

# projecte casa

FUNDACIÓ PLATAFORMA EDUCATIVA





PROMOCIÓ I EDICIÓ:  
**Fundació Plataforma Educativa**

EDICIÓ:  
**Juliol de 2010**

PORTADA:  
**Fundació Plataforma Educativa**

IMPRESSIÓ:

DIPÒSIT LEGAL:

Aquesta obra està sota la llicència Reconeixement - No comercial-Sense obres derivades 3.0 Unported de Creative Commons. Per veure una còpia d'aquesta llicència, visita <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/>





*Dediquem aquest llibre a en Toni Julià  
per l'acompanyament que ens va fer en  
els nostres primers projectes residencials  
i pel seu mestratge com a professional.*

# sumari

---

sumari .....	5
pròleg .....	6
presentació .....	8
1. introducció .....	11
2. contextualització.....	15
3. infants i joves .....	25
4. objectius .....	31
5. recursos humans.....	43
6. recursos infraestructurals .....	49
7. recursos tècnics .....	49
8. metodologia .....	55
9. avaluació .....	77
10. avaluació del Projecte Tècnic .....	79
11. signatura del Projecte Tècnic .....	81
Annexe: Factors d'èxit.....	83

Primerament i abans de començar, vull agrair a tothom que es senti, poc o molt, partícip en l'elaboració d'aquest projecte, la seva aportació desinteressada amb l'objectiu de millorar l'atenció de la infància i l'adolescència.

Podríem situar l'origen d'aquest projecte al novembre de 2008, quan alguns membres de Plataforma Educativa vam poder visitar i conèixer de primera mà el projecte de la *'Asociación la Barca'* a Montevideo (Uruguai). Es tractava d'un projecte que amb uns recursos molt limitats aconseguia realitzar una acció integral sobre els infants en risc d'exclusió i les seves famílies que, al nostre entendre i amb la poca informació de la que disposàvem en aquell moment, obtenia resultats interessants. D'aquesta primera visita sorgeix la idea d'una col·laboració sud – nord, per tal de donar valor i capitalitzar, els coneixements i capacitats d'un equip de professionals.

El 28 de novembre de 2008 es presenta la idea a la Consellera d'Acció Social i, posteriorment, a la Secretaria d'Infància i a la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència de la Generalitat de Catalunya, per tal de trobar complicitats que propiciïn implementar una nova metodologia d'intervenció que posi a la família com a aliada en el procés de recuperació familiar.

El projecte comença a prendre forma a partir d'aquesta idea d'acció integral i de les aportacions dels tècnics de la Fundació Resilis, de la Fundació Mercè Fontanilles i Actua SCCL. Una idea que s'alinea amb : ACCIÓ INTEGRAL / ACCIÓ RESIDENCIAL ACOTADA / FAMÍLIA COM ALIAT / CENTRE OBERT / SUPORT A L'AUTONOMIA / GUARDA ADMINISTRATIVA / EQUIP ESPECIALITZAT INCORPORAT AL DIA DIA / ECONOMIA D'ESCALES / MAJOR INTERES DEL MENOR.

Paral·lelament, des de la nostra entitat es propicia un acord entre la Universitat de Girona i la '*Asociación la Barca*', pel qual, dos estudiants d'Educació Social desenvolupin les pràctiques a l'Uruguai amb l'objectiu de sistematitzar el projecte que desenvolupa aquesta associació.

El procés de redacció, tramitació i aprovació de la nova llei dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència, aporta noves possibilitats per fer que aquesta idea; que per a molts és antiga, per altres retrobada, per altres innovadora, per altres una utopia, per nosaltres un repte, per molts una il·lusió, per alguns irrealitzable, i per ells una esperança, trobi un marc de referència i un espai de desenvolupament que faciliti la seva implantació. La confecció d'aquesta llei afegida a les accions que la Secretaria General ha desenvolupat per a dotar el seu finançament, han contribuït de forma decisiva a l'aplicabilitat i l'adaptabilitat d'aquesta idea.

Per últim, afegir que la pràctica professional, les experiències viscudes amb els infants i les seves famílies, l'intercanvi professional, la inquietud, les ganes d'innovar i l'interès major de l'infant, són els elements que han contribuït a fer possible la redacció d'aquest projecte i que hagi pogut esdevenir l'embrió d'un projecte de país que esperem en el futur, contribueixi a millorar la prevenció i l'atenció dels infants i joves.

Girona, juliol 2010  
**Sr. Jordi Pascual i Pèlach**  
Director General  
Plataforma Educativa

# presentació

---

Les entitats i professionals del món social hauríem de ser agents de transformació i millora social. Algú podria respondre a aquesta afirmació condicional que agents de canvi, transformació i millora social “ja ho som”. Tindria raó, ho som. Ho som sobretot en el dia a dia, un dia a dia que ens il·lusiona i compromet, però en ocasions també ens desanima i desborda.

Però sovint, la nostra contribució al canvi des de la proximitat i la “primera línia” ens empeny i ens fa oblidar que la partida no només es juga al terreny de l’acció, sinó que també ho fa en el de la reflexió. La nostra capacitat reflexiva, crítica i creativa queda atrapada moltes vegades per la resolució dels problemes quotidians perdent la oportunitat de pensar, idear i proposar noves respostes a antics problemes. I aquí torno a recuperar el condicional, hauríem de ser capaços de ser més propositius i ser-ho de forma més constant, rigorosa i efectiva.

És doncs des d’aquesta exigència constant d’idear i proposar nous i millors escenaris per algunes de les problemàtiques que afecten a la infància en risc, que sorgeix el projecte CASA.

La seva principal aportació passa per emfatitzar i posar l’accent que la promoció del benestar de la infància en risc ha de passar en un primer moment per un suport real i una relació d’ajuda a les famílies, i que a més aquest suport i ajuda s’ha d’establir des de plantejament més simètrics. Si som una mica autocrítics en algun moment donat a l’hora d’abordar les problemàtiques complexes de les persones que atensem hem supervisat molt i hem acompanyat poc. El model que proposa el projecte CASA intenta trobar un acompanyament supervisat, o a l’inrevés una supervisió acompanyada per fer front a les situacions de vulnerabilitat de la infància i les seves famílies.



Un altre aspecte que el projecte CASA vol incorporar té a veure amb la manera com calibrem a les institucions i a les entitats les intervencions que fem en la vida de les persones. Les intervencions institucionals de caire social responen a la responsabilitat administrativa de compensar dèficits, injustícies i promoure els drets i les oportunitats d'aquells individus o grups que es troben en exclusió social o en el llindar d'aquesta..

En aquest sentit, les intervencions protectores adreçades a la infància sempre han perseguit el millor per aquesta, però també cal tenir present que, malauradament, la persecució d'aquest objectiu de millora no ha estat exempt de produir un altre tipus de dany (la separació de l'infant, privació d'un entorn familiar, ...).

Assumir i tenir present el dany que acompanya a les mesures de protecció ens pot permetre dissenyar estratègies que continuïn sent actives en la generació de beneficis alhora que curoses amb els efectes adversos que aquests provoquen. El projecte CASA, doncs, ha intentat construir-se integrant aquest plantejament.

Per últim, i encara que pugui sonar pretensions, el projecte CASA té ànima, o si més no en vol tenir. Però no des d'un punt de vista religiós o espiritual, sinó des d'un punt de vista mecanicista, encara que això sigui una contradicció en els termes. La virtut de molts projectes i/o idees més enllà de la seva excel·lència tècnica està en la seva capacitat d'animar, de generar moviment. Esperem i desitgem que aquest projecte en generi.

Girona, juliol 2010

**David Ruiz Alvarez**

Coordinador tècnic

Fundació Resilis



# 1. introducció

---

En l'actualitat, entre els principals factors definitoris tant a nivell europeu com de l'estat espanyol de la mesura d'acolliment residencial, estan en la línia de la reducció de les dimensions dels centres, amb la tendència marcada a la desaparició de les grans institucions així com l'augment de mesures alternatives a la institucionalització, com l'acolliment familiar.

S'observa també una creixent diversificació de la tipologia de recursos segons les necessitats de la població infantil i els objectius que es vulguin aconseguir. Malgrat a l'estat espanyol encara no s'ha generalitzat aquest fet i s'observen diferències importants en funció de les comunitats (Casas, 1993).

Recollint doncs la tendència en relació a l'atenció a la infància a nivell de la Unió Europea sí que podem dir que s'ha incrementat la importància i el treball amb la família biològica abans i després de la mesura d'internament.

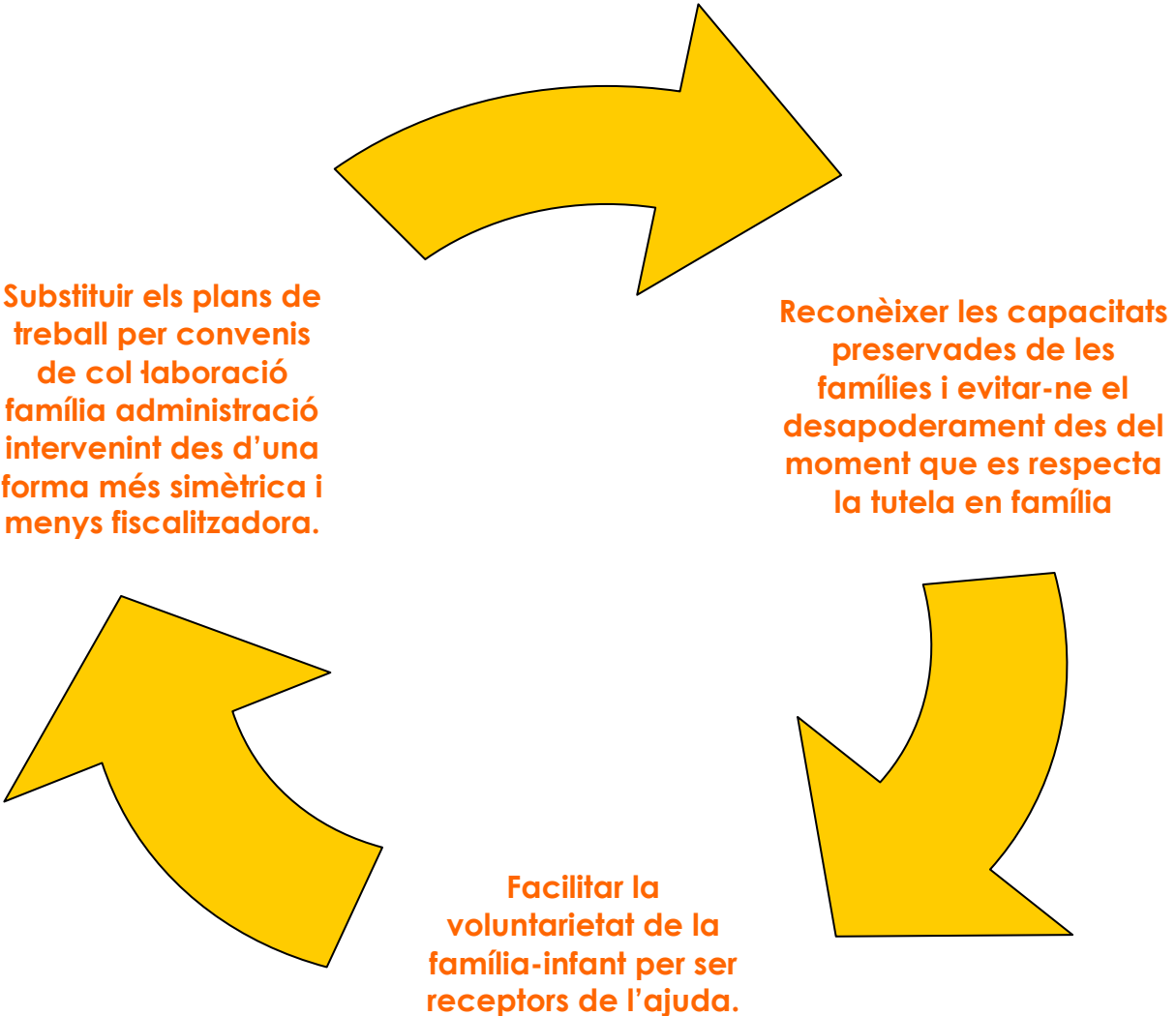
A Catalunya segons dades publicades per la Generalitat en la memòria del 2006, sobre el grup d'infants i joves tutelats/des per la DGAIA un 65,9 % han estat atesos en família i un 34,1 % en centre. Aquesta proporció és la mateixa que s'observa en els darrers anys. Per altra banda on es concentra major nombre de població atesa d'infants i joves en risc és a la província de Barcelona, concretament un 74.1 % respecte el total de nens, nenes i joves atesos i ateses al conjunt de Catalunya.

