signatura de l'EAIA/CA i segell.*

Tots els articles esmentats en aquest document corresponen a la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

Validació tècnica de la síntesi avaluativa. Juny de 2012.

Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de les comarques de Barcelona.



## Model contingut informe-proposta

Emès per:

Data:

A qui s'adreça: – *Nom del Servei, Secció, EFI.*

Origen de la demanda:

- Qui la deriva (*Servei de DGAIA, EFI, UDEPMI, etc.*)
- Data de derivació (*data entrada a l'equip, avançat per fax, etc.*)
- A petició de (*institució o persona que genera l'alerta sobre la situació*)
- Documentació adjuntada (*si n'hi ha: informes, diligències policials, etc.*)

Motiu de la demanda:

*Breu descripció dels fets que han motivat la intervenció.*

*Indicadors que motiven la derivació a un equip d'intervenció urgent/prioritària.*

### 1. Dades de l'infant/adolescent i persones de referència

#### INFANT/S / ADOLESCENT/S

Nom: Cognoms:  
Data de naixement: Edat:  
Nascut a: Nacionalitat:  
Localització actual: – *Indiqueu adreça i amb qui conviu.*

**PARES** – *Indiqueu les dades de cada pare/mare.*

Nom: Cognoms:  
Data de naixement: Document identificatiu: – *NIE-NIF, passaport, altres.*  
Nascut a: Nacionalitat:  
Domicili: Telèfon:

*Si els pares han mort, indiqueu data i lloc (si es coneix).*

*Si els pares estan empresonats, indiqueu on i des de quan.*

Estan separats?

En sentència judicial?

Atorgada la guarda i custòdia a:

**GERMANS/ANES:** – *Especifiqueu les dades de tots/es.*

Nom: Cognoms:  
Data de naixement: Edat:  
Nascut a: Nacionalitat:  
Localització actual:

*Indiqueu adreça i/o amb qui viu cadascú.*

*Poseu telèfon si és major d'edat.*



## ALTRES FAMILIARS O PERSONES DE REFERÈNCIA

Parentiu o relació amb l'infant/adolescent:

Nom i cognom:

Data de naixement:

Nascut a:

Nacionalitat:

Domicili:

Telèfon:

---

## 2. Genograma

*Trigeneracional.*

*Indiqueu sempre els nuclis de convivència.*

*Sempre ha de quedar reflectit el nucli on resideix l'infant/adolescent, tot i que no siguin familiars.*

*Indiqueu sempre noms i edats.*

---

## 3. Antecedents

*Informació rellevant de què es disposi.*

*Cal ordenar la informació cronològicament i especificar les dates.*

*Cal que quedi constància d'on s'ha obtingut la informació.*

*Si no es té informació, cal indicar-ho.*

- De la història sociofamiliar – *Fer referència a les capacitats parentals, si se'n tenen dades*
- De les diverses intervencions professionals

---

## 4. Situació actual de la família

*Ha de quedar constància d'on s'ha obtingut la informació.*

*Interrelacions familiars.*

*Habitatge.*

*Ocupació.*

*Salut.*

*Relació de la família amb l'entorn.*

*Família extensa.*

*Professionals/serveis que hi intervenen en aquest moment.*

---

## 5. Aspectes rellevants de l'infant/adolescent

*Ha de quedar constància d'on s'ha obtingut la informació.*

*Aspectes de desenvolupament que cal destacar.*

*Descripció de la conducta.*

*Salut / seguiment pediàtric.*

*Escolarització.*

*Socialització.*

*Verbalitzacions rellevants.*

---

## 6. Intervencions realitzades amb la família

*Cal indicar-les per ordre cronològic.*

- Entrevistes realitzades – *Indiqueu amb qui, dates i on.*
- Visites domiciliàries – *Indiqueu a qui i dates.*



---

## 7. Coordinacions i gestions

*Cal enumerar-les per ordre cronològic, però no explicar-les una per una.*

*Gestions realitzades, quines i quan.*

*Coordinacions realitzades, amb qui, quan i si són telefòniques o presencials.*

---

## 8. Valoració

- Indicadors de risc – Enumeració i definició.*
- Factors de protecció – Enumeració i definició.*
- Valoració global – Argumenteu la justificació o no del desemparament. – Feu referència als indicadors de risc i factors de protecció que el motivin o no. – Si es valora el desemparament, argumenteu la necessitat o no de la separació de l'àmbit familiar.*

