

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

PRESENTACIÓ, MAPA GENERAL,
PROCESSOS ESTRATÈGICS I DE SUPORT

BCN

PRESENTACIÓ,
MAPA GENERAL,
PROCESSOS
ESTRATÈGICS I
DE SUPORT

PRESENTACIÓ, MAPA GENERAL, PROCESSOS ESTRATÈGICS I DE SUPORT

PROCESSOS CLAU O OPERATIUS DE LA FASE D'ESTUDI



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

ÍNDEX

PRESENTACIÓ, MAPA GENERAL, PROCESSOS ESTRATÈGICS I DE SUPORT

1. PRESENTACIÓ-JUSTIFICACIÓ	5
2. METODOLOGIA DE TREBALL	9
3. OBJECTIUS	13
4. MAPA GENERAL DE PROCESSOS	14
4.1. Els processos estratègics	16
4.1.1. Marc normatiu i competencial	16
4.1.2. Marc conceptual i tècnic	22
4.1.3. Marc planificador	34
4.1.4. Estructura organitzativa	38
4.1.5. Seguiment i avaluació	47
4.2. Els processos de suport	49
4.2.1. Recursos humans	49
4.2.2. Suport tècnic, formació i supervisió	50
4.2.3. Recursos econòmics	52
4.2.4. Recursos informàtics	53
4.2.5. Comunicació i imatge	54
5. BIBLIOGRAFIA	55
6. GLOSARI DE SIGLES	58

3

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport

ELS PROCESSOS CLAU O OPERATIUS DE LA FASE D'ESTUDI

1. ENTRADA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ
2. EXPLORACIÓ DIAGNÒSTICA
3. ANÀLISI, VALORACIÓ I PRONÒSTIC
4. 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
(EAIÀ)

Presentació, mapa
general, processos
estratègics i de
suport

1. PRESENTACIÓ-JUSTIFICACIÓ

Aquest document sobre els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència sorgeix a partir de la necessitat plantejada pel Departament de Família i Infància de sistematitzar i avaluar les intervencions dels EAIA. Aquesta doble finalitat comporta unificar i concretar les actuacions que implica el procés d'entrada, estudi i valoració diagnòstica incorporant-hi indicadors de qualitat d'avaluació amb l'objectiu de millorar l'atenció que es presta a les famílies i als infants atesos per aquests professionals a la ciutat de Barcelona.

Per dur-ho a terme, els professionals del Departament de Família i Infància fan una primera acció formativa sobre la *MILLORA CONTÍNUA DE LA QUALITAT PER A PROFESSIONALS DE L'ATENCIÓ SOCIAL DELS EAIA DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA*, destinada a establir indicadors d'avaluació. El resultat és l'elaboració de diversos indicadors clau d'avaluació adreçats a diferents processos i moments de la intervenció.

Posteriorment, des del Departament de Família i Infància, conjuntament amb el Departament de Planificació i Processos, es valora la necessitat d'incidir en les accions adreçades a unificar criteris tècnics en les intervencions dels EAIA. En aquest sentit, la finalitat d'aquest projecte ha estat detectar, analitzar, consensuar i diagramar, a partir del consens professional, el **mapa general de processos dels EAIA**, que inclouen els **processos estratègics**, els **processos clau o operatius** i els **processos de suport**.

Concretament, es prioritzarà la creació dels processos clau o operatius de la fase d'estudi, que tenen a veure amb:

- L'entrada i l'anàlisi de la informació.
- La primera entrevista i l'exploració diagnòstica.
- L'anàlisi, la valoració i el pronòstic.
- El pla d'intervenció (pla de millora / acords COSE) i devolució a la família.

Aquest projecte és un pas més en la línia de la millora de l'atenció que es presta a les famílies i als infants en situació de risc social a la ciutat de Barcelona. Pretén sistematitzar el treball dels EAIA per tal de garantir l'equitat en l'atenció, independentment del territori de la ciutat on siguin atesos, i l'eficiència en les intervencions dels equips.

Per portar a terme aquest treball, s'ha utilitzat una metodologia participativa de gestió del coneixement, amb nivells de treball diferents:

- Comitè de Seguiment
- Equip de Millora
- Grups de Treball
- Grup de Contrast



Gràfic 1. Nivells de treball



El **Comitè de Seguiment** està format per:

- Claudia Raya. Cap del Departament de Família i Infància
- Maica Comellas. Coordinadora dels EAIA de Barcelona. Departament de Família i Infància.
- Carmina Català. Cap del Departament de Planificació i Processos
- Àngels Campos. Tècnica del Departament de Planificació i Processos

El **Grup de Millora** està format per:

- Maica Comellas. Coordinadora dels EAIA de Barcelona. Departament de Família i Infància
- Rosa Alemany. Directora de l'EAIA Ciutat Vella
- Teresa Pastó. Directora de l'EAIA Eixample, Sants-Montjuïc i Sarrià - Sant Gervasi i les Corts
- Núria Amado. Directora de l'EAIA Sant Andreu i Sant Martí
- Jordi León. Director de l'EAIA Gràcia, Horta-Guinardó i Nou Barris
- Susana Martin. Psicòloga de l'EAIA Sant Andreu
- Laura Gil. Treballadora social de l'ECEIA
- Carmina Català. Cap del Departament de Planificació i Processos
- Marta Sánchez. Tècnica del Departament de Planificació i Processos
- Àngels Campos. Tècnica del Departament de Planificació i Processos

El **Grup de Treball 1** per a l'elaboració del protocol de la primera entrevista està format per:

- Isabel Abril. Psicòloga de l'EAIA Casc Antic
- Estefania Ruiz. Psicòloga de l'EAIA Raval Sud
- Bàrbara Salvador. Psicòloga. ECEIA
- Teresa Planas. Pedagoga. EAIA Eixample
- Glòria Torres. Treballadora social. EAIA Sarrià - Sant Gervasi

El **Grup de Treball 2** per fer un **contrast intern** del procés d'entrada i d'anàlisi de la informació està format per:

- Victoria Castelló Gallo. Suport administratiu de l'EAIA Sants-Montjuïc
- Conxita Pastor Conesa. Suport administratiu de l'EAIA Raval Nord
- Jordi Parés Queralt. Suport administratiu de l'ECEIA
- Remei Álvarez Garcia. Psicòloga. EAIA Gràcia
- M. José Arnalda Piñol. Treballadora social. EAIA de Sant Martí
- Rosa Alemany. Directora de l'EAIA Ciutat Vella
- Teresa Pastó. Directora de l'EAIA Sants, Les Corts / Sarrià - Sant Gervasi i Eixample

El **Grup de Contrast Extern** està format per:

- Belén Albizu. Supervisora, formadora i psicoterapeuta
- José Leal. Supervisor, formador i psicoterapeuta
- Begoña Pujana. Cap de Secció d'Atenció a Menors de Barcelona ciutat. Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de Barcelona ciutat. DGAIA
- M. Carmen González. Coordinadora EF12. Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de Barcelona ciutat. DGAIA
- Marta Fité. Directora territorial dels districtes de les Corts i Sarrià - Sant Gervasi. IMSS
- Sergi Martí. Director del CSS Sarrià. IMSS
- Maica Comellas. Coordinadora dels EAIA de Barcelona. Departament de Família i Infància.
- Carmina Català. Cap del Departament de Planificació i Processos
- Àngels Campos. Tècnica del Departament de Planificació i Processos

El **Grup de Contrast Intern** està constituït per professionals dels EAIA.

- Estefania Ruiz. Psicòloga. EAIA Raval Nord
- Noemi Ayora. Educadora social. EAIA Raval Nord
- Laura Azuaga. Treballadora social. EAIA Raval Sud
- Maite Vila. Pedagoga. EAIA Raval Nord
- Montse Martín. Psicòloga. EAIA Gòtic-Barceloneta
- Susana Gràcia. Treballadora social. EAIA Gòtic-Barceloneta
- Manel Solé Prades. Educador social. EAIA Gràcia
- Raquel Padró Centellas. Psicòloga. EAIA Horta-Guinardó
- M. Jesús Cid Díaz. Pedagoga. EAIA Horta-Guinardó
- Ruth Capdevila Maya. Treballadora social. EAIA Nou Barris

7

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport



- Pol Ardanuy. Educador social. EAIA Sant Andreu
- Esther Oliva. Psicòloga. EAIA Sant Andreu
- Marisol Zuil. Educadora social. EAIA Sant Martí
- M. José Arnalda. Treballadora social. EAIA Sant Martí
- M. Ángeles Barbero. Psicòloga. EAIA Sant Martí
- Brígida Ceballos. Pedagoga. EAIA Les Corts
- Teresa Planas. Pedagoga. EAIA Eixample
- Sara Jané. Treballadora social. EAIA Eixample

Aquest document s'ha confeccionat a partir de la revisió i amb les incorporacions de millora recollides en els diversos espais de treball.

8

Drets Socials

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

Presentació, mapa
general, processos
estratègics i de
suport

2. METODOLOGIA DE TREBALL

Gestió de processos

Aquest document reflecteix l'actuació que es fa des dels EAIA des de l'entrada de la situació d'un infant/adolescent en risc greu fins a la presa de decisió sobre la intervenció, pensada des de la **lògica del treball per processos**.¹

Treballar per processos permet tenir **una mirada global de totes les accions** que es duen o que s'haurien de dur a terme en una organització per part de tots els professionals implicats. Alhora, l'anàlisi per processos permet ser **operatius i concrets** i delimitar cada fase o etapa de treball per poder analitzar les accions implicades de manera concreta.

Aquesta anàlisi també permet **concretar, de manera clara, les funcions i les responsabilitats** de cada professional i agent implicat.

Els processos queden reflectits en el **Mapa de processos**, que és la **representació gràfica de l'estructura de la totalitat dels processos relacionats amb una intervenció determinada** i on es concreta el conjunt d'accions que cal dur a terme i la connexió entre cada acció. Un mapa de processos inclou:

- I. **Els processos estratègics**, que són els que donen les pautes i les directrius d'actuació a la resta de processos. Inclouen: marc normatiu i competencial (lleis, instruccions, directrius), marc conceptual i tècnic, marc planificador, estructura organitzativa i/o model de seguiment i avaluació, entre altres.
- II. **Els processos clau o 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.
- III. **Els processos de suport** són els processos en l'àmbit dels recursos humans, suport tècnic, recursos econòmics, informàtics i de comunicació i imatge, per esmentar-ne els més importants, necessaris per poder realitzar els processos operatius.

Tot i que aquest document aborda només l'anàlisi de la fase d'entrada, estudi i valoració diagnòstica i d'elaboració de l'informe en la intervenció dels EAIA, **el mapa de processos reflecteix la totalitat dels processos** (estratègics, clau o operatius i de suport) relacionats amb la situació, des de la seva entrada a l'EAIA fins al seu tancament, per tenir-ne una visió global.

Pel que fa, en concret, als processos clau o operatius, s'han agrupat per reflectir les grans fases presents en l'actuació per atendre una situació:

- La fase que preveu l'entrada, l'estudi i la valoració diagnòstica, fins a l'elaboració de l'informe amb la proposta de les possibles mesures d'intervenció.
- La fase d'intervenció i resolució/tancament.

¹ Principi d'enfocament basat en processos (ISO 9000:2008): Un resultat determinat s'aconsegueix de manera més eficient quan les activitats i els recursos relacionats es gestionen com un procés.



Una vegada coneguda la globalitat de tots els processos, cal abordar l'anàlisi i aprofundir en els continguts de cada una de les tres tipologies.

Així, aquest document s'estructura sobre la base d'aquests tres grans blocs.

I. PROCESSOS ESTRATÈGICS

1. Marc i competencial
2. Marc conceptual i tècnic
3. Marc planificador
4. Estructura organitzativa
5. Seguiment i avaluació

II. PROCESSOS CLAU O OPERATIUS DE LA FASE D'ESTUDI

1. Entrada i anàlisi d'informació
2. Exploració diagnòstica
3. Anàlisi, valoració i pronòstic
4. Pla d'intervenció (pla de millora / acords COSE) i devolució a la família

Pel que fa als processos clau o operatius, cada un s'analitza de la manera següent i per mitjà de la documentació següent:

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 del procés 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 explicació detallada 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, determinades tasques importants.

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.

III. PROCESSOS DE SUPORT

1. Recursos humans
2. Suport tècnic
3. Recursos econòmics
4. Recursos informàtics
5. Comunicació i imatge

11

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport



Drets Socials

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

Presentació, mapa
general, processos
estratègics i de
suport

3. OBJECTIUS

Objectius generals

1. Millorar la qualitat de l'atenció prestada als infants i les famílies atesos pels EAIA de Barcelona ciutat, especialment en els processos inicials de l'atenció.
2. Homogeneïtzar i unificar els criteris tècnics per afavorir l'equitat en l'atenció a les famílies i l'eficiència en les intervencions.
3. Sistematitzar metodològicament els processos relacionats amb la fase d'entrada, estudi i valoració diagnòstica de situacions de maltractament infantil, en base als requeriments tècnics i jurídics.