Per altra banda, sobre els efectes de les mesures d'internament en relació a la protecció de la infància, tenint en compte alguns estudis publicats recentment, i la nostra experiència d'anys en la gestió de recursos amb la Direcció General d'Atenció a la Infància, podem dir que hi ha un gran grup d'infants i joves que de l'estada en centres o llars veuen enriquit el seu bagatge personal a partir de la

convivència amb el grup d'iguals. Aquesta convivència actua de forma positiva en relació a la seva educació i desenvolupament futur.

Aquest nou model d'atenció als infants en risc i a les seves famílies es vol construir a partir d'uns eixos innovadors que li donin identitat pròpia i que recollim a continuació:

- Proposar un nou marc jurídic administratiu on situar la mesura protectora. Es partiria de recuperar la guarda administrativa com a fórmula ideal per intervenir. Des d'aquesta postura es pretén:



**Substituir els plans de treball per convenis de col·laboració família administració intervenint des d'una forma més simètrica i menys fiscalitzadora.**

**Reconèixer les capacitats preservades de les famílies i evitar-ne el desapoderament des del moment que es respecta la tutela en família**

**Facilitar la voluntarietat de la família-infant per ser receptors de l'ajuda.**

- Un nou model d'intervenció residencial enfocat a aconseguir un entorn el màxim de natural possible per als infants:



- Impulsar la creació de comissions de guardes a nivell territorial que integrin els diferents equips d'intervenció i es coordinin amb els Equips Especialitzats Familiars.



## 2. contextualització

---

### 2.1. marc legal

#### 2.1.1. els drets de l'infant

---

El 29 de novembre de 1959 l'assemblea general de les Nacions unides aprovava la declaració de drets de l'infant, carta de principis bàsics adoptats unànimement pels setanta-vuit estats que aleshores n'eren membres -entre ells l'estat Espanyol -. Al cap de vint anys s'establí un grup de treball, dins la comissió de drets humans de les NN.UU., per tal de redactar un projecte que esdevingués instrument jurídic amb força obligatòria per als estats. Aquest projecte, la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de l'infant , fou aprovat el 1989. L'estat espanyol en el capítol 3r., article 39.4 de la seva constitució reconeix que *"els infants gaudiran de la protecció prevista en els acords internacionals que vetllen pels seus drets"*, en fou un dels signats.

D'altra banda les resolucions 37/1 i 394/3 del Parlament de Catalunya fan referència també a l'exercici de tots aquests drets i a la necessitat de vetllar perquè es compleixin.

Així doncs som conscients que des del **projecte CASA** ens fem nostre aquest marc legislatiu global, i assumim que:

*"L'infant menysvalgut físicament, psíquicament, familiarment o socialment, ha de rebre dels poders públics directament i, si és possible, a través de la família les atencions necessàries per a la seva condició particular"*.

*"La protecció a la infància s'ha de fomentar en els principis de la llibertat i la dignitat de l'infant i en el respecte als seus trets d'identitat i característiques individuals i col·lectives"*.

*“La societat i les autoritats públiques tindran l’obligació de tenir cura especialment dels nens sense família o que estiguin mancats de mitjans adequats de subsistència”.*

Per dur a terme aquesta tasca hem de tenir sempre en compte tots els Principis i Declaracions esmentats, que s’exposen a continuació:

*“Cal que el nen sigui protegit contra tota forma d’abandó, crueltat i explotació. No serà objecte de cap mena de tràfic.”*

*“La societat protegirà l’infant en cas de mal ús de les facultats dels pares i de les atribuïdes a d’altres persones que en tinguin càrrec.”*

*“El nen... que pateixi algun impediment social ha de rebre el tractament, l’educació i les cures que requereixi el seu cas particular”.*

*“La protecció i la tutela dels infants infractors o amb problemes de conducta han de donar lloc a solucions promovedores de l’infant i no repressives”.*

*“El nen gaudirà d’una protecció especial i disposarà d’oportunitats i serveis, dispensat tot per la llei i per altres mitjans, per tal que es pugui desenvolupar físicament, mental, moral, espiritual i social en forma saludable i normal, així com en condicions de llibertat i dignitat. En promulgar lleis amb aquest fi, la consideració fonamental a què hom s’atendrà serà l’interès superior de l’infant”.*

*“El nen té dret de rebre educació... que afavoreixi la seva cultura general i li permeti, en condicions d’igualtat d’oportunitats, desenvolupar les seves aptituds i el seu enteniment individual, el seu sentit de responsabilitat moral i social, i esdevenir un membre útil de la societat”.*

*“Els mètodes d’educació han d’ésser susceptibles dels canvis necessaris per tal que els infants puguin integrar-se en una societat canviant. El sistema educatiu ha de ser compensador, i per això, s’ha d’adaptar a les diferents situacions de l’infant, qualsevol que en sigui l’origen i la naturalesa”.*

*“L’interès superior de l’infant ha d’ésser el principi rector d’aquells qui tenen la responsabilitat de la seva educació i orientació”.*



## 2.1.2. normativa i legislació

---

### A nivell internacional

- **Declaració Universal dels Drets Humans** proclamada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 10 de desembre del 1948.
- **Declaració dels Drets dels Infants** proclamada per l'Assemblea de les Nacions Unides el 20 de novembre del 1959.
- **Convenció dels Drets dels Infants**, del 20 de novembre del 1989, proclamada per l'Assemblea General de les Nacions Unides.

### Bloc constitucional

- **Constitució espanyola**, de 27 de desembre del 1978, per les Corts Generals.
- **Estatut d'Autonomia de Catalunya**, de 18 de juny del 2006. Estableix la competència exclusiva de la Generalitat de Catalunya en matèria de protecció a la infància i l'adolescència (article 166.3).

### Marc específic estatal

#### Lleis

- **Llei orgànica 1/1996**, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi civil i de la Llei d'enjudiciament civil (BOE de 17 de gener de 1996, núm.15).
- **Llei 27/2003, de 31 de juliol**, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica. (BOE de l'u d'agost de 2003, núm. 183).

## Marc específic autonòmic

### Lleis i Decrets Llei

- 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*).

- 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 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya (*DOGC 18 d'octubre de 2007, núm. 4990-BOE 6 de novembre de 2007, núm. 266*).

- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic (*DOGC 4 d'agost de 2006, núm. 4691 - BOE 23 d'agost de 2006, núm. 201*).

- Llei 3/2005, de 8 d'abril, de modificació de la Llei 9/1998, del Codi de família, de la Llei 10/1998, d'unions estables de parella, i de la Llei 40/1991, del Codi de successions per causa de mort en el Dret civil de Catalunya, en matèria d'adopció i tutela (*DOGC 19 d'abril de 2005, núm. 4366*).

- 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 8/2002, de 27 maig, de modificació de la Llei 37/1991, del 30 de desembre, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, i de regulació de l'atenció especial als adolescents amb conductes d'alt risc social (*DOGC 3 de juny de 2002, núm. 3648-BOE 19 de juny de 2002, núm. 146*).

- Llei 13/1997, de 19 de novembre, de creació de l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció Llei 8/2002, de 27 de maig, de modificació de la Llei 37/1991, del 30 de desembre, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, i de regulació de l'atenció especial als

adolescents amb conductes d'alt risc social (*DOGC 27 de novembre de 1997, núm. 2527 -BOE 2 de gener de 1998, núm. 2*).

- Llei 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials i de modificació del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, 26/1985 i 4/1994, en matèria d'assistència i serveis socials (*DOGC 9 de desembre de 1996, núm. 2290 BOE 6 de gener de 1997, núm. 5*).

- Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció dels infants i els adolescents i de modificació de la Llei 37/1991, de 30 de desembre, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció (*DOGC 2 d'agost de 1995, núm. 2083 -BOE 30 d'agost de 1995, núm. 207*).

- Llei 37/1991, de 30 de desembre, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció (*DOGC 17 de gener de 1991, núm. 1542 -BOE 21 de febrer de 1991, núm. 45*).

- Llei 11/1985, de 13 de juny, de protecció de menors. (Derogada PARCIAL referent al fet que l'actuació de la Generalitat en matèria de protecció i tutela de menors haurà de ser exercida pel Departament de Justícia segons article únic de la Llei 12/1988, de 21 de novembre de 1988) (*DOGC 28 de juny de 1985, núm. 556 -BOE 3 d'agost de 1985, núm. 185*).

### Decrets

- Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials (*DOGC 24 de desembre de 2009, núm. 5533*).

- 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*).

## Ordres i Resolucions

- RESOLUCIÓ 589/VIII, de 27 de gener de 2010, per la qual es convalida el Decret llei 1/2010, del 12 de gener, de modificació de la Llei 10/1997, del 3 de juliol, de la renda mínima d'inserció (tram. 203-00004/08) (DOGC 04 de febrer de 2010, núm. 5560).

- RESOLUCIÓ TRE/419/2010, de 21 de gener de 2010, per la qual es fixa l'import de la prestació econòmica bàsica de la renda mínima d'inserció per a l'any 2010, així com el dels complements per membre addicional de la unitat familiar i el dels ajuts complementaris (DOGC 23 de febrer de 2010, núm. 5573).