---

## 9. Proposta

- Tècnica – Especifiqueu la proposta més idònia, amb una valoració de la mesura segons l'ordre de prioritització. – Indiqueu la valoració dels aspectes prioritaris que han de treballar els equips als quals es deriva.*
- Administrativa – Proposta de desemparament (sí o no) i mesura concreta proposada.*
- Règim de visites i contactes – Sempre s'ha d'establir. – Concreteu els contactes amb la família, la periodicitat i la durada. – Indiqueu si han de ser visites supervisades o no.*

---

## 10. Devolutiva tècnica

*A qui s'ha fet: infant/adolescent, família, altres, etc.*

*Quan i descripció.*

*Acords o compromisos amb pares o altres familiars, si escau.*

*Sempre cal fer devolutiva tècnica. En cas que no es faci, cal indicar els motius en aquest apartat.*

*Si es fa la devolutiva després d'haver entregat aquest informe-proposta, caldrà presentar aquest apartat com a annex.*

---

## 11. Documentació adjunta

*Document de pactes o compromisos.*

*Compareixences.*

*Documentació personal de l'infant/adolescent.*

*Documentació personal de familiars i/o altres persones de referència.*

*Informes d'altres serveis (sanitaris, escolars, etc.).*

---

Equip que signa



## Compromís socioeducatiu

Per a les situacions de risc greu dels infants i adolescents, previst en l'article 103.4 de la llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

Barcelona, [redacted] de [redacted] de [redacted]

D'una banda, la Sra. Nuria Menta Sala, en condició de directora de Serveis d'Intervenció Social, de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona i en exercici de la competència que preveuen els articles 97 i 103.4 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència;

I, de l'altra, el Sr. [redacted] i la Sra. [redacted] en condició de pares/tutors/guardadors de l'infant i/o adolescent:

[redacted]

### MANIFESTEN:

**Primer.** L'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) de [redacted], a petició de la DGAIA, ha avaluat i intervé en la situació familiar de l'infant/l'adolescent (nom i cognoms), després d'escoltar l'infant o l'adolescent i els seus pares, valora que l'infant o l'adolescent es troba en alguna de les situacions de risc següents, previstes en l'article 102.2 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència:

- a) *La manca d'atenció física o psíquica de l'infant o l'adolescent per part dels pares o dels titulars de la tutela o de la guarda, que comporti un perjudici lleu per a la salut física o emocional de l'infant o l'adolescent.*
- b) *La dificultat greu per dispensar l'atenció física i psíquica adequada a l'infant o l'adolescent per part dels pares o dels titulars de la tutela o de la guarda.*
- c) *La utilització, per part dels pares o dels titulars de la tutela o de la guarda, del càstig físic o emocional sobre l'infant o l'adolescent que, sense constituir un episodi greu o un patró crònic de violència, en perjudiqui el desenvolupament.*
- d) *Les mancances que, pel fet que no poden compensar-se adequadament en l'àmbit familiar ni impulsar-se des d'aquest mateix àmbit per tractar-les mitjançant els serveis i els recursos normalitzats, puguin comportar la marginació, la inadaptació o el desemparament de l'infant o l'adolescent.*
- e) *La manca d'escolarització en edat obligatòria, l'absentisme i l'abandó escolar.*
- f) *El conflicte obert i crònic entre els pares, separats o no, quan anteposen llurs necessitats a les de l'infant o l'adolescent.*
- g) *La incapacitat o la impossibilitat dels pares o els titulars de la tutela o de la guarda de controlar la conducta de l'infant o l'adolescent, fet que provoqui un perill evident de fer-se mal o de perjudicar terceres persones.*



- h) *Les pràctiques discriminatòries, per part dels pares o titulars de la tutela o de la guarda, contra les nenes o les adolescents, que comportin un perjudici per a llur benestar i llur salut mental i física, incloent-hi el risc de patir l'ablació o la mutilació genital femenina i qualsevol tipus de violència exercida contra elles.*
- i) *Qualsevol altra circumstància que, en el cas que persisteixi, pugui evolucionar i derivar en el desemparament de l'infant o l'adolescent.*

**Segon.** L'equip tècnic considera que, per les seves característiques, la situació de risc detectada pot ser considerada com a greu per les raons següents:

*De cada una de les situacions de risc per separat*

Situació de risc 1:

- a)
- b)

Situació de risc 2:

- a)
- b)

**Tercer.** L'equip tècnic, en cadascuna de les situacions de risc detectades, valora com a elements favorables del nucli familiar, que cal recolzar i potenciar, els següents:

Situació de risc 1:

- a)
- b)

Situació de risc 2:

- a)
- b)

**Quart.** Els **pares/tutors/guardadors** han estat informats de l'avaluació realitzada per l'EAIA i de les mesures d'atenció social i educativa acordades per superar la situació de risc en què es troba l'**infant/l'adolescent**.