MAPA GENERAL DE PROCESSOS DELS EAIA

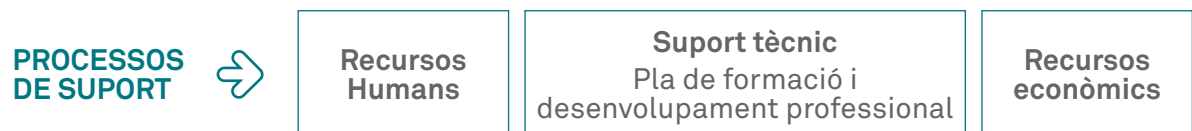
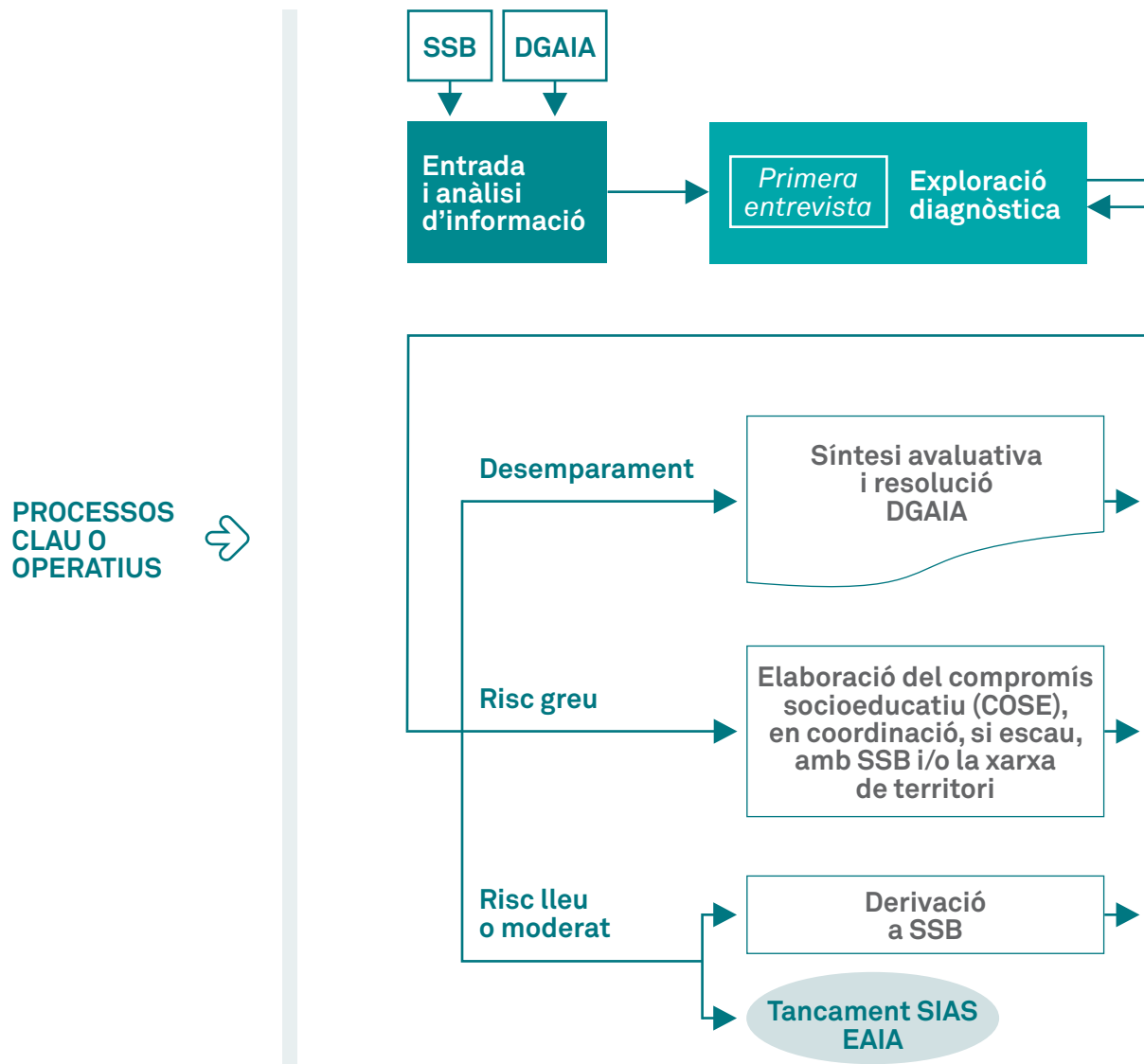


14

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport

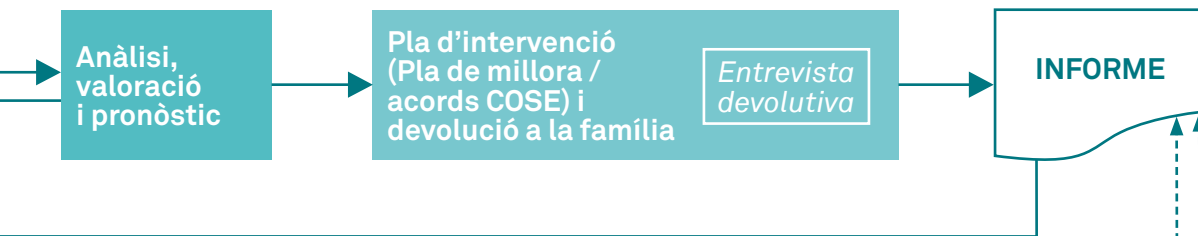


Models teòrics orientadors

Marc planificador

Estructura organitzativa dels EAIA

Model de seguiment i avaluació

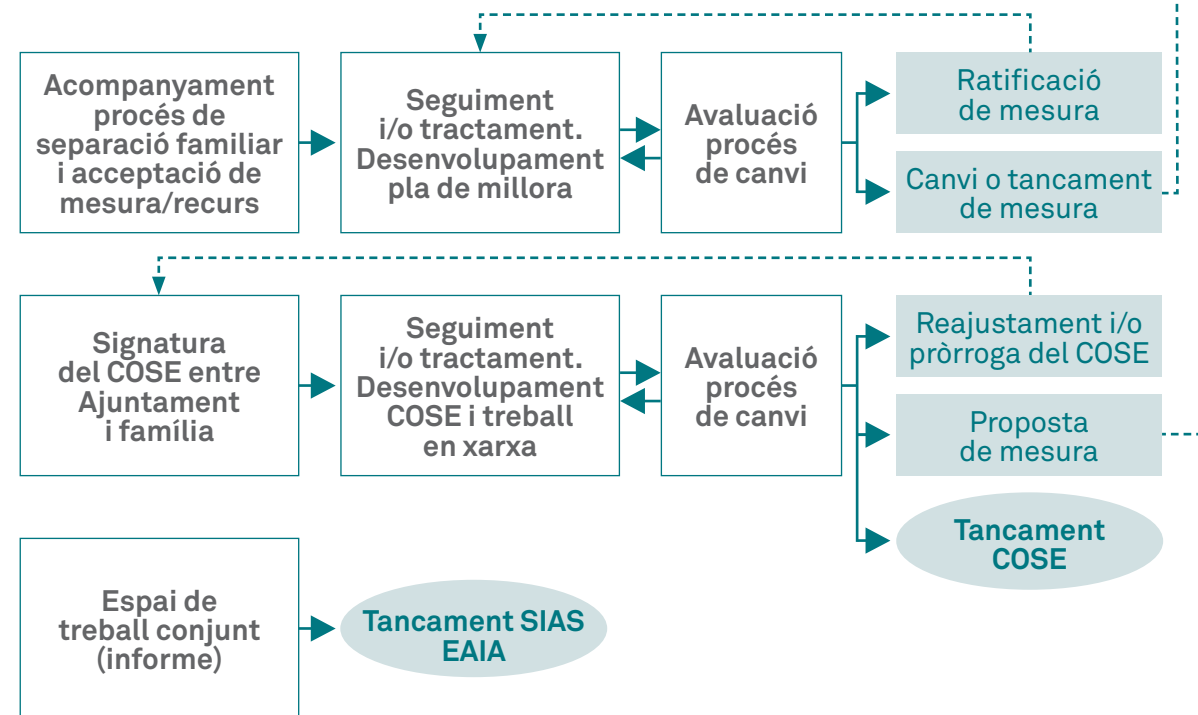


15

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport



Recursos informàtics

Comunicació i imatge



4. MAPA GENERAL DE PROCESSOS

4.1. Els processos estratègics

En aquest apartat, es recull la concreció de cada un dels processos estratègics que determinen el marc de l'activitat dels EAIA, adreçats a donar les pautes i les directrius d'actuació a partir del marc normatiu i competencial, marc conceptual i tècnic, marc planificador, estructura organitzativa dels EAIA i el sistema de seguiment i avaluació.

4.1.1. Marc normatiu i competencial

- Marc legal
- Instruccions i directrius DGAIA
- Protocols institucionals

4.1.2. Marc conceptual i tècnic

- Models teòrics orientadors
- Models i protocols tècnics

4.1.3. Marc planificador

4.1.4. Estructura organitzativa

4.1.5. Seguiment i avaluació

16

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport

4.1.1. Marc normatiu i competencial

4.1.1.1. Marc legal

La legislació referent a la protecció de la infància i l'adolescència té en compte l'especial vulnerabilitat dels infants i adolescents, així com el seu protagonisme com a subjectes de dret. La normativa està ordenada per importància (lleis i decrets llei, decrets, ordres i resolucions) i cronològicament.

Marc jurídic internacional

- Convenció dels drets dels infants.
http://www20.gencat.cat/docs/dasc/03Ambits%2tematics/07Infanciaiadolescencia/Observatori%20drets%20infancia/destacats%20columna%20dreta/Convencio_drets_infancia.pdf
- Declaració universal dels drets humans, adoptada i proclamada per l'Assemblea General de les Nacions Unides, resolució 217 A (III), de 10 de desembre de 1948.
http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/cln.pdf

Marc jurídic estatal

- Ley Orgánica 1/96, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?id=BOE-A-1996-1069

- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-8222-consolidado.pdf>

Marc jurídic autonòmic català

Les normes es poden trobar totes al web del Portal Jurídic de la Generalitat de Catalunya: <http://portaljuridic.gencat.cat/ca/>

http://benestar.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/infancia_i_adolescencia/legislacio/

LLEIS I DECRETS LLEI

- Llei 13/1997, de 19 de novembre, de creació de l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció. DOGC 27 de novembre de 1997, núm. 2527. BOE 2 de gener de 1998, núm. 2.
- Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies. DOGC 16 de juliol de 2003, núm. 3926. BOE 8 d'agost de 2003, núm. 189.
- Llei 10/2008, de 10 de juliol, del llibre quart del Codi civil de Catalunya, relatiu a les successions. DOGC 17 de juliol de 2008, núm. 5175. BOE 7 d'agost de 2008, núm. 190.
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència. DOGC 2 de juny de 2010, núm. 5641.
<http://www.gencat.cat/diari/5641/10146047.htm>
- Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi Civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família. DOGC 5 d'agost de 2010, núm. 5686.
- Pla d'atenció integral a la infància i l'adolescència de Catalunya 2010-2013. Aprovat per l'Acord de Govern Acord GOV/193/2010, de 26 d'octubre, pel qual s'aprova el Pla d'atenció integral a la infància i l'adolescència de Catalunya 2010-2013. DOGC 3 de novembre de 2010, núm. 5747.

DECRETES I ORDRES

- **Decret 338/1986, de 18 de novembre**, de regulació de l'atenció a la infància i adolescència amb alt risc social, que crea els EAIA i estableix les seves funcions en els articles 4 i 5.
- **Decret 151/2009, de 29 de setembre**, de desplegament parcial de la Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies. DOGC 1 d'octubre de 2009, núm. 5475.
- **Decret 142/2010, d'11 d'octubre**, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
<http://www.gencat.cat/eadop/imatges/5738/10279136.pdf>
- **Decret 200/2013, de 23 de juliol**, dels consells de participació territorial i nacional dels infants i els adolescents de Catalunya. DOGC 25 de juliol de 2013, núm. 6425.



- **Decret 230/2013, d'1 d'octubre**, de règim sancionador en matèria d'infància i adolescència, en l'àmbit competencial de l'Administració de la Generalitat de Catalunya. DOGC 3 d'octubre de 2013, núm. 6472.
- **Decret 250/2013, de 12 de novembre**, de la Taula Nacional i les taules territorials i locals d'infància. DOGC 14 de novembre de 2013, núm. 6501.
- **Decret 169/2015, de 21 de juliol**, pel qual s'estableix el procediment per facilitar el coneixement dels orígens biològics. DOGC de 23 de juliol de 2015, núm. 6919.
<http://www.notarisdecatalunya.org/ca/legislaci%C3%B3/decret-1692015-de-21-de-juliol-pel-qual-sestableix-el-procediment-facilitar-el>
- **Ordre BSF/331/2013, de 18 de desembre**, per la qual s'aproven les llistes d'indicadors i factors de protecció dels infants i adolescents. DOGC 30 de desembre de 2013, núm. 6530.

18

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport

4.1.1.2. Instruccions, directrius, circulars i notes de la DGAIA

- **Instrucció 1/2006, de 27 de febrer**, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, sobre el dret a visites.
- **Instrucció 1/2010, de 23 de març**, de criteris d'actuació davant les situacions de renúncies hospitalàries de nadons.
- **Instrucció 3/2010, de 27 de maig**, sobre la Carta dels drets i els deures dels nens, nenes i adolescents que viuen en centres.
- **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 infància i l'adolescència (LDOIA).
 - **Criteris orientatius sobre l'aplicació de la instrucció 4/2010, de 30 de juny**, per adaptar la tramitació dels expedients de protecció dels infants i adolescents a la LDOIA.
- **Instrucció 11/2010, de 20 de desembre**, per la qual s'aprova el protocol sobre l'acolliment en centre per raons terapèutiques i educatives d'infants o adolescents en situació de guarda o tutela per la DGAIA.
- **Instrucció 1/2012, de 24 de febrer**, del director general d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i de la directora de l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció, sobre les prestacions i les pensions del sistema de la Seguretat Social de les quals són beneficiaris els infants i adolescents tutelats.
- **Instrucció 4/2012, de 17 de desembre**, sobre la caducitat dels expedients de desemparament.
- **Instrucció 1/2013, de 18 de abril**, per la qual es regula el tràmit d'audiència i vista dels expedients de desemparament i de tutela d'infants i adolescents tramitats per la DGAIA i l'accés als expedients informatius i de risc continguts en el fitxer de dades SINIA.