## 2.2. definició del projecte

El projecte CASA és un servei adreçat a la infància en risc que es desenvolupa sobre cinc línies d'intervenció:

- **Treball familiar.** Es planteja una intervenció global infant-família de cares a propiciar els màxims retorns al nucli familiar. Aquest plantejament es reforça de forma jurídica administrativa en el fet que la família continua ostentant la tutela. La guarda administrativa ha de ser voluntària i el treball familiar s'ha de vehicular a través d'un conveni. La intervenció s'orientarà a treballar tots els aspectes preservats, així com a l'estimulació de les pròpies capacitats de les famílies.
- **Atenció residencial,** Es pretén crear equipaments residencials que tinguin capacitat com a màxim per a 8 places. El nombre de places resulta important en tant que permet generar dinàmiques molt més normalitzades i naturalitzades. Les mides reduïdes permeten millorar la qualitat de les interaccions entre els mateixos infants i entre infants i educador/es. Es vol aprofitar tota l'experiència acumulada en l'acolliment

residencial a Catalunya a través dels SERVEIS i completar-lo i millorar-lo amb aquells aspectes sobre els quals no es podia incidir suficientment des del model actual.

- **Atenció preventiva.** Des de cadascun dels habitatges es podran atendre a 2 infants i les seves famílies en situació de risc moderat, bé per que ja s'ha fet efectiu el retorn, bé perquè resten a l'espera de poder utilitzar les places residencials.
- **Suport a l'autonomia.** Des de cadascun dels habitatges es farà suport a processos d'autonomia a joves pròxims/es a la majoria d'edat dels qual no s'hagin pogut viabilitzar retorns al nucli familiar.
- **Suport psicopedagògic.** De forma transversal tots els infants atesos podran disposar de suport terapèutic i pedagògic.

### Els eixos transversals

A continuació apuntem els elements que de forma sintètica resumeixen la manera de treballar que es vol transferir en el projecte i que donarà cohesió a la tasca educativa de totes elles. Més endavant els descriurem amb més detall per tal de configurar els objectius i les estratègies més adients.

- Complementarietat de l'atenció residencial amb les famílies dels infants
- Ubicació dels equipaments residencials en habitatges de dimensions reduïdes, confortables i normalitzadors, on es puguin establir relacions d'ajuda i conciliació amb els contextos d'origen dels infants
- Atenció a les necessitats afectives i emocionals dels infants amb enfocaments terapèutics, integrats en el treball educatiu quotidià
- Visió positiva dels infants i les seves famílies donant més èmfasi a les potencialitats que a les dificultats
- Igualtat d'oportunitats i de resultats en el procés de creixement dels infants
- Seguiment extern de la qualitat i la millora contínua del treball que es realitza
- Creació d'equips de professionals capacitats i compromesos professionalment
- Millorar les competències cognitives dels infants

## 2.3. organització general



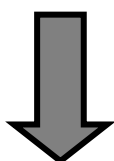
### CASA

#### Usuaris/es

- 8 places residencials
- 2 plaça d'unitat oberta
- 2 places d'unitat autònoma

#### Equip educatiu

- 1 director/a (temps parcial)
- 5 educadors/es
- 2 treballadors/es familiars



### Equip Especialitzat Familiar i Suport Psicològic

(dedicació percentual)

### 3 CASES = Servei Integral d'Atenció a la Infància

(a la mateixa zona i pròximes entre elles)

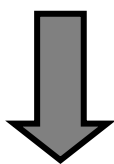
#### Usuaris/es

- 24 places residencials
- 6 places d'unitat oberta
- 6 places d'unitat autònoma

#### 1 Equip educatiu d'acció integral

- 1 director/a (sencer)

#### 1/2 Equip Especialitzat



### 2 Serveis Integrals = Unitat Especialitzada d'Acció Familiar

#### Usuaris/es

- 48 places residencials
- 12 places d'unitat oberta
- 12 places d'unitat autònoma

#### 2 Equips educatius d'acció integral

#### 1 Equip Especialitzat en Intervenció Familiar i

#### Suport psicològic

- 1 Psicòleg/a
- 1 Pedagóg/a
- 1 Treballador/a Social

## 2.4. població que atén

El projecte s'adreça a menors en situació de risc i a les seves famílies de l'àrea de Barcelona.

Majoritàriament s'adreçarà a infants, les famílies dels o de les quals hagin acceptat una guarda administrativa per part del servei com a condició per a establir un treball conjunt. La intervenció pot començar abans de que es faci efectiva la guarda i/o després de deixar-la d'assumir a través de les places en unitat oberta. Per últim també s'oferirà suport als processos d'autonomia en joves pròxims/es a la majoria edat, pels quals no s'hagi pogut viabilitzar un retorn al nucli familiar.

El perfil dels infants i joves, en general, podrà estar caracteritzat per:

- Manifestacions importants de manca d'afectivitat.
- Problemes en la relació tant amb persones adultes com amb iguals, aspectes Tècnics que s'observen en actituds de dependència, distanciament, manifestacions afectives o agressives...
- Mancances, també de diferent grau, pel que fa als hàbits de salut i higiene personals i comunitaris.
- Dificultats i/o falta de motivació i d'interès pels aprenentatges acadèmics, escolars o prelaborals.
- Dificultats, accentuades en diferent grau, pel que fa a l'adaptació a la norma. Generalment amb dificultats per interioritzar la normativa social i precisen d'una persona referent i d'un recolzament de la persona adulta per respectar-la.

No obstant això moltes d'aquestes problemàtiques poden ser ocasionades per les diferents dificultats familiars amb què es veu involucrat el grup d'infants i joves i que podem analitzar amb els Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i, per tant, anar treballant per tal que aquestes disminueixin.

Aquestes dificultats sociofamiliars que poden motivar els ingressos dels nens, nenes i joves a alguna de les llars del Projecte CASA són de les següents característiques:

- Dificultats econòmiques accentuades o agreujades amb altres problemàtiques sociofamiliars.
- Abandonament per un o pels dos progenitors.
- Insalubritat de la llar o dificultats de la llar agreujades amb altres dificultats personals dels progenitors.
- Maltractaments físics, psicològics o abusos deshonestos.
- Mort d' algun dels progenitors o familiar monoparental amb dificultats econòmiques i psicològiques.
- Dificultats en la relació parental.
- Dificultats psicològiques d'un o dels dos progenitors.
- Conflictes familiars derivats dels problemes amb alguna dependència (alcohol, drogues, joc...)
- Famílies nombroses amb progenitors joves en les quals s'han produït separacions traumàtiques.
- Dificultats per contenir, per educar la impulsivitat dels fills o filles envers conductes problemàtiques a l'escola i en el context social.

De forma preferent s'atendran:

- Grups de germans/es.
- Aquells casos amb un pronòstic de recuperabilitat mitjà-alt.

Quedaran exclosos de ser atesos pel Projecte CASA infants amb alguna de les característiques següents:

- Disminucions severes o profundes.
- Malalties mentals greus: psicosi, autisme, esquizofrènia (diagnosticades i no abordables des d'un tractament ambulatori).
- Forta dependència per tòxics (alcohol i/o altres drogues) o per alguna altra addicció amb necessitat d'un abordatge especialitzat.
- Trastorns de conducta.



# 3. infants i joves

---

## 3.1. consell de participació

De conformitat amb el **Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials**, tots els centres públics de l'Administració de la Generalitat de Catalunya on es prestin serveis socials o es realitzin activitats socials i els centres privats amb finançament de la Generalitat han de complir les previsions del referit Decret. I també s'aplicarà amb caràcter supletori per a la resta de centres públics o finançats amb fons públics.

En els centres on es prestin serveis d'atenció diürna i serveis substitutoris de la llar que compleixin els requisits de l'apartat anterior ha d'existir un consell de participació de centre com a òrgan de participació.

Quan dos o més serveis d'igual titularitat constitueixin una unitat funcional o de direcció pot existir un únic consell de centre com a òrgan de participació.

### Composició:

El consell de participació de centre té com a mínim la composició següent:

- a) **Presidència**, que recau en el director o directora del centre.
- b) **Vocalies:**
  - I. Dues persones designades en representació de l'entitat titular.
  - II. Dues persones que treballin al centre i escollides entre i per les persones que componen aquest col·lectiu. Almenys una d'elles haurà de desenvolupar funcions d'atenció directa.

- III. Quatre persones usuàries del servei, que seran designades entre i per les persones usuàries. En cas que les persones usuàries no puguin exercir la vocalia, ho han de fer mitjançant els familiars de referència o els seus representants legals escollits entre ells. S'haurà de respectar la paritat de gènere i la diversitat dels perfils o col·lectius atesos.
- IV. Una persona familiar dels usuaris i usuàries escollida entre i per les persones que componen aquest col·lectiu en el centre. En cas d'existir una associació de familiars que aplegui com a socis a la majoria de famílies, aquesta associació ha de proposar les persones membres del consell de participació.
- V. Una persona representant de l'administració local, en els casos que no hi sigui representada ni com a titular del centre ni com a administració finançadora del servei.

**c) Secretaria**, designada per la presidència entre les persones vocals del consell i té veu i vot.

Si es tracta d'un centre de titularitat privada, de les dues persones designades en representació de l'entitat, una vocalia ha de ser designada per l'entitat titular, i l'altre vocalia ha de ser designada per l'administració finançadora majoritària. Tanmateix, l'administració finançadora pot delegar la seva representació en l'administració local corresponent.

En els serveis socials d'atenció a la infància i l'adolescència que atenguin sis o més infants i adolescents de més de 12 anys, aquests darrers poden participar com a vocals. Aquesta participació ha de quedar recollida en el projecte educatiu del centre. En tot cas, les persones usuàries han de ser informades de tot el que els afecti.

El consell de participació de centre, a través de la seva presidència, pot demanar la participació a les sessions de totes aquelles persones i entitats que estiguin en condicions de realitzar aportacions d'interès.

### **Funcions:**

Són funcions del consell de participació de centre:

- a) Informar anualment sobre la programació general de les activitats del servei.
- b) Rebre informació periòdica de la marxa general del servei.
- c) Elaborar i aprovar el projecte de reglament de règim interior del servei i les seves modificacions.
- d) Informar sobre la memòria anual que contindrà l'avaluació de resultats terapèutics, socials i econòmics, de caràcter públic, del servei.
- e) Fer propostes de millora del servei.
- f) Fer públics els resultats de la participació.

### **Organització i Funcionament:**

Els centres de serveis socials que tinguin menys de 25 places poden realitzar les funcions de participació amb altres modalitats participatives. Les modalitats participatives que estableixin aquests centres han d'estar recollides en documents de funcionament intern del centre i respectar, en tot cas, la pluralitat dels actors que marca el Decret.