Els **pares/tutors/guardadors** també estan informats que, en cas que no col·laborin o es neuguin a participar en les mesures acordades, l'EAIA pot proposar el desemparament de l'**infant/l'adolescent** i que n'assumeixi la tutela la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. La proposta de desemparament tindrà lloc si l'incompliment comporta un perill per al desenvolupament o el benestar personal de l'**infant/l'adolescent**, si en el transcurs de la intervenció té lloc qualsevol altra situació que la justifiqui.

**Cinquè.** L'opinió de l'**infant/adolescent** s'ha tingut en compte per escollir les mesures socials i educatives que l'afecten i per facilitar-n'hi la participació i la col·laboració (adolescents de 12 anys o més).

Per tot això exposat,





**ACORDEN EL SEGÜENT:**

**Primer.** Els pares/tutors/guardadors es comprometen a:

- a) Participar i complir els objectius establerts en les mesures d'atenció social i educativa indicades en l'apartat següent, i garantir la participació de l'**infant/adolescent** (nom i cognoms): [redacted] per tal de superar la situació de risc que l'afecta.
- b) Seguir les indicacions del personal professional de referència de l'EAIA i la resta de professionals que intervinguin en l'execució de les mesures acordades.
- c) Tenir especial cura de l'**infant/adolescent** (nom i cognoms): [redacted] per evitar que caigui en alguna situació que posi en perill el seu desenvolupament i el seu benestar físic, psíquic i emocional.
- d) Posar en coneixement del personal professional de referència de l'EAIA o de la resta de professionals que participin en les mesures acordades qualsevol canvi en les circumstàncies personals, familiars, socials o econòmiques que puguin alterar les condicions d'aquest pacte.

**Segon.** L'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) de [redacted] i els **pares/tutors/guardadors**, d'acord amb l'article 104 de la *Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència*, es comprometen a impulsar les mesures següents:

**Mesura 1** (Art. 104): [redacted]

Objectius: [redacted]

Contingut: [redacted]

Lloc: [redacted]

Durada prevista: [redacted]

Professional/equip/Servei responsable: [redacted]

Observacions: [redacted]

**Mesura 2** (Art. 104): [redacted]

Objectius: [redacted]

Contingut: [redacted]

Lloc: [redacted]

Durada prevista: [redacted]

Professional/equip/Servei responsable: [redacted]

Observacions: [redacted]

**Mesura 3** (Art. 104): [redacted]

Objectius: [redacted]

Contingut: [redacted]

Lloc: [redacted]

Durada prevista: [redacted]

Professional/equip/Servei responsable: [redacted]

Observacions: [redacted]



Mesura 4 (Art. 104):

Objectius:

Contingut:

Lloc:

Durada prevista:

Professional/equip/Servei responsable:

Observacions:

L'EAIA també es compromet a:

- Donar suport als **pares/tutors/guardadors** per al compliment dels objectius i les mesures acordades.
- Encarregar-se del seguiment de les mesures acordades, per mitjà d'entrevistes amb el nucli familiar i la coordinació amb els serveis implicats.
- Elaborar els informes de valoració que corresponguin, després d'escoltar els **pares/tutors/guardadors** i l'**infant/adolescent**.

**Tercer.** En casos justificats, les parts, de comú acord i tenint en compte el seguiment realitzat, poden ampliar, modificar o suprimir les mesures proposades per adaptar-les als canvis de circumstàncies que es produeixin o a la disponibilitat de recursos existents.

En aquest cas, no caldrà elaborar i signar un nou compromís, sempre que la situació de risc sigui la mateixa.

Els canvis acordats s'han de formalitzar per escrit en un document signat per ambdues parts, que tindrà la condició d'annex d'aquest Compromís.