- **Instrucció 3/2016, de 20 d'abril**, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, per la qual se suprimeix la comissió d'acolliments terapèutics i educatius i es modifica parcialment la Instrucció 11/2010, de 20 de desembre, per la qual s'aprova el protocol sobre l'acolliment en centre per raons terapèutiques i educatives.
- **Directriu General d'Actuació 1/2011, de 17 de març**, sobre la durada i el seguiment de les mesures de protecció dels infants i adolescents en situació de desemparament.
http://benestar.gencat.cat/web/.content/01departament/04legislacio/directives_instruccions_circulars/infancia_adolescencia/Circulars/Directriu_general_actuacio_1-2011_Duradaseguimentmesuresproteccio.pdf
- **Directriu General d'Actuació 2/2011, de 13 de maig**, per la qual s'aprova el protocol sobre els traspassos d'expedients de protecció dels infants i adolescents entre territoris.
- **Directriu general d'actuació 2/2012, de 29 de desembre**, per la qual es modifica la Directriu 1/2010, de 30 de juny, sobre l'elaboració del compromís socioeducatiu 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.
- **Directriu General d'Actuació 1/2013, de 31 de maig**, sobre els riscos en l'ús d'internet i les xarxes socials per als infants i adolescents tutelats en regim d'acolliment institucional o familiar, i les mesures de protecció que es poden adoptar.
http://benestar.gencat.cat/web/.content/01departament/04legislacio/directives_instruccions_circulars/infancia_adolescencia/Circulars/Directriu_general_actuacio_1-2013_xarxessocials.pdf
- **Directriu general d'actuació 1/2014, de 6 de febrer**, sobre criteris per a la intervenció en situacions de conflicte familiar en l'atribució de la guarda dels fills en els supòsits de separació, nul·litat, divorci o ruptura de parella de fet.
http://benestar.gencat.cat/web/.content/01departament/04legislacio/directives_instruccions_circulars/infancia_adolescencia/Circulars/Directriu_general_actuacio_1-2014_situacions_conflicte_separacio_divorci_ruptura.pdf
- **Directriu General d'actuació 2/2014, de 30 de juliol**, sobre els infants i adolescents sota la protecció o el seguiment d'Estats de la Unió Europea que es troben en territori de Catalunya sense l'autorització prèvia prevista en l'article 56 del Reglament comunitari 2201/2003.
- **Directriu general d'actuació 1/2015, de 15 de juliol**, sobre la interpretació de la Circular 1/2012, que determina els criteris per a l'autorització de la imatge dels infants i adolescents tutelats per la DGAIA.
- **Directriu general d'actuació 4/2016, de 2 de novembre**, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, per la qual s'aprova i es fa difusió de la Guia de procediments de funcionament de les cases d'infants.
- **Directriu general d'actuació 6/2016, de 28 de desembre**, de règim de relació i visites dels infants i adolescents que es troben sota la protecció de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència amb els seus familiars.

**Drets Socials**

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport

- **Moció subsegüent a la interpel·lació al Govern sobre el sistema de protecció a la infància 302-00071/11.** Presentació: GP CSP Reg. 33410 / Admissió a tràmit: Mesa del Parlament, 19.07.2016.
<http://www.parlament.cat/document/bopc/173507.pdf#page=16>
- **Circular sobre el procés d'entrada de les propostes d'acolliment en centres residencials d'educació intensiva i centres terapèutics.** La circular s'emet en el marc previst de l'apartat 5.1.6 i) de la Instrucció 11/2010, de 20 de desembre.
- **Circular 1/2012, de 16 de juliol,** del Servei de Suport Jurídic de la Direcció General d'Atenció a la infància i l'Adolescència en què s'estableixen criteris per a l'autorització de la imatge dels infants i adolescents tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, d'acord amb la legalitat vigent.
http://benestar.gencat.cat/web/.content/01departament/04legislacio/directives_instruccions_circulars/infancia_adolescencia/Circulars/Circular_1-2012-Criteris_autoritzacio_de_imatge.pdf
- **Circular de data 12 de juny de 2012** sobre el seguiment i l'avaluació dels acolliments en centres residencials d'educació intensiva i centres terapèutics.
- **Circular 1/2013, de 30 de maig, de la Subdirecció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència,** sobre criteris per a la tramitació de les prestacions per a menors d'edat en situacions de risc.
- **Nota 1/2016, de 3 de febrer, de la Subdirecció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència,** sobre l'exigència d'acreditar l'absència d'antecedents penals per delictes contra la llibertat i la indemnitat sexual als acollidors en l'acolliment en família extensa.
- **Nota 2/2016, de 3 de febrer, de la Subdirecció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència,** sobre l'exigència d'acreditar l'absència d'antecedents penals per delictes contra la llibertat i la indemnitat sexual dels professionals dels serveis socials especialitzats en infància i adolescència.
- **Acord GOV/118/2015, de 21 de juliol,** pel qual s'aprova el Pla d'atenció integral a la infància i l'adolescència de Catalunya 2015-2018. DOGC 23 de juliol de 2015, núm. 6919.

4.1.1.3. Protocols institucionals, convenis i indicacions diverses

- **Protocol marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i altres maltractaments greus a menors.**
<http://www20.gencat.cat/docs/Sala%20de%20Premsa/Documents/Arxius/8244.pdf>
- **Protocol d'actuació clínic-assistencial de maltractaments aguts a la infància.**
<http://www.gencat.cat/salut/depsalut/pdf/prot2006infancia.pdf>
- **Protocol d'actuacions per prevenir la mutilació genital femenina.**
http://www20.gencat.cat/docs/dasc/03Ambits%20tematics/07Infanciaiadolescencia/Recursos_professionals/Pdf/Protocol_mutilacio_genital.pdf

- **Protocol d'actuació entre els departaments de Benestar Social i Família i Ensenyament, de detecció, notificació, derivació i coordinació de les situacions de maltractament infantil i adolescent en l'àmbit educatiu.**
http://benestar.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematicas/09lgtb/columna_dreta/ambits/protoco_maltractament.pdf
- **Protocol d'actuació per als centres educatius de Barcelona en el cas de sospita o certesa de maltractament infantil a menors.**
http://www.edubcn.cat/rcs_gene/extra/04_prevenio_maltractament_infantil/Protocol_complet_des12.pdf
- **Pla integral de millora de l'escolarització i tractament de l'absentisme escolar de Barcelona.**
http://www.edubcn.cat/rcs_gene/extra/05_absentisme/pla_absentisme/0_Pla_Absentisme_actualitzat_julio_2013_01.pdf
- **Protocol d'actuació entre la Secretaria d'Infància i Adolescència del Departament d'Acció Social i Ciutadania i la Direcció General de la Policia dels departaments d'Interior, Relacions Institucionals i Participació per garantir la protecció dels infants i adolescents en situació de risc o desemparament, 18 de juny de 2010.**
- **Mesura de govern per desplegar el model d'intervenció amb infants i adolescents en situacions de violència masclista des del sistema públic de serveis socials de la ciutat de Barcelona, abril de 2013. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat, Joventut i Esports.**
<https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjh2ZXp053PAhWKXR0KHbNIDOQQFggdMAA&url=http%3A%2F%2Fw110.bcn.cat%2Ffitxers%2Fdona%2Fmesuragovernmodelinfanciavm2013.742.pdf&usg=AFQjCNEvunte4jB4jcYBsKoQA0eaj4oMUw&cad=rja>
- **RVD-BCN. Protocol de valoració del risc de violència contra la dona per part de la seva parella o exparella, 15 de desembre de 2011. Circuit Barcelona contra la violència vers les dones.**
<https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjCiciZ1J3PAhVOAhoKHQccAxMQFggdMAA&url=http%3A%2F%2Fw110.bcn.cat%2Ffitxers%2Fdona%2Frvdbcncatalaperinternetdefinitiu8febrer20121.421.pdf&usg=AFQjCNGtHyZ8daskU6YRHTNenHz4bsLC5A&bvm=bv.133387755,d.d2s>
- **Protocol d'intervenció que cal seguir en cas d'una menor embarassada tutelada per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.**
- **Inviolabilitat de la correspondència i de les comunicacions que rep un menor quan està ingressat en un centre de protecció, tant d'acollida com residencial.**
- **Circuit per a recollida de menors tutelats que s'han de separar del nucli familiar.**
- **Conveni entre el Departament de Benestar i Família i l'Associació Catalana de Municipis de Catalunya que determina les bases generals d'actuació en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència en situació de risc greu.**



4.1.2. Marc conceptual i tècnic

4.1.2.1. Models teòrics orientadors

Perspectives clau del sistema d'atenció a la infància i l'adolescència:

- **Perspectiva de proximitat.** Ha de ser un sistema inscrit en un territori amb criteri de proximitat i adequació a les necessitats de la infància i l'adolescència, segons les característiques i les necessitats dels infants i els adolescents i del territori o districte on pertanyen.
- **Perspectiva integral i global.** Ha de preveure l'atenció i l'abordatge de les necessitats i els problemes de la infància i la família d'una forma integrada (evitant la fragmentació per problemes o necessitats). Cal considerar la persona des d'un punt de vista holístic, és a dir, com un tot. Aquesta concepció comporta necessàriament la interacció i la col·laboració de tots els agents socials (comunitat i serveis) que intervenen en la vida quotidiana de l'infant i l'adolescent i de la seva família.
- **Perspectiva transversal.** Que asseguri una metodologia de gestió coordinada i de treball entre tots els sistemes de serveis que hi intervenen (serveis socials, salut, educació, forces de seguretat, justícia, etc.) i tots els agents socials de la comunitat.
- **Perspectiva de procés.** L'atenció social ha de garantir un contínuum des dels diversos serveis bàsics d'atenció (salut, serveis socials, educació, lleure, etc.) fins als serveis especialitzats. El sistema de protecció a l'infant i l'adolescent i les seves famílies abasta la prevenció, la detecció, l'atenció, el suport i el tractament, i ha de comportar l'articulació i l'engranatge de tots els serveis i els recursos.

Aquestes perspectives clau queden recollides en la **Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (LDOIA)**, que preveu l'**entorn de proximitat i territorial de l'infant** com un marc de protecció que treballa des de tots els àmbits **de forma transversal, coordinada i en xarxa entre els serveis de cada territori** i les administracions.

Aquesta llei **delimita de forma específica les competències i les responsabilitats de la valoració i l'atenció de les situacions de risc social** del sistema de serveis socials en un sentit ampli, i posa **l'èmfasi en l'abordatge preventiu** de situacions de risc greu i de situacions de desemparament.

Models conceptuals

Com a marc conceptual partim d'un model ecosistèmic, que **conjugua dos cossos teòrics complementaris: l'enfocament sistèmic i el model ecològic**. L'enfocament sistèmic és una perspectiva teòrica que permet comprendre i

explicar els comportaments de les persones no només a partir de les seves característiques individuals, sinó també en funció de les relacions que aquestes persones estableixen amb els seus contextos més propers. El significat dels diversos fenòmens i problemes es busca en els contextos en què es produeixen i en les relacions que cada individu estableix. El model ecològic amplia l'enfocament sistèmic, en considerar diferents nivells per a l'anàlisi: individual, microsistèmic, mesosistèmic i macrosistèmic.

Una de les aportacions del **pensament sistèmic** va consistir a donar prioritat al context en la comprensió dels fenòmens humans i a posar de rellevància els aspectes interaccionals. Aquesta òptica va contribuir a ampliar la comprensió i l'avaluació dels problemes (síntomes, conductes), posant èmfasi en el diagnòstic relacional i interaccional, prioritzant el canvi en les interaccions. La lectura sistèmica implica analitzar els fenòmens humans en la seva complexitat contextual, a partir d'un enfocament multidimensional i circular. Aquesta mirada defineix els problemes en relació a les persones i els seus contextos. El canvi no pot ser només individual, sinó entre les persones i/o entre els sistemes. Això implica desplaçar el focus de l'anàlisi de l'individu als seus contextos significatius. Així, es passa a considerar la família (primer context significatiu) com a objecte d'estudi i de tractament, i a incloure també el context i el professional "com a part del sistema que s'analitza".² Es considera que l'observador és sempre part del que observa. Això vol dir que, per a la comprensió del fenomen del maltractament, les creences, els marcs teòrics i les emocions de l'operador social han de ser presos en compte en la descripció del fenomen, en el diagnòstic i en la intervenció.

L'enfocament sistèmic desplaça el focus d'allò individual a allò relacional, i d'una causalitat lineal a una de circular. Cada membre del sistema influeix en els altres i, alhora, és influït per ells en una retroalimentació permanent.

Per la seva banda, el **model ecològic** ens ajuda a no perdre de vista la complexitat del problema, a no tenir només en compte un únic nivell i, a més, a considerar les interaccions entre els mateixos (vegeu U. Bronfenbrenner, 1987; C. Bouchard, 1982 ; J. Barudy, 1998). Això vol dir que no només hi intervenen múltiples factors i nivells, sinó que, a més, hi ha una retroalimentació o una circularitat entre tots de manera que es condicionen recíprocament. Es desprèn que, des d'aquesta perspectiva, no es considera mai una persona o un sistema com a únic responsable del maltractament, la qual cosa no vol dir que tots tinguin la mateixa responsabilitat. S'entén que la violència que sorgeix en la família és el resultat no només d'un individu o d'una disfunció greu del sistema familiar on es produeix, sinó també del sistema institucional i social que l'envolta. En la seva aparició i manteniment es conjuguen factors múltiples (bagatge individual, característiques i història personal de cada adult, relacions i formes de comunicació en

² Peroni, 2005. "Redes de protección a la infancia y a la adolescencia frente al maltrato y el abuso sexual."



la família i de la família amb l'entorn, característiques socioculturals i socioeconòmiques de l'entorn), però no en una simple relació causa-efecte.³

En cada nivell trobarem factors diversos del mateix ordre:

- El nivell individual: variables personals, com ara història de vida, característiques de la personalitat, estils cognitius, estils de resolució de conflictes, sistema de creences i valors internalitzats.
- El nivell microsistèmic: es refereix als grups (microsistemes) als quals s'adscriu l'individu: família, entorn proper, xarxes socials primàries.
- El nivell mesosistèmic: es refereix al conjunt de sistemes de la comunitat que hi ha entre l'individu, la família i el sistema cultural més ampli. En aquest nivell se situen el sistema judicial, el sistema de salut, el sistema d'educació, el policial, les ONG, les organitzacions municipals, etc.
- El nivell macrosistèmic: es refereix als sistemes de creences i valors del context cultural.⁴