El consell s'ha de reunir, com a mínim, una vegada a l'any amb caràcter ordinari, o sempre que el convoqui la presidència a iniciativa pròpia o a petició de la meitat de les persones que el componen.

Els acords que adopti el consell necessiten la majoria simple de les persones membres i, en cas d'empat, el vot de la presidència té caràcter diriment.

Els consells de participació de centre han de comunicar a la Secretaria del Consell General de Serveis Socials la creació, modificació o supressió dels òrgans de participació, a efectes del corresponent registre de consells de participació.

## 3.2. horari general dels nois i noies

L'horari de vida quotidiana és un element clau de l'organització, ens aporta ordre i ens ajuda en l'estructura del dia a dia, prenent especial èmfasi en aquells infants o joves que estan greument mancats d'elements estructurants. L'horari que s'estableix s'adapta a les necessitats i interessos dels o de les menors en els diferents períodes o dies concrets: escola, vacances, dies de festa o d'activitats extraordinàries.

Vetllem perquè aquest respecti sempre:

- Les necessitats biològiques del/la menor, fonamentalment pel que fa a l'alimentació, la higiene i el repòs.
- Les necessitats formatives-escolars, establint temps per l'estudi i/o reforç escolar.
- Les necessitats lúdiques i d'esbarjo, dedicades a jugar i a relacionar-se.
- La necessitat d'espai per a la relació quotidiana, entre les persones membres del centre, infants i joves i educadors/es.

Pel fet d'acollir infants i adolescents d'edats diverses, preveiem la conveniència d'establir més d'un ritme horari de vida quotidiana. En tot cas, vetllarem perquè l'horari es respecti sempre.

A tall d'orientació és proposa el següent horari:

Llevar-se, higiene personal, endreça d'habitacions i esmorzar.	6h30'-8h45' (depenent de l'horari d'entrada en el recurs).
Dinar, serveis i higiene personal.	13h-2h45' (depenent de l'horari d'entrada i sortida del recurs).
Berenar i estudi	17h-19h (depenent de l'hora sortida del recurs, de les necessitats d'estudi i de les activitats extraescolars).

Dutxes	19h-20h
Sopar, serveis i higiene personal	20h30'-21h30' (depenent del recurs extraescolar i/o laboral).
Dormir	21h30'-23h (depenent de l'edat del menor i del recurs extraescolar i/o laboral)

Els caps de setmana, festius i interescolar, es podran llevar o anar a dormir més tard, depenent de la seva edat, actitud i projecte individual.

## 3.3. relació amb l'entorn

La relació amb l'entorn comprèn des de les relacions informals amb el veïnat, amics, amigues, coneguts i conegudes... fins l'assistència a l'escola, a l'esplai, a la consulta mèdica, a les botigues,... a les reunions de pares, mares, tutors i tutores de curs escolar, a les reunions de l'associació de veïns i veïnes,...

De la mateixa manera es posa a l'abast i es treballa perquè els infants i joves coneixien els recursos de la xarxa pública i quins circuits hi ha establerts.

El centre possibilita que les persones usuàries acollides s'integrin en l'entorn social a partir de l'adquisició de pautes culturals de relació i de participació en els serveis i recursos que ofereix l'entorn immediat, per tant es vetlla perquè coneguin i participin dels diferents recursos i espais de la ciutat o pobles veïns, com poden ser exposicions, teatre, cinema, parcs i jardins, discoteca, actes lúdics puntuals, festes tradicionals (pastorets, processó, sant Jordi, carnestoltes,...)

Des del SERVEI es programen les activitats externes i de lleure dels caps de setmana i dels períodes de vacances per tots els infants i joves que resten al centre.

Tant en la programació anual com a cada PEI es programen les activitats extraescolars i de lleure, segons els interessos més significatius de cada infant o jove i segons el moment evolutiu en que es troba.

Les activitats organitzades per les diferents entitats externes al propi SERVEI, són un recurs útil, una eina que facilita la socialització i que ajuda a l'educació integral dels infants i joves; també dóna l'oportunitat de conèixer persones amb diferents característiques, participant de les motivacions de les persones que integren un grup heterogeni.

Aquestes activitats poden ser pel noi/a una eina terapèutica alhora que li donen l'oportunitat de potenciar habilitats i conèixer un medi diferent.

# 4. objectius

---

Per tal d'afavorir el compliment dels objectius, poder obtenir resultats mesurables i millorar el nivell de qualitat del projecte, hem dissenyat els objectius específics, amb els corresponents indicadors d'avaluació.

Els indicadors utilitzats són instruments de mesura que ens permeten expressar quantitativament aspectes de l'atenció, la gestió o la organització i que serveixen de guia per avaluar la qualitat o l'adequació de la nostra activitat.

El recull dels indicadors, es realitzarà a través de bases de dades, estadística, i enquestes de satisfacció adreçades als agents implicats, institucions relacionades, persones usuàries i famílies.

## 4.1. relatius a l'àmbit institucional

A.- àmbit institucional	
A1 - objectiu general	
- Desenvolupar un model d'intervenció global infant-família, que contribueixi a reduir el nombre de persones infants/adolescents tutelades recuperant la guarda administrativa.	
Objectius específics:	Avaluació
	Indicadors de qualitat
<b>De procés:</b> 1. Identificar necessitats a partir de les dades de la Generalitat, de la xarxa d'entitats i ajuntaments.	1.1. Nombre de persones infants o adolescents tutelades.
2. Instaurar el model d'intervenció global infant-família partint de la voluntarietat i les capacitats resilients d'ambdós.	2.1. Nombre de persones ateses. 2.2. Memòria valorativa amb propostes de millora.

3. Integar a la xarxa els Equips Especialitzats Familiars a través de la creació de comissions territorials de guarda.	3.1. Nombre de nous Equips Especialitats Familiars creats. 3.2. Aconseguir el 90% de la creació de comissions territorials de guarda.
4. Recuperar la guarda administrativa.	4.1. Nombre de casos atesos amb guarda administrativa. 4.2. Aconseguir atendre el 80% de casos amb guarda administrativa.
<b>De resultat:</b> 5. Reduir el nombre de persones infants o adolescents tutelats/des.	5.1. 20 % de reducció de persones infants o adolescents tutelades.

<b>A2 - objectiu general</b>	
- Garantir una gestió transparent i de qualitat per satisfer les persones usuàries, l'administració contractant, els treballadors i treballadores i la comunitat acollidora de les llars.	
<b>Objectius específics:</b>	<b>Avaluació</b>
	<b>Indicadors de qualitat</b>
<b>De procés:</b> 1. Potenciar els equips directius de les llars.	1.1. Nombre de reunions programades respecte al nombre de reunions realitzades. 1.2 Grau de satisfacció de les persones i agents implicats amb la informació bàsica. (Valor de 4 en una escala de 6).
2. Implantar un sistema de comunicació corporativa.	2.1. Grau de coneixement dels canals de coneixement. (Valor de 5 en una escala de 6). 2.2 Grau de satisfacció de les persones i agents implicats amb la informació bàsica. (Valor de 5 en una escala de 6).
3. Implantar un pla de millora de les llars	3.1 Grau de satisfacció de la persona usuària. (Valor de 5 en una escala de 6) 3.2 Nombre de queixes.
4. Implantar un pla de comunicació i millora de la qualitat amb els agents implicats.	4.1 Grau de satisfacció dels agents implicats. (Valor de 6 en una escala de 6). 4.2 Nombre de queixes.



<b>De resultat:</b> 5. Aconseguir que el calendari de reunions dels equips directius es compleixi al 100%.	5.1. Nombre de reunions programades dels equips directius. 5.2. Nombre de reunions realitzades dels equips directius.
6. Aconseguir que totes les persones interessades i autoritzades, puguin accedir a la informació a través d'Intranet.	6.1 Nombre de persones interessades i autoritzades que han accedit a la informació a través d'intranet.
7. Aconseguir que la informació sigui actualitzada i dinàmica.	7.1. 100% d'informació actualitzada.
8. Augmentar la satisfacció de les persones usuàries expressada en enquestes i altres indicadors.	8.1 Nombre de persones usuàries satisfetes. 8.2. 50% d'augment de persones usuàries satisfetes respecte l'any anterior. 8.3. Nombre de queixes.
9. Garantir que tots els nostres serveis compleixin la Llei de protecció de dades.	9.1. Auditories anuals.
10. Garantir que els agents implicats se sentin ben informats i satisfets pel que fa a les relacions.	10.1. Nombre d'agents implicats informats i satisfets.

## 4.2. relatius a l'àmbit pedagògic

<b>A.- àmbit familiar</b>	
<b>A1 - objectiu general</b>	
- Generar una nova manera d'intervenir i relacionar-nos amb les famílies de les persones infants joves acollides a les Llars partint del concepte de complementarietat.	
<b>Objectius específics:</b>	<b>Avaluació</b>
	<b>Indicadors de qualitat</b>
<b>De procés:</b> 1. Implementar una metodologia d'intervenció específica per a les famílies.	1.1. Grau d'implementació de la metodologia (valor de 6 en una escala de 1 a 8).

2. Realitzar una activitat trimestral a les Llars oberta a les famílies.	2.1. Nombre d'activitats obertes a les famílies realitzades. (1 al trimestre).
<b>De resultat</b> 3. Generar una vivència positiva i d'ajuda respecte a la Llar per part de les famílies.	3.1. Nombre d'enquesta de satisfacció a les famílies realitzades. (Totes les famílies - Valor 4 en escala de 6) 3.2. % de participació de les famílies (aconseguir la participació en un 80% de les famílies).
4. Elaborar un metodologia d'intervenció específica per a les famílies.	4.1. Grau de satisfacció i acceptació de la metodologia.

<b>A2 - objectiu general</b>	
- Implicar a les famílies ens els processos dels seus fills i de les seves filles mentre estiguin a les Llars.	
<b>Objectius específics:</b>	<b>Avaluació</b>
	<b>Indicadors de qualitat</b>
<b>De procés:</b> 1. Que les famílies participin i/o estiguin informades de les entrevistes de seguiment escolar dels seus fills, del seguiment sanitari i de la evolució global dels seus fills d'acord amb el que marqui el pla de treball del cas.	1.1. % de famílies que participen o que son informades.
2. Realitzar activitats i proporcionar indicacions que contribueixin a millorar les competències parentals de les famílies d'acord amb el que marqui el pla de treball del cas.	2.1. Grau de satisfacció de les famílies (Valor 4 en una escala de 6)
3. Definir i consensuar amb l'EAIA les activitats i accions que puguin desenvolupar les famílies relatives als seus fills de forma autònoma o conjuntament amb les llars a través d'un pla de treball del cas.	3.1. % d'elaboració de plans de treball (100% dels casos) 3.2. Grau de satisfacció respecte a la nova metodologia.

### A3 - objectiu general

- Vetllar per a què l'infant/jove pugui retornar a la seva llar familiar si es donen les condicions adequades.