**Quart.** Per al seguiment del compromís socioeducatiu, l'EAIA de es compromet a designar un/a professional entre els membres del seu equip, que estarà disponible a l'adreça i al telèfon .

**Cinquè.** El termini de vigència del compromís socioeducatiu és de/d' mesos/1 any, comptat des de la data en què se signa, i és prorrogable de manera expressa pel termini que acordin les parts signatàries.

L'EAIA responsable del seguiment del Compromís ha d'elaborar un informe semestral sobre com es compleix.

**Sisè.** El Compromís socioeducatiu es considera finalitzat en els casos següents:

- Desaparició de la situació de risc i compliment dels objectius establerts
- Incompliment dels pares
- Finalització del termini establert
- Pèrdua o canvi de la potestat parental, tutela o guarda
- Majoria d'edat de l'infant o l'adolescent, o la seva emancipació
- Deixar de residir o de trobar-se en el territori de Catalunya
- Quan la DGAIA dicti una resolució administrativa de desemparament preventiu o definitiu i assumeixi les funcions tutelars, o una resolució administrativa de guarda protectora de l'infant/adolescent subjecte del compromís socioeducatiu.



En els supòsits a) i b), cal escoltar prèviament els pares/tutors/guardadors i, si escau, el fill adolescent, i elaborar un informe explicatiu.

L'ens local ha de notificar a les persones interessades la finalització del Compromís.

En el supòsit que hi hagi un canvi de territori (municipi o comarca) dels pares/tutors/guardadors que impliqui un canvi d'EAIA referent, aquest document es mantindrà en vigor, per un termini màxim de 3 mesos, fins que se substitueixi per un altre, acordat entre el nou EAIA referent i les persones interessades.

No obstant això, el nou EAIA referent podrà ratificar el contingut i els compromisos establerts en aquest compromís socioeducatiu, adaptats, si escau, a la xarxa de recursos del territori.

Signat:

Sra. Nuria Menta Sala

*Directora de Serveis d'Intervenció Social  
Ajuntament de Barcelona*

Nom i cognoms del pare/tutor/guardador:

*Pare/tutor/guardador de l'infant/adolescent: (nom i cognoms)*

Nom i cognoms de la mare/tutora/guardadora:

*Mare/tutora/guardadora de l'infant/adolescent: (nom i cognoms)*

---

**Exemplar per al pare/mare, tutor/a o guardador/a 1 / pare/mare, tutor/a o guardador/a 2 / EAIA de (territori) / DGAIA / Serveis Socials Bàsics**



Processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

## Dades bàsiques del compromís socioeducatiu per a situacions de risc greu dels infants i els adolescents

Per a les situacions de risc greu dels infants i adolescents, previst en l'article 103.4 de la llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

Ens local: Ajuntament de Barcelona

EAIA

Nom i cognoms de la persona menor d'edat

Data de naixement

Nom i cognoms de la 1a persona  
mare/pare, tutor/a o guardador/a que signa

DNI/NIF

Nom i cognoms de la 2a persona  
mare/pare, tutor/a o guardador/a que signa *(Si escau)*

DNI/NIF

Data de signatura del compromís

Termini de vigència del compromís  
*(Fins al mes/any)*



## Informe de traspàs entre **SSB** ↔ **SEAIA**

**Demanda d'intervenció**

**Del CSS al SEAIA**

**Derivació**

**Del SEAIA al CSS**

Servei:

Professionals:

Data:

### Motiu de la derivació o de la demanda d'intervenció

## 1. Dades d'identificació familiar i altres persones significatives

### Pares o guardadors dels infants i adolescents:

Nom i cognoms:  DNI

Data i lloc de naixement:

Adreça actual:  Tel.

Població:  CP:

Situació laboral:  Estat Civil:

### Infants i adolescents:

Nom i cognoms:

Data i lloc de naixement:

Localització actual:

Escola:  Curs

Lleure:

Altres:



**Altres persones amb relació amb el nucli familiar (que conviuen o no en el nucli familiar):**

Nom i cognoms:  DNI

Data de naixement:  Estat Civil:

Domicili:

Població:  CP:

Vincle familiar:  Amb vincle familiar. Vincle:

Sense vincle familiar. Vincle:

**Situació juridico-legal dels infants i adolescents**

---

## 2. Genograma

---

## 3. Història familiar

### 3.1. Historiograma i estructura familiar:

*Origen pare-mare, composició familiar, esdeveniments significatius de la història familiar, canvis estructurals (naixements, separacions, desnonaments, episodis d'immigració, etc.).*