24

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport

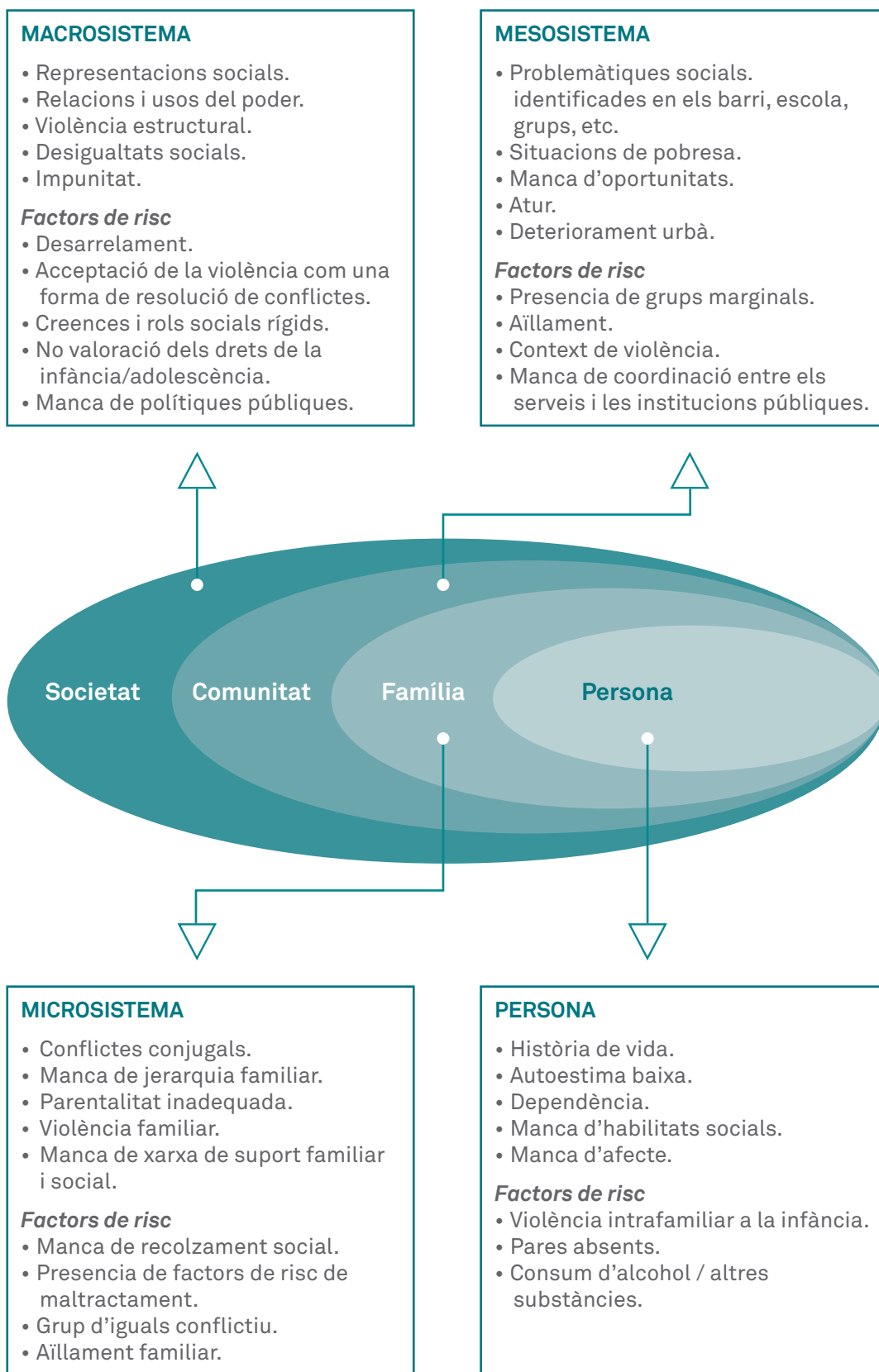
En relació amb el tema de la violència i el maltractament infantil:

Aturar-se en el nivell macrosistèmic permet posar l'èmfasi en els aspectes del context sociocultural, en la gènesi i la perpetuació del maltractament infantil, i considerar el marc de creences i valors del sistema, que permet i avala la violència.

Analitzar els nivells microsistèmic i mesosistèmic permet posar el focus en com funcionen i es perpetuen els circuits que sostenen el maltractament.

^{3,4} Peroni, 2005. "Redes de protección a la infancia y a la adolescencia frente al maltrato y el abuso sexual."

Gràfic 2. Model ecològic. Nivells d'anàlisi



25

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport



Definició d'alguns conceptes clau

Maltractament: quan qualsevol persona, institució o la mateixa societat, per acció, omissió o tracte negligent no accidental, priva l'infant/adolescent dels seus drets i del seu benestar, l'amenaça o interfereix en el seu desenvolupament físic, psíquic i social.

Risc: situació en què el desenvolupament i el benestar de l'infant/adolescent es veu limitat o perjudicat per qualsevol circumstància, personal, social i/o familiar.

El marc legal (LDOIA) distingeix entre diferents situacions de risc, com ara situacions de **risc lleu, moderat i greu**, a banda de delimitar les competències i la responsabilitat de la valoració i l'atenció de les situacions de risc social.

Desempament: situació d'un infant o adolescent en què li manquen els elements bàsics per al desenvolupament integral de la personalitat, sempre que per a la seva protecció efectiva sigui necessària la separació del nucli familiar (article 105, LDOIA).

Factors de fragilitat: situacions, circumstàncies o trànsits que situen l'infant i la seva família en un període de crisi, dificultat o vulnerabilitat, i que generalment poden ser superats des d'un abordatge preventiu i de suport (no necessàriament han de desencadenar o produir un maltractament).

Factors de risc de maltractament: són factors de fragilitat amb més risc de maltractament, és a dir, són aquelles condicions o circumstàncies, elements i/o causes (de l'infant, la seva família o el seu entorn) que poden contribuir, influir o facilitar que aparegui o augmenti una situació perjudicial per a ells o que es pugui desencadenar un maltractament infantil, especialment si no hi ha associats factors de protecció.

Factors de protecció: són els elements, circumstàncies o variables que apai-vaguen, compensen o disminueixen els efectes dels factors de risc de maltractament, que potencien el desenvolupament i que poden arribar a garantir la protecció de l'infant o l'adolescent i reduir les probabilitats que aparegui una situació de risc o desempament.

Per tant, són les condicions que modifiquen, milloren o canvien la possibilitat que l'infant/adolescent rebi un dany en el futur. Es consideren factors protectors els que es relacionen amb les fortaleses de l'infant/adolescent, els vincles afectius amb la família i la xarxa social de suport.

Indicadors de maltractament: Són fets, conductes i símptomes que identifiquen o assenyalen la presència de maltractament. Quan parlem d'indicadors de maltractament és perquè ja s'han detectat elements objectius que indiquen la presència d'un maltractament infantil.

Necessitats dels infants:⁵ la millor manera de protegir la infància és donar resposta a les seves necessitats per garantir que el creixement de l'infant/adolescent sigui harmònic, sa i integral. Són les següents:

- Necessitats de caràcter físic:
 - alimentació
 - temperatura
 - higiene
 - son
 - activitat física
 - integritat física
 - salut
- Necessitats cognitives:
 - estimulació sensorial
 - exploració física i social
 - comprensió de la realitat física i social
 - adquisició d'hàbits i habilitats
 - adquisició d'un sistema de valors i normes
 - interacció lúdica
- Necessitats emocionals i socials:
 - seguretat emocional
 - identitat personal, identificació dels referents familiars,
 - autoestima
 - xarxa de relacions socials
 - participació i autonomia progressiva
 - necessitat d'establir límits al comportament
 - descobriment del propi cos i de la sexualitat
 - protecció de riscos
 - interacció lúdica

Vulnerabilitat: situació en què es troba un infant/adolescent quan el seu entorn té importants dificultats per donar resposta a les seves necessitats (físiques, cognitives i emocionals), fet que repercuteix en el seu desenvolupament i la seva qualitat de vida.

Bon tracte: és el conjunt de les conductes parentals que procuren el benestar dels infants i el seu desenvolupament integral des d'una perspectiva de cura, afecte, protecció, enriquiment i seguretat personal, de no-violència i que proporciona reconeixement personal, pautes educatives i l'establiment de límits, per promoure'n un desenvolupament complet, en tots els àmbits.

⁵ López Sánchez, F. "Necesidades de la infancia y protección infantil". Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales, 1995.



Benestar: s'entén com el conjunt de percepcions, valoracions i aspiracions positives dels infants/adolescents sobre les seves pròpies vides i que són conseqüència de la vivència predominant d'experiències de bon tracte en els seus contextos més significatius.

Competències parentals: són les capacitats pràctiques que tenen els pares i les mares per cuidar, protegir i educar els seus fills/es adaptant-se de manera flexible i coherent a les seves necessitats i a les fases del seu desenvolupament evolutiu.

Les capacitats parentals fonamentals són:

- la capacitat d'establir vincle i aferrar-se adequadament als seus fills/es i de proporcionar una resposta pertinent a les seves necessitats.
- l'empatia o capacitat de percebre les necessitats de l'altre per donar-li una resposta adequada.
- els models de parentalitat, fruit de l'aprenentatge familiar i social, que es transmeten de generació en generació. En aquesta transmissió, també hi influeix el context social i cultural que envolta la família.

Bona parentalitat: és l'experiència emocional que genera un vincle segur i una capacitat d'empatia entre els infants/adolescents i els seus pares i mares, dins d'un context educatiu sa i coherent.

Aferrament/vincle: és un mecanisme innat pel qual l'infant busca seguretat en les persones adultes amb les quals es relaciona.

Té relació amb els recursos emocionals, cognitius i conductuals dels pares, mares o tutors d'aferrar-se als seus fills/es, d'estimular-los i respondre a les seves necessitats fonamentals i afectives. Aquesta capacitat és necessària per al desenvolupament d'una seguretat de base i una personalitat sana.

Tipus d'aferrament:

- segur
- insegur d'evitació o despreocupat
- insegur ambivalent o preocupat
- vincle desorganitzat

Resiliència: capacitat de les persones per fer front a les adversitats de la vida, superar-les i sortir-ne enfortides o transformades positivament, malgrat les circumstàncies desfavorables.

Segons Cyrulnik, la resiliència és el resultat d'un procés complex, l'efecte d'una interacció entre la persona i el seu entorn, en particular, el seu entorn humà. El fonamental d'aquesta interacció és la capacitat d'estar amb l'altre.

4.1.2.2. Models i protocols tècnics

A continuació, referenciem el document de bases dels SEAIA, el document del circuit tècnic i organitzatiu dels serveis socials per a l'atenció a la infància i l'adolescència en risc i finalment el document sobre els algoritmes d'actuació davant la sospita o certesa de maltractament infantil.

Document de bases dels SEAIA. Bases per a la planificació i el desenvolupament dels EAIA. DGAIA. Maig del 2010.⁶

El marc legislatiu configurat a Catalunya crea un escenari per a la promoció de la qualitat de vida en el nostre país. La seva consecució i desenvolupament òptims dependrà en gran mesura d'una previsió i d'un disseny correctes dels recursos i d'una planificació i avaluació dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència.

Juntament amb la Llei 12/2007 de serveis socials, la qual ha de vetllar perquè el model d'atenció integral a la infància i l'adolescència de Catalunya garanteixi la transversalitat de tots els agents que tenen responsabilitats en l'atenció als infants i els adolescents, **la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència** és determinant. Els seus destinataris són tots els infants i els adolescents i té com a objectiu garantir-ne els drets.

En aquest context evolutiu de canvi legal i normatiu, cal elaborar, a partir de la revisió i l'avaluació de la realitat i del model existent, un **marc tècnic referencial i comú** per a tots els Serveis dels Equips d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (SEAIA) de Catalunya, dirigit a orientar la planificació del desenvolupament d'aquests serveis.

El document de bases dels SEAIA recopila el treball fet pel grup tècnic de treball (constituït per membres de la DGAIA i representants dels diversos EAIA de Catalunya) durant l'any 2007 amb l'objectiu de desenvolupar una eina per a la planificació i l'avaluació dels SEAIA, que va concretar els àmbits següents:

- **Definició, objectius i funcions** dels Serveis dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Algunes de les seves funcions són les següents:
 - Desenvolupament de la funció d'estudi-diagnòstic.
 - Desenvolupament de la funció de seguiment de les famílies i dels infants sota mesura administrativa, incorporant la funció de tractament dels equips.
 - Definició d'intervenció preferent.

⁶ Document de bases dels SEAIA. Bases per a la planificació i el desenvolupament dels EAIA. DGAIA. Maig del 2010.



- **Indicadors comuns de risc i de desemparament i protocols d'actuació i funcionament** dels EAIA, amb la descripció de les variables, els indicadors i les intervencions que cal dur a terme en les fases d'estudi i seguiment dels EAIA.
- **Coordinació dels EAIA amb els serveis centrals i territorials de la DGAIA, coordinació dels EAIA amb l'atenció social primària, amb altres recursos dels Serveis Socials i amb els sistemes generals de resposta:** salut, educació, lleure, etc.

El desenvolupament de la coordinació EAIA-SSB emmarca la funció d'assessorament complementari i d'intercanvi d'informació/coneixement entre serveis, la complementació i el procés de derivació entre aquests serveis.

Així mateix, s'estableixen els criteris de coordinació i traspàs entre els SEAIA i els centres acolliment, com la coordinació amb els centres d'acció educativa en la fase de seguiment, tant en el moment d'ingrés dels infants, com en el desinternament.

També s'hi estableixen els criteris de territorialitat que defineixen el traspàs de casos entre EAIA, així com la definició d'EAIA referent, EAIA coreferent i EAIA col·laborador.

