

Banc d'Experiències i Bones Pràctiques

XARXA D'ATENCIÓ A FAMÍLIES I INFANTS DEL RAVAL (XAFIR)

FITXA DIVULGATIVA. ANY EDICIÓ 2014

Treball en xarxa per donar resposta a problemàtiques complexes

Promogut per: Serveis Socials del Raval de l'Institut
Municipal de Serveis Socials i l'Equip d'Atenció a la Infància i
Adolescència de la Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials



Ajuntament
de Barcelona

PRÀCTICA ACTUALITZADA
OCTUBRE 2017

Presentació

El projecte XAFIR és una xarxa integrada per serveis i entitats públiques i privades que busca millorar la qualitat de vida dels infants i les famílies del Raval, millorant la coordinació, cooperació i comunicació entre el col·lectiu de professionals de diferents àmbits que treballen en aquest territori. El projecte es desenvolupa a partir de la metodologia de treball en xarxa, que incorpora la transversalitat així com la integralitat de les intervencions. Es fonamenta en tres aspectes claus: la millora de la intervenció sobre les situacions familiars, la formació continuada del col·lectiu de professionals i el desenvolupament d'estructures i espais de treball adaptables (comissions de treball) que faciliten la confiança i la corresponsabilització de les persones. Aquest equilibri s'aconsegueix mitjançant una bona gestió de la complexitat entre els serveis públics i les entitats socials. El projecte vincula la voluntat de detecció, atenció i prevenció de problemàtiques familiars complexes a la promoció de la col·laboració, complementació i el consens entre els diferents agents implicats en la intervenció.

Aquesta pràctica està vinculada amb: serveis socials, infància, famílies, treball en xarxa, districte, Raval

El context

El projecte XAFIR parteix d'una **necessitat** expressada pels diferents serveis d'atenció a famílies a Ciutat Vella, i particularment al barri del Raval. El mes de desembre de 2005 es constitueix un grup motor que desenvolupa un **diagnòstic** de la xarxa de serveis socials. Basat en una metodologia inductiva i participativa, el diagnòstic identifica un gran nombre d'iniciatives, amb diferents nivells de responsabilitat, especialització i cultures institucionals. Aquest context propicia una **atenció** lineal, segmentada i poc coordinada, que no afavoreix la **transversalitat** de les actuacions i pot comportar en determinats moments conflictes i solapaments entre els diferents agents. Finalment, el caràcter parcial de la comprensió de les situacions familiars resta eficàcia i incideix negativament en la resolució de les problemàtiques. Per donar resposta a aquest diagnòstic, el projecte s'inicia formalment l'any 2007, després de l'elaboració de les bases d'actuació i amb l'adhesió de diverses **entitats** públiques i privades de diferents àmbits.

Objectius i abast

El projecte XAFIR busca millorar la qualitat de vida dels infants i famílies del Raval, a través de la coordinació, cooperació i comunicació entre els serveis i entitats professionals del territori. Aquesta finalitat es concreta en **objectius generals**, amb els corresponents **objectius específics**.

1) Millorar la qualitat d'intervenció dels diferents serveis:

-Millorar la coordinació entre els serveis, amb la finalitat de consensuar criteris d'anàlisi, actuació i avaluació.

-Crear plans d'actuació unitaris d'intervenció, a partir dels consens de tots els serveis de la xarxa.

2) Identificar i formular propostes de creació de nous recursos, que permetin donar resposta a les noves necessitats:

-Donar a conèixer i fer arribar a l'àmbit institucional les noves necessitats detectades i generar propostes de millora.

3) Desenvolupar la formació dels professionals en l'àmbit del treball en xarxa i altres temàtiques específiques, mitjançant cursos de formació compartida, i per tal d'unificar el coneixement i desenvolupar un llenguatge comú:

- Desenvolupar un seminari periòdic de coneixement i actualització dels serveis.
- Crear i mantenir la web de la xarxa, en tant que punt de trobada i intercanvi de la informació generada.

Pel que fa al **col·lectiu destinatari**, el projecte està dirigit als serveis i professionals de la xarxa d'atenció a la infància i les famílies –entitats públiques i privades- del barri del Raval. Els destinataris **indirectes** són, d'una banda, les famílies amb infants en situació d'alta vulnerabilitat, i de l'altra, les institucions que reben l'anàlisi i seguiment de la situació de la infància i les famílies del barri. L'**abast** territorial del projecte comprèn el nivell de **districte**, específicament el cas de Ciutat Vella i el **barri** del Raval.