Objectius específics:	Avaluació
	Indicadors de qualitat
<b>De procés:</b> 1. Treballar conjuntament amb l'EAIA per al retorn a la seva família.	1.1. Nombre de casos treballats conjuntament amb l'EAIA. 1.2. Nombre de retorns a les famílies.
2. Implicar a la família i el o la menor en el pla de treball.	2.1. 100% de famílies i menors implicades en el pla de treball.
3. Revisar sempre que calgui el pla de treball presentat per l'administració competent.	3.1. Nombre de revisions realitzades.
<b>De resultat:</b> 4. Ser capaços de propiciar que la família visqui el SERVEI com un element d'ajuda.	4.1. Grau de satisfacció de les famílies que viuen el SERVEI com un element d'ajuda. (100%).

## B.- àmbit emocional relacional

### B1 - objectiu general

- Establir relació d'afecte, confiança i respecte mutu amb l'educador/a referent i amb totes les persones membres de l'equip educatiu.

Objectius específics:	Avaluació
	Indicadors de qualitat
<b>De procés:</b> 1. Ajudar cada infant o jove, en l'elaboració de les emocions associades al seu procés d'internament.	1.1. Grau de satisfacció de les persones infants o joves. (Valor 4 en una escala de 6).
2. Vetllar per tal que el o la menor participi, si s'escau, en la decisió que puguin prendre els o les professionals en relació al seu pla de treball i projecte de vida.	2.1. Nombre de menors que han participat en les decisions en relació al seu pla de treball i projecte de vida.
3. Treballar conjuntament en el pla de treball amb l'EAIA.	3.1. 100% de casos treballats amb l'EAIA.

### B2 - objectiu general

- Potenciar l'augment de l'autoestima i la seguretat en sí mateix/a.

Objectius específics:	Avaluació
	Indicadors de qualitat
<b>De procés:</b> 1. Expressar els seus sentiments i emocions.	1.1. Nombre de menors capaços/ces d'expressar els seus sentiments i emocions.
2. Efectuar correctament les demandes.	2.1. Nombre de menors capaços/ces d'efectuar les demandes correctament.
3. Crear activitats dins la programació, que ajudin a joves i infants a potenciar les seves capacitats.	3.1. Nombre d'activitats programades per aquest fi.

## B3 - objectiu general

- Establir relacions afectives, de forma adequada, entre els diferents infants/joves acollits/des al SERVEI i amb les relacions que pugui establir fora del SERVEI.

Objectius específics:	Avaluació
	Indicadors de qualitat
<b>De procés:</b> 1. Aprendre a acceptar els límits adequadament	1.1. Nombre de menors que accepten els límits.
2. Respectar el torn de paraula.	2.1. Nombre de menors que respecten el torn de paraula.
3. Fer les demandes de manera adequada.	3.1. Nombre de menors que fan les demandes de manera adequada.
<b>De resultat:</b> 4. Potenciar relacions de companyia i amistat dels i les menors amb persones fora del centre.	4.1. Grau de satisfacció dels i de les menors amb les amistats. (Valoració mitjana de 7 en una escala de 10).

## B4 - objectiu general

- Promoure la participació en activitats amb grups d'iguals fora de les llars.

Objectius específics:	Avaluació
	Indicadors de qualitat
<b>De procés:</b> 1. Participar activament en activitats extraescolars de lleure.	1.1. % de participació en activitats extraescolars de lleure.
2. Participar activament en activitats de sortida en els períodes de vacances.	2.1. % de participació en activitats de sortida en períodes de vacances.
3. Oferir recursos i activitats fora de les llars.	3.1. Nombre de recursos i activitats ofertats.

## B5 - objectiu general

- Potenciar el desenvolupament d'habilitats/talents de caràcter creatiu/artístic.

Objectius específics:	Avaluació
	Indicadors de qualitat
<b>De procés:</b> 1. Oferir activitats artístiques (teatre, dansa, pintura,...) dins i fora de les llars.	1.1. Nombre d'activitats ofertades.
<b>De resultat:</b> 2. Aconseguir que les persones usuàries participin en activitats artístiques (teatre, dansa, pintura, dibuix, música,...).	2.1. % de persones usuàries que realitzen activitats artístiques

## B6 - objectiu general

- Afavorir el coneixement de recursos i circuits de la xarxa pública i privada.

Objectius específics:	Avaluació
	Indicadors de qualitat
<b>De procés:</b> 1. Informar i assessorar individualment des de la tutoria en el coneixement dels diferents itineraris cada inici de curs (mes de setembre).	1.1. % d'itineraris utilitzats. 1.2. Grau de coneixement dels itineraris.
2. Elaborar diferents itineraris per escrit (administració, salut, lleure, cultura, formació,...) i per grups d'edats i actualitzar-los com a mínim una vegada a l'any.	2.1 Grau de satisfacció dels itineraris. 2.2. % d'itineraris utilitzats.

## B7 - objectiu general

- Millorar les habilitats socials.

Objectius específics:	Avaluació
	Indicadors de qualitat
<b>De procés:</b> 1. Realitzar un taller d'habilitats socials.	1.1. Nombre de tallers d'habilitats socials realitzats. 1.2. Grau de participació dels menors en el taller d'habilitats socials.
2. Elaborar un format de taller d'habilitats socials adequat a cada situació personal i edat.	2.1. Grau de millora de les habilitats socials del menor després de la realització dels tallers. 2.2. Grau de satisfacció personal (valoració mitjana de 7 en una escala de 10).

## C.- àmbit de la salut

### C1 - objectiu general

- Vetllar perquè el desenvolupament dels infants i joves es doni en condicions òptimes d'higiene i de salut.

Objectius específics:	Avaluació
	Indicadors de qualitat
<b>De procés:</b> 1. Fomentar uns hàbits de vida quotidiana que afavoreixin el compliment dels objectius anteriors.	1.1. Nombre d'activitats programades per afavorir el foment d'hàbits de vida quotidiana.
<b>De resultat:</b> 2. Aconseguir que cada infant i jove es responsabilitzi, en la mesura de les seves possibilitats, de les tasques necessàries per a la cura del propi cos.	2.1. Nombre d'infants responsables de les tasques necessàries per a la cura del seu propi cos.

## D.- àmbit de la vida quotidiana

### D1 - objectiu general

- Promoure l'adquisició dels hàbits d'higiene personal.

Objectius específics:	Avaluació
	Indicadors de qualitat
<b>De procés:</b> 1. Elaborar un protocol d'higiene personal, recollint tots els aspectes relacionats.	1.1. Grau de coneixement del protocol. 1.2. % d'hàbits relacionats al protocol, coneguts.
2. Elaborar una graella d'hàbits. (rentar-se la cara, dutxar-se correctament,...)	2.1. % d'hàbits de la graella assumits.
<b>De resultat:</b> 1. Aconseguir que el menor integri una bona higiene personal com a garantia de bona salut i respecte cap als altres	1.1. Nombre d' hàbits que el menor integra durant 1 mes. 1.2. % d'hàbits assumits 1.3. % d'hàbits assumits correctament.

### D2 - objectiu general

- Instaurar hàbits domèstics propis de la llar

Objectius específics:	Avaluació
	Indicadors de qualitat
<b>De procés</b> 1. Elaborar un protocol d'hàbits domèstics, recollint tots els aspectes relacionats.	1.1. Grau de coneixement del protocol. % d'hàbits relacionats al protocol, coneguts.
2. Elaborar una graella d'hàbits domèstics (escombrar...)	2.1. % d'hàbits de la graella assumits.
<b>De resultat:</b> 3. Aconseguir l'ordre i neteja dels espais propis i comuns	3.1. Nombre d'hàbits que la persona usuària integra durant 1 mes
4. Aconseguir la implicació de les persones usuàries en totes les tasques pròpies de la llar fomentant la relació de cooperació amb els altres.	4.1. % d'hàbits assumits correctament.



## E.- àmbit escolar laboral

### E1 - objectiu general

- Integrar els nens/es i nois/es del CRAE en una dinàmica escolar i formativa-laboral normalitzada.

Objectius específics:	Avaluació
	Indicadors de qualitat
<b>De procés:</b> 1. Concretar un mínim de 4 reunions anuals de seguiment entre els professionals que intervenen en el procés escolar i laboral dels nois i noies.	1.1. % reunions anuals de seguiment entre els professionals que intervenen en el procés escolar i laboral. (4 reunions)
2. Garantir diàriament un espai de reforç escolar a les Llars.	2.1. Nombre d'hores diàries de reforç escolar (dues hores diàries)
3. Fomentar hàbits de treball i d'autonomia entre els joves durant tot l'any.	3.1. Nombre de tallers de treball a la Llar durant tot l'any. (3 hores diàries). 3.2. Nombre de tallers d'estratègies durant tot l'any (1 hora diària)
4. Ajudar durant tot l'any, els nois/es a assolir estratègies per a relacionar-se amb la realitat, tant escolar com laboral.	4.1. % de professionals implicats (100% dels professionals existents) 4.2. Nombre d'educadors implicats (50% educadors del torn de tarda) 4.3. Nombre de mestres d'oficis i/o educadors implicats (100% dels mestres d'oficis i 50% dels educadors)
<b>De resultat:</b> 5. Incrementar en un 20% l'obtenció del certificat d'estudis dels nens i nenes dels CRAE's.	5.1. Taxa d'obtenció del certificat d'estudis dels nens i nenes.(Increment del 20%) 5.2. Tipus dels certificats d'estudis aconseguits. (Que el 10% siguin certificats d'estudis oficials), (Que el 50% arribin a ser acreditacions)
6. Aconseguir ocupar formativa i laboralment el 50% dels nois/es entre 16 i 18 anys.	6.1 Taxa d'inserció laboral dels nois/es entre 16 i 18 anys. (Aconseguir el 50%) 6.2. Tipus i duració dels contractes que han aconseguit fer. (Que el 20% siguin contractes laborals), (Que el 30% dels contractes aconseguits siguin indefinits)

## F.- àmbit de l'autonomia personal

### F1 - objectiu general

- Generar una manera d'intervenir dels equips educatius de les Llars i de l'ASJTET cap als/les joves que estiguin inclosos en el pla d'autonomia.