- **Millora dels sistemes d'informació i gestió.**

En el document de bases hi ha **10 annexos** que complementen i desenvolupen els punts anteriors, a més d'ampliar el marc teòric, ajudar a establir els criteris tècnics per a l'exercici de les funcions encarregades a l'EAIA, donant suport a la seva planificació i intervenció. Són els següents:

- Annex 1: Metodologia i participants en l'elaboració del document de bases.
- Annex 2: Informació que cal recollir per part dels serveis corresponents en l'etapa de valoració diagnòstica segons el programa SASI.
- Annex 3: Informació del tipus de necessitats de la infància i l'adolescència.
- Annex 4: Informació que els pares estan cometent agressions o essent negligents vers el noi/a.
- Annex 5: Indicadors més freqüents dels maltractaments per tipus.
- Annex 6: Document d'ampliació sobre el pla de millora.
- Annex 7: Circuits sanitaris.
- Annex 8: Circuits de comunicació entre DGJJ i la DGAIA amb propostes de millora.
- Annex 9: Coordinació EAIA - DGAIA - òrgans judicials i Gabinet Jurídic de la Generalitat.
- Annex 10: Coordinació EAIA - serveis de la xarxa pública: nivells en el sistema d'atenció a la infància i l'adolescència i treball en xarxa.

El circuit tècnic i organitzatiu dels Serveis Socials per a l'atenció a la infància i l'adolescència en risc. El treball conjunt entre els serveis socials bàsics i els serveis socials especialitzats. ⁷ Ajuntament de Barcelona. Setembre del 2011.

Aquest document aborda el **circuit tècnic i organitzatiu dels serveis socials bàsics i especialitzats per a l'atenció a la Infància i l'adolescència en risc**, així com els protocols i instruments tècnics i metodològics.

S'emmarca en el pla de millora de l'atenció social de les situacions d'infància i adolescència en risc i les seves famílies, que es va iniciar després de l'entrada en vigor de la **Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència**, amb l'objectiu d'adaptar, millorar, agilitzar i protocol·litzar els processos tècnics i els circuits d'atenció, i **s'aborda el treball conjunt entre els dos nivells de Serveis Socials, els SSB i els SSE.**

El treball col·laboratiu entre els SSB i els SEAIA esdevé un **treball tècnicament complementari, sense el qual no és possible garantir el contínuum de l'atenció a la infància en risc en el sistema dels Serveis Socials.**

El circuit **d'atenció a la infància en risc garanteix els objectius següents:**

- L'atenció social integrada. El contínuum.
- La detecció de les situacions de risc en la infància.
- La valoració tècnica de les situacions de risc, als SSB.
- La prevenció de situacions de risc greu.
- La prevenció del desemparament.
- L'estudi, la valoració i el diagnòstic especialitzat de les situacions de risc greu i possible desemparament, als SSE.
- L'atenció i el tractament segons el nivell d'atenció necessari.
- El seguiment des del context de treball necessari (suport i/o control).
- El desplegament de procediments i mecanismes de control i protecció necessària segons cada situació.

Igualment, el document recull la **lògica organitzativa general del circuit: estructura i nexes.**

Aquesta articulació es basa en **tres paràmetres:**

1. Un sistema amb els nivells d'intervenció i els circuits de l'atenció.
2. Una organització que es dota dels nexes professionals necessaris per garantir que els infants, els adolescents i les famílies siguin atesos des del nivell que pertoca amb les màximes garanties.
3. Uns instruments tècnics de referència que permeten fer una valoració del risc sobre els mateixos paràmetres, en qualsevol nivell del sistema.

⁷ "El circuit tècnic i organitzatiu dels Serveis Socials per a l'atenció a la infància i l'adolescència en risc. El treball conjunt entre els serveis socials bàsics i els serveis socials especialitzats". Ajuntament de Barcelona.



Destaquen **cinc nexes clau del circuit**:

- a) Dos nexes d'entrada al sistema de serveis socials:
 1. L'entrada de casos / situacions familiars als SSB
 2. L'entrada de situacions d'infants/adolescents als SEAIA
- b) Tres nexes professionals que relacionen els SSB i els SSE entre si, de manera funcional, pel que fa a treball sobre casos:
 3. L'espai de treball conjunt i anàlisi de la infància en risc.
 4. El traspàs/derivació.
 5. La coordinació professional.

Pel que fa a l'**espai de treball conjunt i anàlisi de la infància en risc entre els SSB i els SSE**, es fa una **descripció** exhaustiva i es defineix com un espai periòdic i estable. És un espai **complementari d'intercanvi d'informació i coneixement, d'anàlisi i valoració conjunta sobre elements de diagnòstic i valoració** del risc moderat o possiblement greu. A més, és un espai de deliberació i orientació dels plans de treball interdisciplinaris bàsics o especialitzats, conjunts o no, i també de valoració i presa de decisions sobre la utilització d'alguns recursos i serveis.

En aquest **espai** es concreten les **funcions** següents:

1. L'anàlisi i la valoració conjunta de les situacions de possible risc greu.
 - Anàlisi en profunditat.
 - Revisió funcional.
2. La presa de decisions i l'orientació o reorientació de plans de treball.
 - Estratègies d'intervenció professional.
 - Mesures socioeducatives i utilització de serveis i recursos específics.
 - El traspàs/derivació de nivell d'atenció i la seva planificació estratègica.
 - La planificació conjunta de fases i processos del cas.
3. L'assessorament complementari i l'intercanvi d'informació i coneixement entre serveis.
 - Assessorament de recursos i especificitats pròpies de cada servei.

Aquest **espai tècnic, estable i periòdic** permetrà teixir un marc de confiança professional. **S'organitzarà segons** les necessitats de cada **territori**, amb la participació estable del personal professional que es defineixi i seguirà una **metodologia** de treball pròpia de l'**anàlisi de casos**. El document inclou el protocol corresponent.

Igualment, exposa i defineix el **sistema de traspàs i derivació de casos**, que s'entén com una decisió i una orientació determinada, **producte de l'espai de treball conjunt i anàlisi**. **Aquesta decisió és estratègica, tècnica i competencial** i ha d'estar en consonància amb una hipòtesi diagnòstica i amb el pronòstic.

Així mateix, el document també parla sobre la **coordinació ordinària** entre els **SSB** i els **SSE**.

Algoritmes d'actuació davant la sospita o certesa de maltractament infantil.⁸

Per tal de fer front al maltractament infantil, es va fer necessari crear **espais per al debat, la coordinació i la implicació de totes les institucions** que tenien responsabilitats en aquest fenomen, amb l'objectiu de fomentar una resposta integral.

En el seu moment es va elaborar un document que recollia la iniciativa compartida per diverses institucions: Generalitat de Catalunya (Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència –DGAIA– i Secretaria d'Infància i Adolescència de la Generalitat de Catalunya), Ajuntament de Barcelona (Àrea d'Acció Social i Ciutadania), Consorci Sanitari de Barcelona, Consorci d'Educació de Barcelona i Consorci de Serveis Socials de Barcelona, **de creació d'un circuit contra el maltractament infantil a la ciutat de Barcelona.**

Els **objectius generals** de la creació del **circuit contra el maltractament infantil** de la ciutat de Barcelona, van ser la creació d'un espai per al debat, la coordinació i la integració de les institucions i els agents implicats en la prevenció, i la detecció i la lluita contra el maltractament infantil. A banda, es volia aconseguir una intervenció àgil, immediata i mínima, per evitar la victimització secundària que suposa que la persona infant o adolescent sigui sotmesa a actuacions repetitives.

Tot i que en l'actualitat el circuit contra el maltractament infantil ha quedat diluït, ens sembla important remarcar que, a partir de l'articulació de la xarxa de les diverses institucions, **es van consensuar i definir els algoritmes d'actuació davant la sospita o la certesa de maltractament infantil**, tant a **escala general** com **específics** de cada un dels àmbits, i es van definir els circuits, les funcions i les accions que havia de realitzar cada servei o institució.

Els algoritmes són els següents:

- Algoritme general d'actuació davant la sospita o certesa de maltractament.
- Algoritme d'actuació d'Atenció Primària de Salut.
- Algoritme d'actuació d'hospital de referència.
- Algoritme d'actuació del Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ).
- Algoritme del Servei de Psiquiatria i Psicologia Infantil i Juvenil de l'Hospital Clínic (URPIJ).
- Algoritme dels Serveis Socials Bàsics.
- Algoritme de l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA).
- Algoritmes d'Educació I, II i III.

⁸ *Algoritmes d'actuació davant la sospita o certesa de maltractament infantil. Circuit contra el maltractament infantil de la ciutat de Barcelona.*



4.1.3. Marc planificador

A continuació s'esmenten un seguit de documents que provenen d'àmbits institucionals diversos i que tenen una rellevància especial, ja que emmarquen les grans línies programàtiques i les recomanacions que s'han de tenir en compte a l'hora d'impulsar qualsevol acció i intervenció relacionada amb la infància i l'adolescència.

Pacte per a la Infància a Catalunya⁹

El **Pacte per a la Infància a Catalunya** és l'instrument resultant d'un ampli procés de **diàleg i consens**, promogut des del Govern de Catalunya, que, juntament amb entitats i organitzacions, institucions, col·legis professionals, agents econòmics i socials, entitats municipalistes i grups parlamentaris, signen el Pacte i es comprometen a complir les línies que es preveuen i a fer-ne un **seguiment** mitjançant una comissió creada per a aquesta finalitat.

La **visió compartida** implica i representa un **avenç** pel que fa al **reconeixement de la infància i l'adolescència** com una de les prioritats del nostre país i acorda **el conjunt de reptes** que cal que assumeixin tots els signants durant un període determinat de temps. Estableix reptes encaminats a protegir i atendre el col·lectiu en situació de vulnerabilitat i també inclou mesures de prevenció, fomenta la participació i promou els drets, els deures i les oportunitats de tots els infants i adolescents.

Amb l'**objectiu** que el Pacte per a la Infància a Catalunya sigui **efectiu i útil**, ha d'incorporar els **principis** següents: interès superior de l'infant, transversalitat, avaluació, coresponsabilitat, prioritat pressupostària i perspectiva infantil.

Per donar resposta a les dimensions que cal abordar, el Pacte s'estructura en **eixos**, que recullen les **propostes** que es volen desenvolupar:

- **Garantir la participació** social de la infància.
- Assolir la **igualtat d'oportunitats de tots els infants i adolescents i una societat basada en la inclusió**.
- **L'atenció a la infància**.
 - Salut: assegurar **una infància i una adolescència saludables**
 - Educació: treballar en **l'educació i els valors**
 - Família: donar suport a **la família com a institució**
- Treballar amb **els mitjans de comunicació**.

⁹ Pacte per a la Infància a Catalunya, 18 de juliol de 2013. Generalitat de Catalunya.

Finalment, per a la **millora del sistema d'informació i avaluació de les polítiques envers la infància i l'adolescència**, el Pacte incorpora la creació d'un índex de desenvolupament infantil i la introducció d'una avaluació d'impacte.

Per tal que el Pacte per a la infància a Catalunya sigui perdurable en el temps, els grans eixos de treball amb les línies estratègiques de compromís i acció es concreten estratègicament en el **Pla d'atenció integral a la infància** previst en la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

Pla municipal per a la infància¹⁰

El Pla per a la infància s'emmarca en el **Pla d'actuació municipal (PAM)** que constitueix el full de ruta de l'acció municipal.

El **Pla per a la infància**, o les línies estratègiques per a la infància, estableix les prioritats del full de ruta de les **polítiques d'infància** de l'Ajuntament de Barcelona per al benestar personal, familiar i social de tots els infants, per a un període determinat. Abasta **objectius** diversos que tenen en compte des de la promoció, la prevenció i l'orientació fins al suport, el tractament i la protecció. Són plans **transversals** que inclouen tots els **àmbits municipals relacionats amb la infància**: serveis socials, promoció, immigració, gènere i igualtat, temps i qualitat de vida, salut, esports, educació i cultura, especialment en tot allò relacionat amb contextos socioeducatius, però també hàbitat i espai urbà. **L'abast territorial** del pla es garanteix en el marc dels plans d'acció de districte, a partir dels quals es duen a terme les accions de proximitat als deu districtes de la ciutat.

El pla s'articula a partir de grans **línies estratègiques** relacionades amb eixos clau vinculats a la infància, com ara:

- **El reconeixement de l'infant com a subjecte de dret**, que té com a conseqüència l'acceptació de la seva especificitat i la seva autonomia, així com el dret a ser escoltat i a participar activament en tots els temes que l'incumbeixen. Això significa planificar i pensar la ciutat en clau d'infant.
- **El grup familiar és on l'infant s'estructura com a persona i on es referencia**. Per tant, el cicle vital familiar va lligat al desenvolupament de les funcions parentals i el suport necessari en les transicions i fases del cicle vital familiar de més dificultat.
- **El desenvolupament socioeducatiu des de la multiplicitat de contextos educatius de l'infant (formals, de lleure, xarxes socials, carrer, activitat física, etc.) i els diferents estils de vida i formes d'expressar la seva identitat**. Cal promoure els equipaments socioeducatius de la ciutat i els programes de

¹⁰ Pla municipal per a la infància. Àrea de Drets Socials. Ajuntament de Barcelona.



promoció de la salut i de prevenció de consums i hàbits no saludables, així com estar atents als malestars emocionals i a la salut mental de l'infant i adolescent, com a qüestió emergent que cal tenir en compte.

- **La infància vulnerada, vulnerable i l'exclusió social, sempre contemplant les necessitats bàsiques de l'infant, així com allò que li cal per al seu desenvolupament integral bio-psico-social.**

En aquest eix, s'aborden totes les accions encaminades a millorar la detecció, l'atenció, el suport i el tractament de les situacions de més vulnerabilitat, ja siguin situacions de risc, de desemparament i/o d'exclusió social dels infants, adolescents i les seves famílies.

Pla municipal de família

El **Pla municipal de família** recull les polítiques municipals principals tant de promoció com d'atenció dirigides a totes les famílies de la ciutat, i recull els objectius i les mesures que estan directament relacionades. Aquest Pla és el més transversal de tots, atès que abasta tots els sectors de població i tots els àmbits de l'Ajuntament.

El **conjunt de famílies** de Barcelona és **altament heterogeni**. Aquesta diversitat s'ha de tenir en compte a l'hora de formular polítiques de suport i promoció. El Pla es dirigeix a la família com a grup, a totes les persones que tenen un projecte familiar i volen ser família.

Els darrers plans de famílies s'han fet sota les premisses següents:

- Pensar l'acció municipal en clau de família.
- Dissenyar i conceptualitzar serveis i projectes específics per al grup familiar.
- Fer aflorar projectes i programes que ja es fan i que tenen objectius dirigits a les famílies.
- Detectar necessitats o identificar buits de temes que s'haurien d'afrontar i planificar en clau de família.