El procés d'implementació

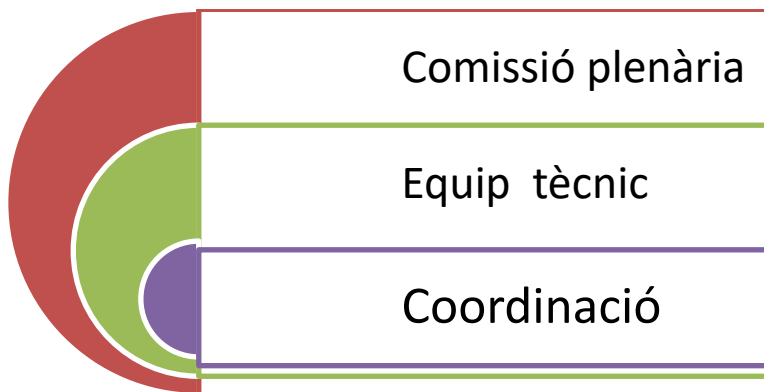
a) Etapes

Una vegada desenvolupat l'esmentat diagnòstic i la redacció de les bases de la iniciativa, el projecte XAFIR inicia la seva implementació el 2007 amb la participació de 25 serveis públics i privats. La següent gràfica presenta les etapes del procés d'implementació, incloses l'avaluació i rendició de comptes.

CONSTITUCIÓ I INTERVENCIÓ	SEGUIMENT I AVALUACIÓ	RENDICIÓ DE COMPTES
<p>1) Constitució de l'estructura de funcionament general: coordinació i equip tècnic.</p> <p>2) Inici del treball de casos: constitució d'equips de casos i designació de dues persones referents.</p> <p>3) Sessions de formació, tant per a la temàtica de treball en xarxa com àmbits específics d'infància i família.</p> <p>4) Pàgina web: construcció i adaptació contínua.</p>	<p>5) Seguiment: informes i reunions institucionals.</p> <p>6) Avaluació d'impacte general del projecte en el col·lectiu professional (qüestionari).</p> <p>7) Avaluació de l'equip de cas: valoració individual i conjunta (fitxa).</p> <p>8) Avaluació dels espais de formació que ofereix el projecte (qüestionari)</p>	<p>9) Informes anuals i memòries triennals dirigides al Districte de Ciutat Vella, a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) i a l'Àrea de Qualitat de vida, Igualtat i Esports.</p>

b) Actors implicats

El projecte XAFIR està promogut pels Serveis Socials de Raval i EAIA Raval Nord. Compta actualment amb la participació de 28 entitats i serveis públics i privats. A nivell institucional, la iniciativa està recolzada pel Districte de Ciutat Vella, l'Institut Municipal de Serveis Socials i en general l'Àrea de Drets Socials. La següent gràfica sintetitza de forma esquemàtica l'estructura organitzativa del projecte, basada en tres nivells



Font: Memòria XAFIR 2010-2013

- Comissió plenària: espai de participació, presentacions generals i desenvolupament de les formacions.
- Equip tècnic: format per un representant de cada servei públic i quatre representants d'entitats privades. Espai d'identificació de necessitats, acord d'objectius, seguiment metodològic i avaluació.
- Coordinació: dues persones coordinadores que lideren el desenvolupament de les tasques, amb funcions de representativitat i referència.

c) Recursos

Pel que fa a les **persones**, el projecte és fonamental en la dedicació de determinades hores de les dues responsables tècniques de la coordinació més la participació dels serveis i entitats públiques i privades en els espais esmentats. Els recursos **materials** s'utilitzen principalment per al desenvolupament de la pàgina web (<http://www.xafir.org/>) i per a l'organització de les formacions, en aquest cas amb la col·laboració del Districte de Ciutat Vella i l'Institut Municipal de Serveis Socials. El cost aproximat del projecte és de 3.000 euros anuals.