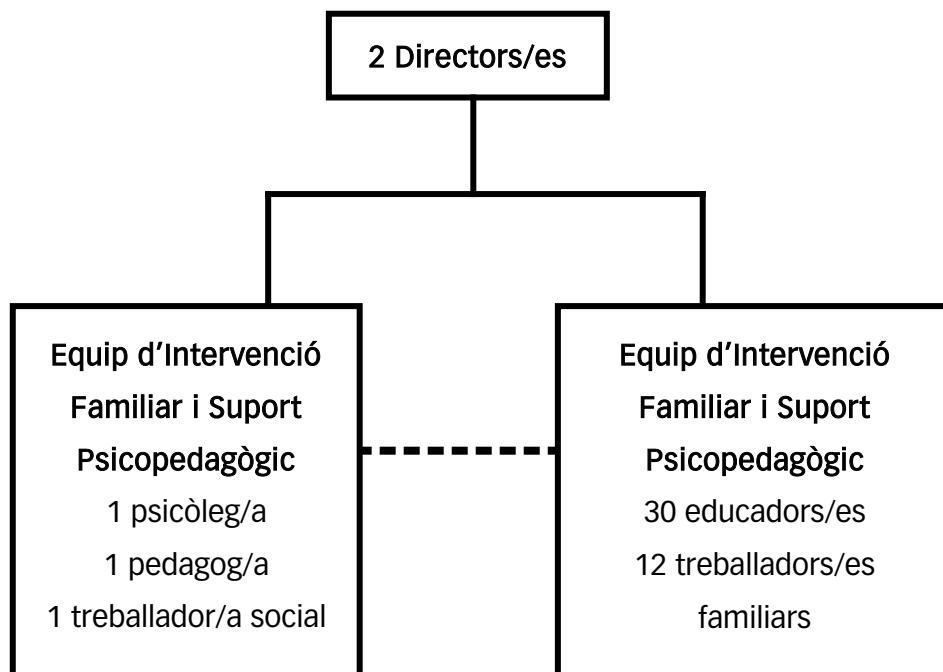
Objectius específics:	Avaluació
	Indicadors de qualitat
<b>De procés</b> 1. Definir una metodologia d'intervenció específica en els diferents àmbits del projecte educatiu individual del o de la jove.	1.1. Metodologia elaborada.
2. Participar en les REE de les Llars per orientar als o a les joves i educadors/es referents en els possibles itineraris i recursos que pot accedir el o la jove.	2.1. % de participació en les REE de les Llars. (100%)
3. Crear espais de trobada i participació entre els i les joves i educadors/es de les Llars i joves i educadors/es inclosos/es en programes de l'ASJTET.	3.1. Nombre d'activitats conjuntes realitzades. 3.2. Nombre de joves que hi participen. 3.3. Nombre d'activitats fetes al llarg de l'any. 3.4. Nombre de Llars que participen de les activitats.
<b>De resultat:</b> 4. Aconseguir una metodologia d'intervenció específica referent als procés d'emancipació que s'inicia amb el pla d'autonomia.	4.1. Metodologia d'intervenció específica amb els joves inclosos al pla d'autonomia 4.2. Grau de satisfacció i acceptació de la metodologia per tots els agents implicats.
5. Incrementar el seguiment educatiu als joves inclosos al pla d'autonomia per part de l'equip educatiu de l'SPAE.	5.1. Nombre de reunions amb els o les joves i educadors/es referents (Una llar al trimestre)
6. Augmentar la vivència positiva del procés de desinternament de la Llar	6.1. Grau de satisfacció dels o de les joves. (valor 4 en una escala de 6) 6.2. % d'aplicació de la metodologia en els o les joves inclosos al pla d'autonomia. 6.3. % de participació dels EE de les Llars.

# 5. recursos humans

---

## 5.1. estructura organitzativa

### 6 unitats residencials



## 5.2. funcions dels i les professionals

### Director/a

La direcció del centre és designada per la Fundació i és la màxima responsable del funcionament del servei en totes les seves vessants.

## **Funcions:**

- És el responsable de l'acompliment de les funcions encomanades a les llars.
- Garantir un funcionament òptim del Servei d'acord amb els objectius recollits al PROJECTE TÈCNIC, el RRI i als criteris proporcionats per la fundació i la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència.
- Assumir la guarda dels i les menors derivats/des al servei d'unitat residencial.
- Representar al servei tècnicament davant de les institucions i organismes que ho requereixin.
- Assumir les funcions de cap de personal.
- Garantir un bon estat de les instal·lacions del Servei.
- Promoure millores del Servei.
- Garantir la qualitat de tota la documentació i l'arxiu del centre.
- Garantir el compliment de la partida pressupostària assignada al centre.
- Garantir els terminis de presentació de la documentació del centre, així com la qualitat i la rigorositat d'aquesta.
- Garantir un compliment i aplicació adequat de la normativa del centre.
- Liderar i garantir la cohesió de l'equip directiu.
- Liderar el projecte de forma global.
- Garantir una coordinació àgil i fluida amb els conjunt de professionals que intervenen amb l'infant adolescents.
- Dirigir els equips de servei.
- Rebre les propostes d'ingrés, presentar-les a la reunió d'Equip Educatiu, sol·licitar documentació referent al/la menor, si s'escau, i transmetre la valoració de la proposta d'ingrés a DGAIA.
- Garantir la confidencialitat i la fiabilitat de la informació entorn els menors i les seves famílies d'acord amb la llei de protecció de dades.
- Rebre institucionalment a la família i l'infant o jove, informar-los del funcionament del SERVEI en relació a les visites, trucades, etc.,.

## Equip Educatiu d'Acció Integral

L'equip educatiu d'acció integral a nivell global dissenya i executa els projectes educatius individual. Treballa coordinadament amb l'Equip d'Intervenció Familiar i dóna suport al pla de treball familiar.

### **Educador /a:**

Tots els membres de l'Equip Educatiu, independentment del càrrec que ocupi i de les seves atribucions, són educadors/es.

### **Funcions:**

- Afavorir les condicions que garanteixen l'acollida de l'infant i l'adolescent en un ambient d'afecte, comprensió i seguretat emocional i material.
- Informar a l'infant o adolescent del funcionament del centre i dels seus drets i deures.
- Cobrir les necessitats bàsiques de l'infant i adolescent i atendre especialment aquelles que presentin més mancances.
- Executar, avaluar i fer el seguiment del PEI.
- Observar de manera àmplia l'infant i l'adolescent en els aspectes emocionals, relacionals, de conducta, d'hàbits,...per tal de conèixer-lo i comprendre'l.
- Facilitar un marc de referència que estructurari, contingui emocionalment i educativa, i permeti interioritzar les normes de convivència.
- Establir els vincles afectius i de confiança amb l'infant i l'adolescent en el grau i mesura òptims per afavorir el seu creixement integral.
- Atendre les carències afectives de l'infant i adolescent per tal que pugui adquirir l'equilibri emocional.
- Fomentar l'adquisició d'hàbits positius i saludables, i promoure la modificació d'aquells que poden incidir negativament en el seu desenvolupament.

- Transmetre els valors ètics, socialment reconeguts, de solidaritat, respecte, llibertat, dignitat, convivència, autonomia, responsabilitat, igualtat de gènere i d'oportunitats.
- Treballar el conflicte, prevenir-lo i abordar-lo amb finalitats educatives atenent a les necessitats de l'infant i jove, en el seu procés personal, les seves característiques individuals i del grup d'iguals del centre.
- Fomentar habilitats socials per afavorir l'autonomia i socialització a partir de la vida quotidiana i a partir de la participació en recursos i activitats del nostre entorn.
- Fomentar la integració i la convivència, un entorn acollidor de respecte i d'afecte, afavorint el sentiment de pertinença, un tracte igualitari amb tot el grup, per tal que l'infant i l'adolescent es pugui projectar cap a àmbits socials més amplis.
- Motivar la necessitat d'aprenentatge de caire acadèmic, formatiu i laboral facilitant els recursos adients.
- Participar conjuntament amb l'infant i jove en les activitats de la vida quotidiana, tasques domèstiques,...com a eina educativa per a l'adquisició d'hàbits.
- Realitzar l'observació de la relació entre l'infant o jove i la seva família de referència quan s'esdevingui la situació ( visites, permisos, trucades telefòniques,...)
- Propiciar les condicions per aconseguir el consentiment de la família per facilitar el treball educatiu amb l'infant i l'adolescent, establint una col·laboració en la mesura de les seves possibilitats.
- Informar la família del procés de l'infant i adolescent sempre que sigui possible.

### **Treballadors i treballadores familiars**

Els treballadors i treballadores familiars formen part de l'Equip Educatiu d'atenció integral i contribueixen al desenvolupament dels projectes educatius individuals i als plans de treballs familiars.

Acompanyen en els processos de vida quotidiana del servei des d'una perspectiva de suport a la tasca de l'educador/a.

**Funcions:**

- Assumir els aspectes materials de la unitat de convivència del SERVEI quan preparació i elaboració dels àpats, neteja, manteniment i compres conjuntament amb el conjunt d'infants atès.
- Responsabilitzar-se de la intenció seguint les directrius de la direcció.
- Assumir les responsabilitats de les funcions educatives que es deriven de la seva tasca.
- Acompanyar a les famílies en l'adquisició d'habilitats que permetin gestionar la seva vida quotidiana amb qualitat i saber fer.

## **Equip d'Intervenció Familiar i Suport Psicopedagògic**

L'Equip d'intervenció Familiar i Suport Psicopedagògic té com a encàrrec executar de manera consensuada amb l'equip derivant, el pla de treball amb la família i orquestrar la seva execució conjuntament amb l'equip educatiu d'acció integral. Participa també en la revisió del cas així com en l'establiment dels nous compromisos amb els professionals referents.

Per als infants i joves que ho requereixin ofereixen suport psicopedagògic així com assessorament a la intervenció educativa.

### **5.3. horari del personal**

Els horaris del personal es dissenyaran per tal d'adequar-se a les necessitats del servei i del grup d'usuaris i usuàries atès.





## 6. recursos infraestructurals

---

Els recursos materials han de poder garantir un nivell de confortabilitat suficient per poder desenvolupar la tasca que se'ns encomana. Entenem que aquests recursos materials han d'incloure mínimament:

- Immobles ben comunicats i amb una superfície total i un número d' habitacions suficients (6) per garantir una bona convivència.
- Mobiliari i equipament de la llar en sentit ampli.
- Equipament d'oficina i ordinadors i telèfon.
- Accés a Internet.

## 7. recursos tècnics

---

### Protocols d'Observació

El Protocol d' Observació de cada infant s'elabora durant els quaranta-cinc primers dies d'estada al SERVEI.

Té com a objectiu plasmar la situació en el moment d'arribada al SERVEI del menor, en base a les observacions que fan cadascun/a dels educadors i educadores dels diferents torns horaris i la contrastació amb les dades que en teníem anteriorment, amb la finalitat de proporcionar una visió global de l'infant o jove. Constitueix, juntament amb el Projecte Educatiu de SERVEI, la base a partir de la qual s'elaborarà el Projecte Educatiu Individual, per la qual cosa, el protocol abastarà les mateixes àrees d'observació. El tutor o la tutora són els responsables d'anar recollint la informació aportada per totes les persones implicades, també de l'infant o jove com de la resta de professionals que hi intervenen (professionals externs).

### **Projectes Educatius Individuals.**

El Projecte Educatiu Individual (PEI) del menor representa l'adaptació i la màxima concreció del Projecte Educatiu de SERVEI respecte a les necessitats i situació personal de cadascun dels subjectes d'intervenció. Implica el o la menor en el propi procés educatiu, en la mesura de les seves possibilitats.