No en tots els mandats s'articula una estratègia o un pla concret dirigit a la família com a grup, ja que també es poden considerar aquestes prioritats del grup familiar en cada pla per sector de població, des de la concepció del cicle vital familiar. Habitualment, el pla s'articula al voltant de grans línies estratègiques relacionades amb temes clau, com ara:

- **Les famílies com a grup actiu** que s'organitza a la comunitat i es fa visible a la ciutat.
- **Les transicions en el cicle vital familiar**, en les diverses etapes com a nuclis de suport i de cura, posant un èmfasi especial en els canvis estructurals, les situacions de crisi i les de major vulnerabilitat.

- **El suport a les funcions i les competències parentals**, amb la posada en marxa de programes i accions d'informació, orientació, suport, tractament i rehabilitació de les competències parentals, segons el tipus de situació familiar i els objectius que es volen aconseguir.
- **La millora de les condicions de vida de les famílies** (necessitats bàsiques, ocupació, habitatge, salut, accés a la informació i al coneixement, etc.) i, sobretot, l'abordatge integral de les famílies davant les conseqüències de la crisi socioeconòmica.

Informe sobre els drets de l'infant. Síndic de greuges

El síndic ha de presentar l'**Informe sobre els drets dels infants i els adolescents**, en compliment del que preveu l'**article 29 de la Llei 14/2010**, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

De la tasca que duu a terme el Síndic de Greuges, se'n deriven determinades **recomanacions**, que es formulen en diversos informes i altres documents emesos per la institució i que cal posar en primera línia perquè constitueixin una guia d'actuació per a les institucions, especialment el Parlament, el Govern i l'Administració de la Generalitat.

Aquestes **recomanacions** s'han de traduir en mesures concretes que la sindicatura consideri **clau per garantir adequadament els drets dels infants**, tant en l'àmbit dels drets de protecció, com dels drets socials i de benestar bàsic (educació, salut i lleure).

L'informe de recomanacions, també incorpora un informe de **seguiment de l'estat de compliment de les recomanacions dels informes anteriors** perquè sigui una **eina d'avaluació**, que serveixi per conèixer els avenços. Així mateix, inclourà el **resultat de les tasques de participació** realitzades.



4.1.4. Estructura organitzativa dels EAIA

4.1.4.1. La LDOIA i les funcions dels EAIA

La llei delimita de forma específica les competències i la responsabilitat de la valoració i l'atenció de les situacions de risc social del sistema de serveis socials en sentit ampli, i posa l'èmfasi en l'abordatge preventiu de situacions de risc greu i situacions de desemparament.

Els SSB han de valorar l'existència d'una situació de risc i promoure, si escau, les mesures i els recursos d'atenció social i educativa que permetin disminuir o eliminar la situació de risc buscant la col·laboració dels pares o dels titulars de la tutela o de la guarda. Si el risc és greu i amb la intervenció dels SSB no s'aconsegueix disminuir o controlar la situació de risc, hauran d'elevat l'informe amb la seva valoració als SSE en infància i adolescència.

Els SSE d'atenció als infants i als adolescents, atenent a l'informe i les mesures d'atenció proposades, han de completar l'estudi i han d'elaborar un compromís socioeducatiu adreçat als progenitors o als titulars de la tutela i orientat a superar el risc que envolta l'infant o l'adolescent. El compromís socioeducatiu ha d'incloure la descripció i l'acreditació de la situació de risc, la seva avaluació i la concreció de les mesures que s'aplicaran des dels SSB o des d'altres serveis especialitzats per superar la situació perjudicial.

Si no s'obté la col·laboració dels progenitors, dels titulars de la tutela o de la guarda, o si es neguen a participar en l'execució de les mesures acordades i això comporta un perill per al desenvolupament o el benestar personal de l'infant/adolescent, o si en el transcurs de la intervenció es dona qualsevol altra situació de desemparament, els SSE han d'elaborar l'informe de proposta i elevar-lo al departament competent perquè incoï el procediment de desemparament corresponent.

4.1.4.2. Organigrama

Els equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) són equips interdisciplinaris (constituïts per professionals de la psicologia, la pedagogia, el treball social, l'educació social i de suport administratiu) distribuïts per tot el territori.

Els EAIA de Barcelona ciutat estan integrats dins l'Àrea de Drets Socials i depenen del Departament de Família i Infància.

Actualment, tenim 12 EAIA, a més d'un equip central ECEIA i un equip d'atenció immediata (equip volant).

L'ECEIA es va crear a causa de la dimensió i l'especificitat de la nostra ciutat per atendre i donar resposta a les situacions derivades per la DGAIA que requereixen

una intervenció prioritària a tota la ciutat (atén situacions en què s'ha de fer un primer diagnòstic de risc greu o desemparament en un termini de 15 dies). L'ECEIA és també l'EAIA de referència per a famílies i infants/adolescents sense adscripció territorial, atesos pel Servei d'Inserció Social (SIS).

L'Equip Tècnic d'Incorporació Immediata, també anomenat equip volant, reforça els equips quan hi ha absències de professionals per motius diversos.

Els EAIA tenen:

- 1 coordinació de les direccions territorials dels EAIA, responsable de tots els EAIA de la ciutat, que alhora exerceix les funcions de direcció de l'ECEIA i de l'equip volant.
- 4 direccions territorials o de zona, de les quals depenen els 12 EAIA de la ciutat, tal com queda reflectit a l'organigrama.

39

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport

Gràfic 3. Organigrama



4.1.4.3. Funcions

Les funcions dels EAIA són:

- Col·laborar amb els serveis del territori en la prevenció i detecció de les situacions de risc social greu per a infants i adolescents. Orientar i donar suport als serveis socials bàsics i a altres serveis del territori sobre temes relacionats amb infància en risc de maltractament i de desemparament.
- Atendre les situacions de risc social greu i de desemparament que els deriven els serveis socials bàsics i la DGAIA.



- Portar a terme l'estudi diagnòstic i la valoració dels infants i adolescents i les famílies en situació de risc social greu o desemparament des d'un vessant interdisciplinari.
- Emetre les propostes tècniques i administratives que beneficiïn més els infants i els adolescents, tant d'atenció del menor en el nucli d'origen com en un recurs alternatiu familiar o institucional. Les mesures poden ser de caràcter assistencial, socioeducatiu o terapèutic.
- Fer el seguiment de l'infant/adolescent i la seva família un cop aplicada la mesura.
- Elaborar i dur a terme plans de tractament, de millora i de suport per a la família i per a l'infant/adolescent, en coordinació amb tota la xarxa de serveis i recursos.

40

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport

Funcions del responsable dels EAIA de Barcelona ciutat

En general, tal com es descriu en la relació de llocs de treball de l'Ajuntament (SOM), la missió d'aquest lloc de treball és dirigir programes o projectes, en aquest cas els EAIA, i planificar, organitzar i coordinar la seva activitat i els recursos econòmics, tècnics i humans assignats per complir amb els objectius i resultats dins el termini i amb la qualitat i el cost previstos.

Descripció funcional:

- Dirigir la definició, la planificació, l'execució i la supervisió dels SSE-EAIA.
- Donar impuls als programes i els projectes i coordinar les actuacions dels recursos humans i els materials assignats adaptant els mitjans personals i materials disponibles a la programació establerta.
- Col·laborar amb altres unitats de l'organització territorial i altres òrgans per definir criteris tècnics que siguin d'aplicació als projectes dels EAIA.
- Actuar en un àmbit tàctic amb un cert component estratègic, i adaptar i traduir polítiques i estratègies a projectes operatius que requereixen noves solucions o noves alternatives d'actuació.
- Coordinar les 4 direccions dels EAIA.
- Liderar i dissenyar processos de canvi i millora permanent dels serveis dels EAIA.
- Planificar i executar el model d'atenció a la infància dels EAIA de Barcelona.
- Donar impuls i liderar l'establiment de processos de qualitat i d'avaluació del servei dels EAIA.
- Exercir les funcions derivades de la coordinació dels recursos adscrits.
- Exercir les funcions derivades de la Direcció de l'EAIA Central / ECEIA i de l'Equip Tècnic d'Incorporació Immediata en els EAIA (equip volant).

Funcions de les direccions dels EAIA

En termes generals, la funció principal de les direccions és garantir el bon funcionament dels EAIA de la ciutat per fer una execució correcta de l'encàrrec delegat en matèria d'infància que preveu la Llei 14/20120, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, en relació amb l'atenció, la valoració, la intervenció i el tractament en les situacions d'infància de risc greu i de desemparament, d'una manera unificada i coherent.

La seva missió, segons el SOM, és coordinar i supervisar els equips que es responsabilitzen d'un o més programes i processos administratius d'aquest servei integrat, d'acord amb les directrius de la Coordinació/responsable dels EAIA, la normativa establerta i les necessitats plantejades, per aconseguir un desplegament i una resolució adequats d'aquests programes i processos en termes d'eficàcia i qualitat, pel que fa a:

- **Organització i gestió de recursos humans:**
Gestió, comandament i control del personal adscrit als EAIA de la seva competència: gestió de personal (tramitació i supervisió de tràmits personals, hores extres, vacances, baixes i substitucions, etc.); detecció de necessitats formatives del personal adscrit; participació en el procés d'acollida de nous professionals als EAIA; elevació de les propostes de millora en relació amb la gestió dels recursos humans adscrits, etc.
- **Direcció d'equips:**
Direcció de l'organització interna de l'equip per optimitzar el desenvolupament i l'eficiència dels EAIA en l'exercici de les seves funcions i encàrrec.
- **Direcció en relació a la gestió de casos:**
Desenvolupament de la programació i control de la prestació del servei dels EAIA. Seguiment i control de la implementació de les directrius tècniques, normatives i organitzatives de la DGAIA i del Departament de Família i Infància, així com la funció de suport tècnic en el procés d'intervenció.
- **Gestió, control i anàlisi de processos i resultats:**
Recollida i anàlisi de dades: gestió i lliurament dels informes trimestrals dels EAIA, anàlisi dels indicadors de resultats i processos; accions per liderar i dirigir processos de millora; memòria anual dels EAIA; control de la utilització i el seguiment de directrius respecte als sistemes informàtics per part dels EAIA.
- **Suport a la gestió dels equips:**
Gestionar les necessitats dels EAIA, paral·leles al seu encàrrec, però necessàries per tenir un millor rendiment i desenvolupament del seu treball. Elevar i gestionar les àrees de millora en l'organització i la realització de les funcions i l'encàrrec dels EAIA adscrits, tant si són de professionals individuals com d'equip.



- **Coordinació externa amb altres serveis:**
Garantir un bon funcionament amb els diversos agents, serveis i administracions per tal de millorar els circuits i els processos d'intervenció, especialment en l'optimització del treball conjunt de l'EAIA i els Serveis Socials, així com de l'EAIA amb la DGAIA. Liderar, també, processos de treball en xarxa o circuits territorials.
- **Planificació i participació en el model unificat d'atenció a la infància dels EAIA de Barcelona:**
Participar com a equip directiu en la planificació de les línies i les accions del model d'atenció a la infància del Departament de Família i Infància; participar en l'elaboració del mapa de processos de treball dels EAIA, en el procés de qualitat dels EAIA, i en la planificació i la implementació de les directrius tècniques i organitzatives desenvolupades en els processos anteriors.

42

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport

4.1.4.4. Model i organització de treball

Els EAIA tenen un model i una organització de treball que els permet dur a terme les funcions que els han estat encomanades.

El treball en equip

L'EAIA és un servei que treballa en equip. Treballar en equip és una metodologia complexa que comporta un procés d'elaboració i consens d'un discurs tècnic propi que s'ha de plasmar en un projecte comú.

L'EAIA treballa en equip amb un sistema organitzatiu i metodològic de treball que comporta l'organització d'espais i circuits interns, pactes de treball i distribució de funcions i responsabilitats.

L'equip es valora i s'utilitza com a element de context clau d'alteritat, de protecció i de suport de la intervenció professional.

L'EAIA, un equip interdisciplinari

L'EAIA és un equip multiprofessional compost per especialistes de disciplines diverses (pedagogia, psicologia, treball social i educació social) i per personal de suport administratiu amb un objectiu comú.

La interdisciplinarietat és un model de treball que dóna una visió global i complexa de la situació de l'infant/adolescent i la seva família a partir de la contribució de cada rol professional en el procés d'estudi i de valoració diagnòstica. Per tant, l'aportació i la contribució serà diferenciada des de cada rol professional segons el saber que li és propi.

L'equip es nodreix de l'aportació de les visions de totes les disciplines i, a més, com a resultat, elabora un discurs comú producte de la reflexió i de l'aprenentatge sobre la pràctica compartida.

En aquest sentit, la contribució de les quatre disciplines (psicologia, pedagogia, educació social i treball social) és prioritària tant en l'anàlisi de la fase d'estudi i valoració diagnòstica, com en la fase de seguiment.

L'adjudicació de la referència i coreferència de cada cas es duu a terme segons el tipus i característiques de la situació de l'infant/adolescent i de la seva família, i es tenen presents els indicadors de més pes en cada disciplina (salut mental, capacitats parentals, dificultats socioeconòmiques, etc.) i l'especialització i/o les habilitats del personal professional.

La funció del personal professional referent

El/la referent és la persona visible i l'interlocutor principal davant l'infant/adolescent, la família i els serveis. És qui coordina i globalitza totes les actuacions dels professionals que intervenen amb la família i fa d'interlocutor/a davant altres serveis i institucions pel que fa a la família, a l'infant i al seu procés d'intervenció.

Així mateix, ha de garantir el procés i els tempos de la intervenció.

El/la referent elabora i planifica conjuntament amb el/la coreferent i la direcció (si escau), l'orientació i les estratègies d'intervenció.

És responsable de la gestió de l'expedient, de fer que estigui ben documentat i amb tots els registres pertinents, així com d'elaborar els informes corresponents.