### 3.2. Història de la parentalitat, i dinàmica familiar:

*Etaques de parentalitat reeixides, patró o pautes educatives, patrons de relació familiar, habilitats i dificultats parentals rellevants, successos significatius, possibles episodis violents, etc.).*



---

## 4. Situació familiar actual

### 4.1. Família

*Situació econòmica/laboral, situació de l'habitatge, situació sanitària dels adults, etc.  
Dinàmica relacional en el si de la família.*

### 4.2. Xarxa de suport propera

*Família extensa (exploració i dinàmica relacional actual). Xarxa d'entorn pròxim a la família: amics, veïns, territori i comunitat. Relacions significatives.*

### 4.3. Infants i adolescents

*Assenyalar de cada infant i adolescent: nom, situació sanitària (carnet de salut, cartilla de vacunació, tractaments específics, etc.), situació escolar (assistència/puntualitat, curs i nivell acadèmic real, necessitat o no de suport específic, breu descripció de les característiques personals, relació amb els iguals/professors, hàbits de treball, ús del menjador, hàbits alimentaris, col·laboració família-escola, etc.), participació en activitats de lleure: quines i on, si se'l veu sol pel carrer, com afecta els infants/adolescents la situació familiar descrita, etc. Grups de risc.*

Nom:

Situació actual:

Nom:

Situació actual:

Nom:

Situació actual:

---

## 5. Història social i situació actual en el servei que traspasa

### 5.1. Data i via d'arribada

*Demanda efectuada, canal de derivació, data i motiu.*



## 5.2. Aproximació / hipòtesi diagnòstica amb què s'ha treballat

## 5.3 Intervencions realitzades i evolució de la família

*Pla de treball i estratègies plantejades, temporalitat. Evolució i resposta per part de la família. Nivell de consciència de les seves dificultats.*

- **SSB.** *Mesures d'atenció social i educativa posades en marxa pels SSB i evolució.*

- **SEAIA.** *Situació administrativa de l'expedient i intervencions realitzades: compromís socioeducatiu, si n'hi ha, mesures d'atenció social i educativa i altres processos d'atenció especialitzada, i evolució.*

## 5.4. Altres serveis que hi estan intervenint i la seva valoració

*Adjuntar informes disponibles. Cal especificar si hi ha hagut o hi ha metodologia de treball en xarxa per a aquest cas.*

## 5.5 Procés de treball per al traspàs

- **Missatge comunicat a la família i resposta de la família**

*Compromisos i pactes amb la família.*

- **Missatge comunicat i treball realitzat amb els infants i adolescents**

*Entrevistes, contactes, i què en pensen.*





- **Estratègies tècniques pactades per a aquest traspàs**  
Entrevistes conjuntes o altres.

## 6. Valoració del risc

### Factors de risc

1:

2:

3:

4:

5:

### Factors de protecció

1:

2:

3:

4:

5:

### Indicadors de risc observats

#### • En els infants/adolescents

Dimensió: **NECESSITATS DE DESENVOLUPAMENT**

	Risc		
	Lleu	Moderat	Greu
Nom: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### • En la relació dels pares o guardadors amb els infants/adolescents

Dimensió: **COMPETÈNCIES PARENTALS**

	Risc		
	Lleu	Moderat	Greu
Nom/parentiu: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom/parentiu: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom/parentiu: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom/parentiu: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



• *En el context social i familiar dels infants/adolescents*

Dimensió: FAMILIAR I AMBIENTAL

		Risc		
		Lleu	Moderat	Greu
Nom/parentiu/altres:	<input type="text"/>			
Indicadors observats:	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom/parentiu/altres:	<input type="text"/>			
Indicadors observats:	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom/parentiu/altres:	<input type="text"/>			
Indicadors observats:	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom/parentiu/altres:	<input type="text"/>			
Indicadors observats:	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Valoració global del risc per part dels SSB i proposta de mesures als serveis especialitzats per superar la situació actual**

**7. Altres observacions**

**8. Documentació que s'aporta**

1:

2:

3:

4:

5:

6:



## **BCN**

**Els processos tècnics  
dels Equips d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència  
(EAIA)**

### **Processos clau o operatius de la fase d'estudi**

Pla d'intervenció  
(pla de millora/acords COSE)  
i devolució a la família