El PEI s'elabora anualment i dibuixa el mapa d'objectius a treballar durant el curs, amb les seves estratègies, actuacions, recursos materials i humans, que permeten l'acció educativa a tots els educadors i educadores del SERVEI.

S'inspira en el principi de la coherència i realitat, abastarà la globalitat de l'infant o jove, que es revisarà semestralment i en funció de l'avaluació continuada ens permetrà fer un seguiment del procés i, si cal, reformular nous objectius.

El PEI constituirà la nostra principal eina de referència a l'hora de fer el seguiment, confeccionar els informes i avaluar.

### **Pla de Treball amb la Família**

L'equip d'intervenció Familiar dissenya les estratègies i activitats i gestions a portar a terme amb la família per poder viabilitzar un retorn. (Veure 6.3)

### **Programació anual**

La Programació anual del SERVEI s'elabora anualment i consisteix en la planificació i la concreció, a nivell pràctic i en un espai de temps determinat, de les accions a través de les quals es desenvoluparà la vida quotidiana al SERVEI i s'intentaran assolir els objectius del Projecte Educatiu de SERVEI, així com els objectius individuals previstos en els PEI.

La programació parteix de la valoració i propostes de la Memòria i de l'anàlisi del moment i situació del SERVEI.

### **Agenda i Diari**

Constitueixen les principals eines de comunicació interna entre els diferents torns de treball de l'equip educatiu.

L'agenda funciona com a tal; tots els membres de l'Equip hi apunten allò que cal recordar o dur a la pràctica en un dia i/o moment concret.

El Diari és una eina bàsica en tant que no es limita a recollir i transmetre informació sobre els esdeveniments sinó que pretén ser també un espai on es recullin observacions, impressions i idees per part de l'equip educatiu en relació a la seva tasca i als o les menors acollits/des.

És susceptible de ser analitzat, discutit i treballat posteriorment, tant a tall individual i amb una finalitat pràctica concreta – com seria el fet de recollir observacions de cara a l'elaboració d'un informe – com a les reunions d'Equip o a la supervisió. S'escriu cada dia i a cada torn de treball.

Consta d'apartats generals i d'altres dedicats a cadascun/a dels acollits/des.

Es tracta d'un document d'ús intern estrictament confidencial.

### **Informes educatius**

La seva elaboració respon tant a una necessitat interna a nivell pedagògic com als requeriments que se'ns fan per part dels altres Equips i organismes de serveis socials.

### **Informes tutorials educatius de seguiment**

Es confeccionen en vistes a cada reunió de revisió de cas. Descriuen la situació actual del o de la menor; se'n valora l'evolució, principalment en base als objectius del PEI, i finalment s'enuncia la proposta que fa l'equip educatiu en vista a continuar la intervenció en la direcció que creu més adequada i amb les eines que calguin.

### **Informes proposta**

Un canvi de SERVEI, un desinternament, un acolliment familiar, un retorn amb la família biològica, o el pas a un recurs del Pla interdepartamental o la derivació a un recurs més específic o protegit... comporten una proposta consensuada amb

l'EAIÀ, per part de l'Equip, d'un canvi important en l'orientació del cas i/o en la vida del o de la menor.

L'informe proposat segueix una pauta similar al de seguiment, però fent una incidència important en la proposta i els seus motius, tot relacionant-la amb la situació actual.

Tot i que el SERVEI atén la franja de població de 3 a 18 anys, posem especial dedicació en els i les joves adolescents, i d'acord amb la normativa de protecció de menors, es treballarà per aconseguir que el o la menor o adolescent estigui el mínim temps possible en el SERVEI.

És per això que des del SERVEI es proposen programes específics per al desinternament dels i de les joves i adolescents.

### **Comunicat d'incident**

Amb aquest format comunicarem els incidents greus i/o incidències sanitàries urgents, a partir d'exposar breument l'incident i la relació de fets, les intervencions que s'han dut a terme i l'avaluació, seguint els protocols i circulars que ens fa arribar la DGAIA.

### **Diligència informativa**

Aquest format l'utilitzem de manera puntual en aquelles situacions que cal informar d'algun fet.

### **Memòria anual**

Conté una síntesi del desenvolupament del Projecte – bàsicament, a través de la Programació i dels PEI – durant l'any en qüestió, així com dels resultats avaluats per l'equip educatiu.

### **Compareixença**

A petició de l'SAIA/ EAIÀ, de l'equip educatiu o del/la menor, s'utilitza la compareixença per tal que el o la menor exposi per escrit aquelles demandes o necessitats dels quals ha de quedar constància.

## **Reglament de règim interior**

El Reglament de Règim Interior del servei el podem definir com un conjunt de criteris i normes que n'asseguren el bon funcionament en tots els aspectes.

Possibilita el ple exercici dels drets i deures que la legislació vigent reconeix als diferents membres del servei i a les persones que atén, i també com el mitjà que garanteix l'exigència en el compliment de les funcions pròpies de cada persona i/o òrgan del centre.

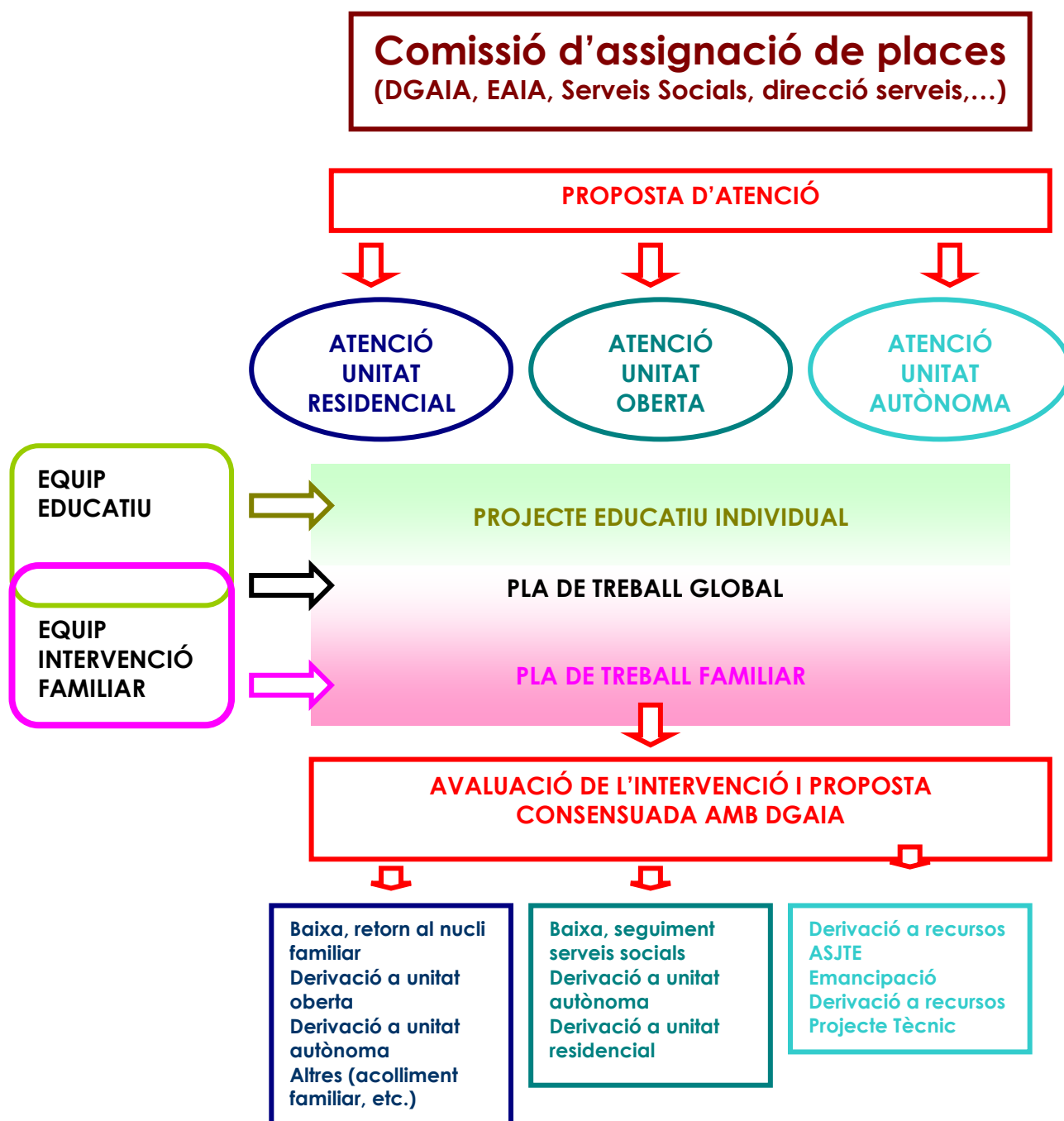
## **Pacte de convivència**

De forma resumida i amb un llenguatge entenedor el pacte de convivència recull els principals aspectes del reglament de règim interior que afecten al dia a dia dels infants i les famílies que són ateses des del servei.



# 8. metodologia

## 8.1. procés global d'intervenció



Des del projecte casa es plantegen tres tipus d'intervenció:

- **Intervenció en unitat residencials.** Es tracta d'infants i joves la situació del cas requereix d'una separació temporal de la família. La intervenció en aquests casos anirà encaminada a plantejar la institucionalització com una ajuda i dissenyar un projecte educatiu individual de l'infant i un pla de treball amb la família que s'integraran en pla de treball global. La intervenció s'orientarà a la recuperabilitat de l'entorn familiar que viabilitzi un retorn. Aquest retorn es podrà fer de forma més o menys progressiva en funció de l'evolució del cas.

Així doncs en funció de l'evolució de l'infant i l'evolució de familiar es podran fer diferents propostes:

- Retorn al nucli familiar amb seguiment de serveis socials.
  - Retorn al nucli familiar amb atenció a la unitat oberta del projecte Casa.
  - Derivació a la unitat autònoma del projecte Casa. Aquesta derivació es farà en aquells/es joves propers/es a la majoria d'edat quan l'evolució de la situació familiar no permet un retorn al nucli.
  - Pròrroga de la mesura.
  - Altres propostes. Acolliment familiar, acolliment pre-adoptiu, etc. Quan la situació familiar es deteriori i faci inviable un treball.
- 
- **Intervenció en unitat oberta.** Es tracta d'infants i joves la situació de risc dels quals no requereix una separació de la família però cal de tota forma una intervenció especialitzada i preventiva. La intervenció anirà encaminada a la millora de les habilitats parentals.