La funció del personal professional coreferent

A més d'assignar un/a professional referent, també s'assigna un/a professional coreferent que serà sempre d'una disciplina diferent a la del/de la referent. Serà la persona que:

- Complementarà la tasca desenvolupada pel/per la referent.
- Aportarà reflexió al llarg de tot el procés d'intervenció amb la família i/o els serveis, i així acomplirà la funció d'alteritat.
- Acordarà estratègies d'intervenció conjuntes amb el/la referent.
- Substituirà el/la referent quan faci falta i assumirà el registre, les gestions i les intervencions necessàries en la seva absència.
- Revisarà i complementarà l'elaboració dels informes pertinents.



Taula 1. Estructura de treball

Espais de treball intern dels EAIA	Continguts i tasques que s'han de dur a terme	Professionals participants
Reunió d'anàlisi d'entrada de casos i/o revisió funcional de casos	<p>És un espai de treball intern on es treballa una primera orientació sobre els expedients de risc nous que entren, provinents de la DGAIÀ o els SSB. Cal garantir les tasques següents:</p> <ul style="list-style-type: none">• Analitzar la informació i revisar la documentació que ja es té.• Formular les primeres hipòtesis diagnòstiques.• Valorar la prioritat d'atenció del cas, a partir dels indicadors de risc detectats. Discriminar entre atenció ordinària o atenció preferent.• Establir una primera aproximació dels objectius generals i intervencions.• Assignar, per part de la Direcció, el personal professional referent i coreferent d'acord amb els criteris establerts. <p>A banda de treballar sobre l'entrada de casos nous, també pot ser un espai per a la revisió funcional dels casos en curs, en relació amb qüestions menors i d'orientació ràpida.</p>	<p>Tot l'equip tècnic de professionals</p> <p>Direcció</p> <p>Suport administratiu (si escau)</p>
Espai de coordinació interna	<p>És un espai de treball o coordinació interna entre els/les professionals referents de l'expedient de risc, amb el qual es garanteix un temps comú de treball per abordar el cas. La periodicitat es fixarà a demanda de les necessitats dels tècnics i de l'evolució de la situació familiar.</p> <p>Serà especialment rellevant en el moment de l'entrada del cas, on caldrà:</p> <ul style="list-style-type: none">• Revisar en profunditat la documentació de l'expedient de risc.• Programar la primera citació amb la família o les primeres accions que s'han de realitzar.• Planificar i temporalitzar el procés d'intervenció. <p>I també serà rellevant al llarg de tot el procés d'estudi, on s'haurà de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Treballar i reflexionar conjuntament l'orientació i les estratègies d'intervenció.• Formular, contrastar i redefinir hipòtesis depenent de l'evolució de la situació familiar.• Decidir estratègicament les accions més adients que cal portar a terme.• Incorporar, en definitiva, la visió interdisciplinària per avançar en la presa de decisions i afavorir la bona evolució del cas.	<p>Professional referent i coreferent</p>

<p>Reunió d'equip</p>	<p>Espai de treball intern en el qual participa tot l'equip. Els objectius d'aquesta reunió seran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmissió d'informació i novetats rellevants. • Aprofundiment sobre temes diversos que tenen a veure amb els criteris de servei (tècnics i metodològics), els criteris d'atenció, el seguiment de projectes, etc. • Discussió i anàlisi sobre diversos documents, pautes i directrius. • Temes d'organització interna. • Anàlisi i propostes d'altres tipus d'intervenció a partir de la reflexió compartida de tot l'equip. • Anàlisi i valoració de les dades de l'activitat d'acord amb els indicadors definits. • Altres temes que la Direcció consideri rellevants. 	<p>Tot l'equip tècnic de professionals</p> <p>Direcció</p> <p>Suport administratiu (si escau)</p>
<p>Reunió d'equip interdisciplinari per a l'anàlisi, la valoració i el pronòstic</p>	<p>És un espai tècnic de treball intern per a una anàlisi en profunditat en què participen tots els membres que formen part de l'equip tècnic de professionals, més els directors dels EAIA, si escau.</p> <p>És el moment de contextualitzar, revisar i analitzar la informació més rellevant obtinguda en l'exploració diagnòstica, amb la presentació prèvia de la persona referent i coreferent.</p> <p>L'objectiu principal és l'anàlisi en profunditat de tota la informació que s'ha obtingut de l'infant/adolescent i la família en la fase d'exploració diagnòstica, per tal de poder fer una valoració global i prendre les decisions oportunes sobre les actuacions que cal portar a terme.</p> <p>És un espai tècnic col·lectiu i de reflexió adreçat a pensar i repensar l'atenció i a aprofundir en temes que hi estiguin relacionats.</p> <p>L'objectiu d'aquesta reunió d'anàlisi, valoració i pronòstic serà avaluar la situació de l'infant/adolescent, les competències parentals i la situació sociofamiliar per decidir/valorar quines mesures seran les més adequades en l'interès de l'infant.</p> <p>Aquest espai, a més dels casos que estan en la fase final de l'estudi i on cal prendre una decisió en relació amb la proposta tècnica i/o administrativa, també es pot utilitzar per a l'anàlisi en profunditat de casos complexos on el personal professional referent té la necessitat de compartir amb l'equip tècnic la seva mirada sobre la situació familiar.</p>	<p>Tot l'equip tècnic de professionals</p> <p>Director</p>

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport



Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport

<p>Espai de supervisió</p>	<p>Espai intern de treball, amb presència de tot l'equip tècnic de professionals, la direcció i la persona supervisora externa de l'equip. Aquest espai s'organitzarà per fer que tots el personal professional pugui presentar casos, i té com a objectiu:</p> <ul style="list-style-type: none">• Abordar les dificultats que genera en el personal professional la intervenció amb els infants/adolescents i les seves famílies.• Treballar les ressonàncies que s'activen en la relació i afavorir la possibilitat de mirar amb més distància l'actuació quotidiana.• Facilitar elements per resituar el personal professional en relació amb la seva posició vers la família i entorn de les intervencions efectuades.• Augmentar la capacitat d'anàlisi de l'equip per gestionar situacions complexes.	<p>Tot l'equip de professionals tècnics</p> <p>Persona de supervisió externa</p>
-----------------------------------	---	--

4.1.5. Model de seguiment i avaluació

Per avançar en la gestió, l'optimització i la millora de la qualitat del servei dels EAIA es fa necessari cercar i obtenir un sistema d'indicadors que permeti **avaluar-ne els punts forts i febles, per poder establir accions de millora contínua.**

Per això cal sistematitzar i definir la recollida d'informació objectiva, que permeti una visió de la realitat de cada EAIA en particular i dels EAIA de Barcelona en general, com a primer pas per introduir processos i per implementar mesures de suport, millora o correcció.

Els indicadors poden relacionar-se amb l'estructura del servei, els processos i els resultats de la intervenció.

Aquest apartat es refereix a relacionar els indicadors d'eficàcia i eficiència dels EAIA, pel que fa a objectivar les càrregues de treball dels diversos equips, així com l'activitat en relació amb l'encàrrec. Les alarmes respecte als estàndards desitjables permetran planificar i ordenar les respostes i les accions de millora. En el cas dels EAIA, els estàndards d'activitat i procés estan definits en molts casos per la llei i el document de Bases (temporalitat dels processos i funcions, procediments administratius, etc.).

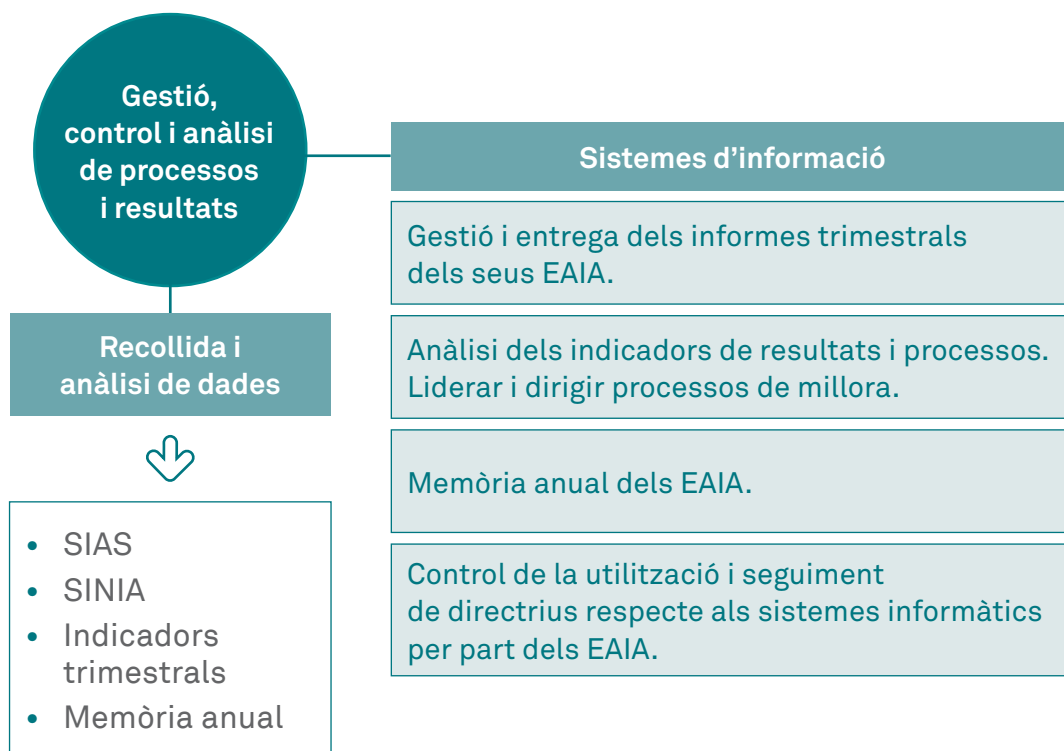
També caldrà tenir en compte la retroalimentació dels professionals i els serveis, per tal d'incorporar les variables contextuals i d'avaluació qualitativa en l'avaluació dels indicadors.

Actualment, en els EAIA, el sistema d'indicadors està format per dades que s'obtenen de les aplicacions informàtiques SIAS i SINIA, i altres dades que proporcionen els mateixos equips:

- **Informes mensuals:** informes de gestió que es reben mensualment a partir de les dades numèriques obtingudes de la informació del SIAS.
 - **Informe del total d'infants/adolescents atesos mensualment.**
 - **Informe de circulació: nombre d'entrades i nombre de casos tancats durant el mes.**
- **Informes trimestrals:** Arxiu Excel que indica l'activitat dels equips i on es detalla l'entrada i la sortida de casos, així com la situació administrativa de tots els expedients d'infants de l'EAIA.
- **Memòria anual dels EAIA:** incorpora les dades quantitatives d'activitat anual, així com una valoració qualitativa per part dels equips. Sobre la base d'aquesta memòria, es concreta un projecte de millora que es posarà en marxa l'any següent.



Gràfic 4. Model de seguiment i avaluació



Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport

4.2. Els processos de suport

- 4.2.1. Recursos humans
 - 4.2.2. Suport tècnic, formació i supervisió
 - 4.2.3. Recursos econòmics
 - 4.2.4. Recursos informàtics
 - 4.2.5. Comunicació i matge
-

4.2.1. Recursos humans

La dotació mínima d'un EAIA és de 5 professionals: 1 psicòleg/òloga, 1 pedagog/a, 1 treballador/a social, 1 educador/a social i 1 administratiu/iva de suport.

Aquests equips poden ser ampliat, doblats o triplicats depenent de factors diversos, com ara: l'extensió del territori, la quantitat de població infantil o la prevalença de les problemàtiques familiars i d'infància, que determinen el nombre d'entrades de casos i les ràtios de professionals.

Amb data d'abril de 2017, hi ha un total de 102 professionals, amb situacions contractuals diverses (personal funcionari de carrera, personal laboral indefinit, personal funcionari interí, substitucions, etc.).

Per perfils:

- 1 coordinadora dels EAIA de Barcelona
- 4 directors/ores de zona
- 13 administratius/ives
- 27 psicòlegs/òlogues
- 16 educadors/ores socials
- 29 treballadors/ores socials
- 23 pedagogs/ogues
- 4 COFA*

Alguns d'aquests professionals gaudeixen de mesures de conciliació familiar amb reducció de jornada laboral i, tal com està previst, aquestes hores es compensen amb la incorporació de professionals de reforç (COFA). Per aquest motiu, actualment hi ha 4 professionals més de suport (1 psicòloga, 1 educadora social, 1 treballadora social i 1 pedagoga).



4.2.2. Suport tècnic, formació i supervisió

L'EAIA ha de disposar de suport tècnic, formació i supervisió, que, de manera diferenciada, hi aporten una funció d'alteritat.

El suport tècnic i la formació

El suport tècnic és l'acompanyament que dóna la institució al seu personal professional per analitzar les mancances i dificultats tècniques en l'abordatge de la tasca encarregada. Aquest suport es concreta en accions diverses, com ara la formació, l'acompanyament tècnic, l'assessorament i altres orientacions al personal professional i als equips per millorar el seu exercici professional.

Dins d'aquest suport, cal destacar el **Pla de formació i desenvolupament professional de l'Àrea de Drets Socials**, a banda de la formació transversal, adreçada a tot el personal professional municipal.

Des de l'Àrea de Drets Socials s'ofereix un suport formatiu orientat a les necessitats específiques detectades i es fan accions formatives aplicades adreçades als diversos perfils tècnics:

- Accions de desenvolupament tècnic (eines, tècniques d'intervenció, etc.)
- Suport al rol directiu
- Accions orientades i fetes a mida per als equips que es determini que requereixen suport.
- Pla/formació d'acollida per als nous professionals.

Igualment, el personal professional participa en fòrums professionals, congressos, jornades, accions formatives externes, etc.

Supervisió externa

La supervisió és l'anàlisi de la pràctica professional que duu a terme el personal professional d'àmbits psicosocials. És un treball sobre el treball, en el qual es facilita una metavisió i on la mirada d'un tercer aporta la funció d'alteritat.

La supervisió en la intervenció social, feta per una persona supervisora externa a la institució, és un procés i una relació que té com a objectiu revisar la feina professional i els sentiments que acompanyen l'activitat. També ajuda a contrastar els marcs teòrics i conceptuals amb la praxi quotidiana. Possibilita espais de reflexió i d'intercanvi d'experiències i recursos per innovar i crear noves formes de cooperació.