Resultats

El projecte XAFIR ha generat un espai comú i dinàmic entre els membres de la xarxa, que ha possibilitat el treball en les seves línies principals: **metodologia comuna** d'intervenció en situacions familiars complexes, **formació** dels professionals, i **accés** a la informació i coneixement del territori i dels recursos. L'**impacte** en relació a les **necessitats** identificades s'evidencia en la millora de la coordinació, els circuits d'intercanvi d'informació i, en general, la comunicació entre els serveis i entitats implicades. El coneixement de les funcions i responsabilitats de les persones i serveis, la co-responsabilització i el desenvolupament de criteris compartits reverteixen en la cura dels professionals, tot reduint la pressió que poden experimentar davant les situacions detectades i treballades. Com a conseqüència d'aquest primer tipus d'impacte, el projecte ha tingut efectes en l'**entorn territorial**. La metodologia de treball ha contribuït a millorar la comprensió dels casos abordats i l'eficàcia i qualitat de la intervenció, des d'una perspectiva integral i cohesionada que permet donar resposta transversal a les problemàtiques familiars complexes i multicausals. Tot això ha facilitat els canvis en les situacions familiars i en la qualitat de vida de les persones. Finalment, pel que fa al funcionament de l'**organització** municipal, el projecte XAFIR ha treballat en base a la feina de l'equip tècnic i la implicació de les persones que l'integren. Això inclou no només la participació dels serveis públics sinó també entitats privades.

Aprentatge

Entre les **fortaleses** del projecte XAFIR, cal esmentar la participació i motivació dels col·lectius implicats, a partir del desenvolupament de la confiança entre els professionals i el reconeixement de la interdependència entre serveis. Un dels elements claus en aquest sentit és l'oferta de formació desenvolupada pel projecte, tot considerant les demandes detectades i els perfils professionals així com la necessitat de desenvolupar espais de relació i intercanvi. Destaca també la cura de la confidencialitat de les dades i el desenvolupament d'un lideratge participatiu.

Per la seva banda, una de les **dificultats** més importants que ha experimentat el projecte és el nivell de rotació i canvi en el col·lectiu de professionals, fet que pot comportar certa inestabilitat en les dinàmiques de treballs i els compromisos generats a la xarxa. Aprofundir en l'avaluació del treball en xarxa es planteja com a repte per poder donar resposta a aquest tipus de dificultats. Un altre repte de XAFIR és aprofundir en la comunicació del projecte, per tal de visualitzar i difondre

la tasca desenvolupada. La seva pàgina web s'ha consolidat com a instrument per als diferents serveis que participen de la xarxa, encara que, tenint en compte els recursos disponibles, l'actualització dels continguts pot presentar dificultats.

Finalment, pel que fa a la **transferibilitat**, el projecte XAFIR es fonamenta en elements claus com la realització d'un procés de diagnòstic col·laboratiu, el desenvolupament d'estructures i espais de treball adaptables (comissions) que faciliten la corresponsabilització de les persones implicades i, en definitiva, l'aplicació d'una metodologia de treball en xarxa basada en la transversalitat així com en la integralitat de les intervencions.

Informació pràctica

Promogut/Impulsat per: Serveis Socials de Raval i EAIA Raval.

Professional o tècnic/a promotor/a inicial: Matilde Sanuy Jorda i Teresa Pasto Lopez - 932564779-934431754 msanuy@bcn.cat / tpasto@bcn.cat

Professional o tècnic/a referent actual: Sara Franco – 932564782 - sfranco@bcn.cat i Alicia Marzo – 932564781 - marzo@bcn.cat (Centre Serveis Socials Raval Sud i Centre Serveis Socials Raval Nord)

Documentació disponible:

Document	Data
Projecte inicial XAFIR 2007	05/11/2007
Memòria XAFIR 2007-2009	18/01/2010
Memòria XAFIR 2010-2013	05/05/2014
Metodologia de treball en famílies	14/03/2011
Vídeo presentació del projecte Document: https://www.youtube.com/watch?v=Z6N1t8Pw5jU	28/07/2016
Pàgina web del programa Web: http://xafir.org/	

Annex. Actualitzacions

A octubre del 2017

Evolució

Des del moment en què el projecte forma part del Banc de Bones Pràctiques s'ha modificat amb algunes millores:

- Ara es compta amb un tercer coordinador per a tasques de lideratge de la xarxa.
- S'ha reforçat la mirada intercultural del projecte amb formació específica als professionals participants.
- S'ha iniciat un procés d'avaluació del projecte amb el suport de professionals de la Universitat Autònoma de Barcelona que, en aquests moments, es troba en fase de finalització.
- S'ha col·laborat en un seminari teòric / pràctic amb la Universitat Autònoma de Barcelona sobre treball en Xarxa.
- Es col·labora en el projecte de Cooperació Barcelona / Medellín, en models d'atenció a la Infància.

El projecte ha despertat interès d'altres territoris de la ciutat i, en aquests moments, ja hi ha en marxa dues xarxes més al districte de Ciutat Vella.