Per tant, és un recurs que se situa en la interfície entre l'aprenentatge, la formació i el suport al personal professional en una organització o institució i que es

formalitza en un espai periòdic i estable de treball sobre la pràctica de casos, presentats pels membres d'un equip.

Els objectius d'aquest espai són:

- Ajudar cada professional i l'equip a sortir de la seva subjectivitat i facilitar l'anàlisi de la tasca en la qual estan implicats.
- Ajudar a expressar les dificultats i els interrogants i a posar límits.
- Aportar elements per desbloquejar casos crònics i multiassistits.
- Orientar noves vies d'intervenció tècniques i metodològiques o d'enfocament del cas. Tot i que no aporta solucions ni presa de decisions, facilita que emergeixin.
- Facilitar la construcció d'una cultura d'equip i ajudar a adquirir identitat tècnica.
- Ajudar a extreure criteris generals, atès que l'anàlisi d'un cas pot ser model per a d'altres.

Pel que fa a l'avaluació d'aquest espai, els resultats són positius i es constata com una eina especialment útil en la complexitat actual i a l'hora de tenir cura del personal professional i les organitzacions.

51

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport



4.2.3. Recursos econòmics

El **finançament** dels **serveis socials especialitzats** correspon a l'administració que n'és titular, en aquest cas, la Generalitat de Catalunya. En el supòsit que es delegui, s'han de transferir als ens locals els recursos que garanteixin el funcionament i la prestació del servei adequat. Per tant, correspon a aquesta administració competent en matèria de serveis socials la creació, el manteniment, l'avaluació i la gestió dels serveis socials especialitzats. Tot això és sense perjudici de la possibilitat de promoció i gestió per part dels municipis i ens locals supramunicipals en coordinació amb l'Administració de la Generalitat, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent.

Aquest és el cas de l'Ajuntament de Barcelona, on la gestió dels EAIA és de **gestió directa municipal per delegació de competència per part de la Generalitat de Catalunya**.

Ambdues administracions formalitzen la signatura del **Contracte programa**, que és un compromís quadriennal amb l'Ajuntament de Barcelona que permet planificar coordinadament la prestació dels serveis socials i altres programes de benestar social i polítiques d'igualtat. Aquest conveni interinstitucional concreta i fixa el finançament, des del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, dels serveis socials bàsics i especialitzats i recull les especificitats de la ciutat.

Cal esmentar que, com a SSE, els EAIA no tenen competència per gestionar recursos econòmics propis. Per tant, pel que fa a les famílies i els infants/adolescents atesos pels EAIA, les ajudes econòmiques que tinguin dret a rebre, en relació amb la seva situació, es tramitaran directament des de la DGAIA o altres serveis, com ara els SSB.

4.2.4. Recursos informàtics

Pel que fa a les aplicacions informàtiques i la gestió dels expedients, els EAIA utilitzen:

SIAS:

Sistema d'Informació d'Atenció Social municipal. Permet visualitzar quin servei atén la família i/o l'infant/adolescent.

- Els EAIA mantenen informat el SIAS sobre l'obertura i la referència del cas, així com sobre la situació administrativa en què es troba.

SINIA:

Sistema informàtic de la DGAIA, definit per la disposició addicional tercera de la Llei 14/2010. És el sistema d'informació i gestió en infància i adolescència en el qual s'han d'integrar totes les dades relatives a les actuacions i les mesures d'intervenció respecte als infants i els adolescents. És un sistema que serveix com a eina per a la tramitació, la comunicació i la informació dels ens públics i les administracions amb competència en la matèria.

- **L'expedient únic de l'infant** és on consten tots els informes, resolucions, compareixences, etc. referides a un infant concret.

EXCEL:

Eina elaborada pels EAIA mateixos per a l'organització interna que permet un control ordenat dels casos, conèixer-ne la situació, els referents, etc.



4.2.5. Comunicació i imatge

Pel que fa al personal intern de l'organització:

- Portal del professional / Banc de bones pràctiques.

Pel que fa a les persones usuàries:

- Web de Benestar Social. Direcció General d'Atenció a la Infància.
- Web de Drets Socials. Àrea de Drets Socials. Ajuntament de Barcelona.
- Web d'Infància Municipal. Ajuntament de Barcelona.

Drets Socials

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

Presentació, mapa
general, processos
estratègics i de
suport

5. BIBLIOGRAFIA

- Almirall, N. i altres. 2003. *Maltractaments físics greus a nadons i menors de quatre anys ingressats en centres d'acolliment*. Departament de Benestar i Família. Generalitat de Catalunya. 2003.
- Amorós, P. i Palacios, J. 2004. *Acogimiento familiar*. Madrid: Alianza Editorial. ISBN: 9788420645933
- Arruabarrena, M. I. i altres. 1996. "El maltrato infantil: detección, notificación, investigación y evaluación. La fase de evaluación". Cuadernos 1, 3 i 4. Ministerio de Asuntos Sociales.
- Arruabarrena, M. I. y Paúl, J. 1999. *Maltrato a los niños en la familia: evaluación y tratamiento*. Editorial Pirámide: Madrid.
- Barudy, J. 2003. *El dolor invisible de la infancia. Una lectura ecosistémica del maltrato infantil*. Ed. Paidós: Barcelona.
- Barudy, J. i Dantagnan, M. 2001. *Guía para la valoración de la competencias y la resiliencia parental*. Instituto de Formación e Investigación - Acción sobre las Consecuencias de la Violencia y la Promoción de la Resiliencia. Barcelona.
- Barudy, J. y Dantagnan, M. 2005. *Los buenos tratos a la infancia: parentalidad, apego y resiliencia*. Barcelona. Editorial Gedisa.
- Barudy, J. y Dantagnan, M. 2010. *Los desafíos invisibles de ser padre o madre. Manual de evaluación de las competencias y la resiliencia parental*. Barcelona. Editorial GEDISA.
- Bion, W. R. 1980. *Aprendiendo de la experiencia*. Barcelona. Ed. Paidós.
- Bowlby, J. 1993. *El apego y la pérdida - 1: El apego*. Barcelona. Ed. Paidós. Celis, C. 2010. "Diferentes abordajes con el niño, con la familia y en el entorno", *La atención temprana*, 165: 135.
- Cirilo, S. i Di Blasio, P. 1991. *Niños maltratados*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Comellas, C. 2006. "Crisis familiares, vulnerabilidad y riesgo social. Familias con problemas múltiples". Material para curso online: intervención psicosocial con familias en dificultad o en riesgo social. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales.
- Autors diversos. 2006. "Pautes orientatives d'exploració i d'intervenció amb els fills i filles de les dones ateses per situacions de violència de gènere". Direcció de Dona i Drets Civils.
- ECCA. 2006. "Documento informativo para la prevención del maltrato y abuso sexual a menores". Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Escudero, C. 2000. "Promoción de la salud mental de niños menores de 6 años". *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría* 76: 109-112.
- Escudero, V. 2009. *Guía Práctica de la Intervención Familiar I*. Junta de Castilla y León. Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Gerencia de Servicios Sociales

55

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport

Drets Socials

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

Presentació, mapa general, processos estratègics i de suport

- Escudero, V. 2013. *Guía Práctica de la Intervención Familiar II*. Contextos familiares cronificados o de especial dificultad. Junta de Castilla y León, Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Gerencia de Servicios Sociales
- Escudero, V. i altres. 2005. *Escalas de consecución de metas. Guía para la definición, supervisión y evaluación de resultados*. Editado por la UIICF (Unidad de Investigación en Intervención y Cuidado Familiar) de la Universidad de A Coruña.
- Escudero, V. i altres. 2011. *Adolescentes y familias en conflicto. Manual de tratamiento de terapia familiar centrada en la alianza terapèutica*. Editado por la UIICF (Unidad de Investigación en Intervención y Cuidado Familiar) de la Universidad de A Coruña. Fundación Meniños.
- Feduchi, L., Mauri, L., Raventós, P., Sastre, V. i Tió, J. (2006). "Reflexiones sobre la violencia en la adolescencia". *Revista de Psicopatología y Salud Mental del Niño y del Adolescente*, 8: 19-26.
- Garbarino, J. 2001. *Por qué las familias abusan de sus hijos*. Barcelona. Ed. Granica.
- Tizón García, J. L. 2005. "Repercusiones en el niño de los trastornos mentales de sus progenitores y cuidadores". *FMC - Formación Médica Continuada en Atención Primaria* 12.4: 220-235.
- Garreta, C. i Güell, P. 1996. "Pronóstico y maltrato infantil". *Bienestar y Protección Infantil*. Madrid. Pàg. 87-100.
- Garrido Fernández, M. i Grimaldi Puyana, V. M. 2006. *Evaluación del riesgo psicosocial en familias usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía*. Junta de Andalucía, Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.
- Gómez Trenado, R. 2012. "Material para curso: La visita a domicilio en el trabajo social". Unidad didáctica: la entrevista domiciliaria.
- González Menéndez, A. i altres (coordinadors). 2004. *Guía para la detección e intervención temprana con menores en riesgo*. Gijón: Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias.
- Instituto Aragonés de Servicios Sociales. 2001. *Guía de actuación profesional para los servicios de protección y reforma de Aragón*.
- Inglès Prats, A. (director). 1998. *El maltractament d'infants a Catalunya. Quan, com i per què*. Estudi Justícia i Societat. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya.
- Klein, M. 1987. *La técnica psicoanalítica del juego: su historia y su significado. Nuevas direcciones en psicoanálisis*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Linares, J. L. 2002. *Del abuso y otros desmanes*. Barcelona. Ed. Paidós.
- López, F. i altres. 1995. *Necesidades de la infancia y protección infantil*. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales.

- López, G. 2011. “Comunicación médico-paciente, en entrevista clínica. Habilidades de comunicación”. Centro de Salud Mental de Hortaleza. Área 4. Revista *El Médico*. Madrid.
- Millán, S. i altres. 2006. “Victimología infantil”. *Cuadernos de Medicina Forense*. núm. 12. Asociación Andaluza de Médicos Forenses.
- Ochoa de Alda, I. 1995. *Enfoques en terapia familiar sistèmica*. Biblioteca de Psicología. Textos Universitarios. Barcelona: Editorial Herder.
- Paúl Ochotorena, J. y Arruabarrena, M. I. 2000. *Manual de protección infantil*. Barcelona: Editorial Masson
- Peroni, G. i altres. 2005. *Redes de protección a la infancia y a la adolescencia frente al maltrato y el abuso sexual. Sistematización de la experiència 2002-2005*. UNICEF Uruguay. Montevideo.
- Puig i Cruells, C. 2011. *La supervisión en los equipos de Servicios Sociales: una oportunidad para la reflexión, el pensamiento y el cuidado de los profesionales*. Universitat Rovira i Virgili: Tarragona.
- Suárez, T. i Rojero, F. 1983. *Paradigma sistémico y terapia de familia*. Article: “Enfoque sistémico de la prevención en salud mental”. Madrid. AEN.
- Torras de Beà, E. 1991. *Entrevista y diagnóstico en psiquiatría y psicología infantil psicoanalítica*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Ubieto, J. R. 2007. “Model de treball en xarxa”. *Educació social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, núm. 36. La Xarxa com a contingut i forma de treball. Editada per la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés. Universitat Ramon Llull:26-39
- Vega, S. 2000. “Violencia familiar: los maltratos inconfessables en las relaciones”. *Anuario de hojas de Warni*, núm.11, Revista científica de la Universidad de Murcia: 91-107.
- Vega-Vásquez, M., Rivera-Heredia, M. E. i Quintanilla-Montoya, R. 2011. “Recursos psicológicos y resiliencia en niños de 6,8 y 10 años de edad”. *Revista de Educación y Desarrollo* 17:33-41.

6. GLOSARI DE SIGLES

ABS	Àrea Bàsica de Salut.
CAS	Centre Atenció i Seguiment Drogodependències.
CDIAP	Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç.
COFA	Conciliació Familiar.
COSE	Compromís Socio educatiu
CMAU-VM	Servei Residencial d'Acolliment d'Urgència per a dones que viuen situacions de Violència Masclista i pels seus fills i filles.
CSMA	Centre de Salut Mental d'Adults.
CSMIJ	Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil.
CSS	Centre de Serveis Socials.
DGAIA	Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.
DGJJ	Direcció General de Justícia Juvenil.
EATAF	Equip d'Assessorament Tècnic a la Família.
EAT Penal	Equips d'Assessorament Tècnic dels Jutjats.
EAIA	Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.
EAP	Equip d'Assessorament Psicopedagògic.
ECEIA	Equip Central Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.
EFI	Equip Funcional Infància .
EIPI	Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància.
EMO	Equip Medi Obert.
EVAMI	Equips de Valoració de Maltractament Infantil.
GU	Guàrdia Urbana.
LDOIA	Llei dels drets i oportunitats en la infància i l'adolescència.
ME	Mossos d'Esquadra.
NEE	Necessitats Educatives Especials.
PIAD	Punt d'Informació i Atenció a les Dones.
RUMI	Registre Unificat de Maltractament Infantil .
RVD-BCN	Risc Violència Dona Barcelona (qüestionari per a la valoració del risc).
SAH	Servei d'Atenció a Homes.
SARA	Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (per a persones víctimes de situacions de violència masclista).
SAV	Serveis d'Atenció a la Víctima.
SEAIA	Servei dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència .
SMSGR	Simulador del Mòdul de Suport a la Gestió del Risc (RUMI).
SIAS	Sistema d'Informació d'Atenció Social.
SINIA	Sistema d'informació de la infància (Sini@).
SOM	Sistema d'Ordenació Municipal. Catàleg de llocs de treball.
SSB	Serveis Socials Bàsics (Serveis Socials Municipals).
SSE	Serveis Socials Especialitzats.
UDEPMI	Unitat de Detecció i Prevenció Maltractament Infantil.
UFAM	Unitat Funcional Abusos a Menors.
URPIJ	Unitat de Referència de Psiquiatria Infantil i juvenil.
VD	Visita a domicili.

BCN

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

**Presentació, mapa general,
processos estratègics
i de suport**