En funció de l'evolució dels plans de treball es plantejarà:

- una baixa del servei,
- una pròrroga de la mesura
- una proposta d'intervenció en la unitat residencial
- una proposta d'intervenció a la unitat autònoma



- **Intervenció en unitat autònoma.** Es tracta de joves propers/res a la majoria d'edat amb els/les quals no s'ha pogut viabilitzar un retorn al nucli familiar. La intervenció va encaminada a assolir una emancipació exitosa a tots els nivells, d'habitatge, econòmic i d'autonomia personal. En el moment de la majoria d'edat es derivaran als programes de l'ASJTE, en els casos que es detecti alguna dificultat important (disminució, problemes de salut mental, etc es podran derivar a serveis especialitzats).

## 8.2. vincle afectiu i vida quotidiana

El **vincle afectiu entre l'infant i la persona adulta de referència** constitueix la base indispensable per a la tasca de l'educador/a. És a partir d'aquest lligam que treballarem l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat del o de la menor i la seva capacitat per relacionar-se amb els o les altres. Així doncs, les relacions interpersonals han de constituir, alhora, l'eina principal i l'objecte del nostre treball.

Els educadors i educadores tindrem molt en compte que la responsabilitat que comporta esdevenir **punt de referència** del o de la menor vol dir ésser per a ell/a un pilar important en el seu desenvolupament psicoafectiu, i alhora transmissor/a de actituds, valors i normes de manera vivencial.

El marc on es desenvolupa aquest procés no ve donat per una activitat concreta, sinó per totes aquelles en les quals transcorre la **vida quotidiana** dels infants i joves acollits/des. Dotarem aquesta vida quotidiana dels elements necessaris per tal que esdevingui el màxim possible de **normalitzada i normalitzadora**.

És per això que:

- A la llar, hi haurà recursos materials i funcionals (horaris, repartiment i organització de les tasques,...) en quantitat suficient i/o adaptats a aquest criteri. S'utilitzaran o s'aplicaran sempre amb finalitats educatives.

- s'implicarà al o la menor en la vida del llar, de manera adequada a les seves possibilitats.
- sempre que es pugui, els o les menors participaran en activitats de la zona per tal d'afavorir la integració amb l'entorn.

El treball educatiu es farà en base a objectius **individualitzats** recollits en el PEI de cada menor, tot i que les actuacions es planifiquen per tal d'assolir la unitat i coherència en la intervenció en diferents àmbits i durant tot el procés de desenvolupament.

Per tal que els nois i noies esdevinguin i es sentin **protagonistes actius/ves del propi desenvolupament**, així com capaços/ces d'incidir en el col·lectiu i en la realitat que els envolta de forma responsable i democràtica:

- en l'elaboració del PEI es comptarà amb la participació del o la menor en la mesura que la seva edat i grau de maduració ho permetin i es contempla la possibilitat que el/la jove, si té prou criteri, pugui participar en el seu procés a través d'entrevistes amb els/les professionals que intervenen en el cas.
- els/les menors coneixeran la normativa del llar, i podran presentar propostes per a enriquir-la, bàsicament a través de l'Assemblea i en temes que afectin el col·lectiu d'infants i joves atesos/es.

Per ajudar en el procés de construcció de la persona afavorirem l'estimulació de la **resiliència**, tenint en compte les cinc àrees de possible intervenció:

- Xarxes informals de reforçament (família i amics/gues) les quals es fonamentin en una relació d'acceptació incondicional, com a mínim per part d'una persona adulta, de l'infant. Aquesta acceptació és probablement, la base sobre la qual pot ser construïda la resta.
- El descobriment d'un significat, d'un sentit i d'una coherència.
- Les aptituds socials i el sentiment de dominar una mica els esdeveniments i poder-los resoldre.

- Una imatge positiva d'ell/a mateix/a.
- Un clima distès, d'humor, de bona predisposició on l'infant o jove creix.

El **marc contenidor** del centre s'esdevé en la mida en que els infants i joves perceben que el centre és capaç d'assumir una problemàtica que sovint es manifesta en comportaments conflictius o inadequats, a la vegada que és capaç de mostrar i oferir alternatives.

L'actuació contenidora es basa en els Projectes Tècnics organitzatius i educatius de la nostra llar entre els que destaquem:

- vinculació afectiva del o de la jove amb el centre i les persones referents.
- normativa clara i coneguda.
- implicació personal del o de la jove com a protagonista del seu projecte.

El **treball amb les famílies**, sempre que sigui possible, ha de formar part de la metodologia de treball de la llar. Ha de donar suport i consensuar les orientacions dels Equip d'Intervenció Familiar referents per tal de promoure canvis i millores que facilitin el retorn dels/de les menors amb les seves famílies, entenent que aquest retorn persegueix l'interès superior del/de la menor. Quan això no és possible cal igualment incidir en l'establiment d'una relació cordial i afable.

Sovint la institucionalització situa al/la jove o infant en un conflicte de lleialtats entre la llar i la pròpia família. El treball amb les famílies, creant un clima de col·laboració i respecte ha de procurar evitar que el/la menor es situï en aquest conflicte i aconseguir que la família visqui la institucionalització com una forma d'ajuda i suport. Per tant, la llar no ha de substituir la família sinó complementar-la i així s'ha de transmetre.

## 8.3. treball amb les famílies

La metodologia de treball s'orientarà a poder establir una relació de confiança amb la família i generar la vivència que l'internament vol ser una ajuda tant per a l'infant com per a la família. Evidentment els paràmetres a l'hora d'establir aquesta relació s'adaptaran al moment, el nivell de recuperabilitat i l'orientació de cas i es consensuaran amb l'Equip d'intervenció Familiar a les reunions d'ingrés i seguiment.

És molt important abordar a la reunió d'ingrés tant el nivell de consentiment de la família, com la qualitat de la vinculació existent, per tal de poder dissenyar les estratègies d'intervenció inicial més adequades. De tot plegat s'hauria de poder generar un pla de treball del cas que no fos ni el pla de treball amb la família ni el projecte educatiu individual, sinó més aviat la intersecció d'ambdós. Aquest pla de treball del cas s'hauria de fonamentar en el treball interdisciplinari.

### Equip d'Intervenció Familiar



### Equip educatiu

A partir d'aquest disseny conjunt de treball del cas i a nivell metodològic proposem aspectes i/o intervencions a tenir en compte en la intervenció amb les famílies en els diferents moments.

## Prèviament a l' ingrés

Tant si l'infant o jove ve d'un centre d'acollida com si ve directament del territori a la reunió d'ingrés cal aclarir el nivell de consentiment de la família respecte a la mesura, així com la temporalitat, orientació i pla de treball inicial. Comptar amb aquest consentiment pot facilitar molt l'adaptació i la vinculació de l'infant a la llar així com la mateixa relació amb la família.

Independentment d'aquest consentiment proposem, si es consensua amb l'Equip d'Intervenció Familiar, algunes intervencions i accions que poden ajudar en el treball futur:

- Possibilitar que la família i el noi o la noia visitin la llar abans de l'ingrés. Tot canvi genera incerteses i neguits, propiciar que les famílies dels nois i noies coneguin el lloc i els/les professionals que treballen abans de l'ingrés pensem que pot contribuir a reduir el nivell de malestar associat a l'internament. Aquesta visita prèvia pot servir per informar del funcionament del centre en general i per assentar les bases de la futura relació llar- família.
- Simbolitzar la presència de la família al servei. Demanar a les famílies fotografies i objectes que els puguin fer presents a la llar i que el noi/noia tingui a l'habitació. Promoure aquesta presència simbòlica des de la mateixa llar pot ser una manera de suavitzar la vivència de suplantació per part del Servei que sovint presenten les famílies.
- Fer més pròximes les intervencions. Aprofitant que les cases intenten reproduir les condicions d'una llar qualsevol valoraríem important que una part d'aquestes accions es desenvolupessin en un clima més pròxim i informal. D'alguna manera no intervenir tant des del "despatx" si no poder-ho fer des d'espais més acollidors (sala d'estar, etc). En definitiva posar estratègies en joc que puguin relaxar la relació. Considerem important oferir sempre a les famílies alguna cosa (aigua, cafè, si necessiten anar al lavabo,...)

Aquest conjunt d'intervencions haurien d'estar liderades i portades a terme per la direcció del servei conjuntament amb el/la futur/a tutor/a i/o educador/a referent del/la noi/a i estar emmarcades en pla de treball conjunt amb l'Equip d'Intervenció Familiar.

Entenem que des de la direcció de la llar s'hauria d'assumir la relació més institucional, informant del objectius i funcionament d'aquesta i restant a la disposició dels familiars per aspectes rellevants.

El/La tutor/a seria, però, la principal persona responsable del seguiment i execució del pla de treball conjunt i per tant l'actor principal en la construcció d'aquesta relació.

### **Ingrés a la llar**

Encara que som conscients que l'ingrés sempre genera un cert trasbals emocional i nerviosisme valoraríem important en la mesura del possible:

- L'acompanyament de la família en el moment de l'ingrés. Entenem que si s'han pogut realitzar les intervencions prèvies abans esmentades hi hauria més elements per facilitar aquest acompanyament des d'una certa contenció emocional.
- Proporcionar un espai propi pel comiat sense presència de professionals. Considerem important poder garantir que les famílies disposin d'aquest espai propi si mostren que tenen capacitat per gestionar-lo emocionalment.
- Possibilitar el contacte telefònic durant el primer dia.

Un cop més entenem que en el moment de l'ingrés les intervencions es vehiculin a través de la direcció i el/la tutor/a referent.

## Estada a la llar

A l'hora d'establir línies de treball amb les famílies mentre els/les nois/es restin ingressats/des al Servei cal tenir molt clar que aquestes línies de treball vindran molt determinades per l'orientació del cas. Les estratègies i les intervencions que es posin en joc seran diferents si partim d'una orientació de retorn al nucli familiar, d'acolliment familiar en família aliena, de renovació de la mesura d'acolliment simple en institució, de pis assistit, etc... Sigui com sigui el que és important subratllar es la importància de treballar amb les famílies i de treballar la relació família-noi/a durant l'internament, independentment de l'orientació.

En els casos de retorn al nucli familiar entenem que les intervencions, consensuades amb l'Equip d'Intervenció Familiar, han d'anar orientades a transmetre que ells/elles són valuosos i vàlids com a pares i mares també que se'ls té en compte en les decisions que afecten als seus fills i a les seves filles, alhora han de reforçar de les funcions parentals. De forma ordinària entenem que la interlocució amb la família s'assumirà per part del tutor/a i en situacions excepcionals per part de la direcció.

Aquesta interlocució i treball ha d'incloure:

- Contactes telefònics i/o presencials per tal d'informar de l'evolució general del noi/a, així com d'aspecte tècnics puntuals (visites mèdiques, entrevistes escolars). Aquests contactes han d'estar temporalitzats.
- Possibilitar de delegació o intervencions conjuntes d'aspectes tècnics relatius als seus fills i a les seves filles. (Assistència a entrevistes escolars, revisions mèdiques)
- Facilitar accions i activitats per al manteniment del vincle (permisos, visites, trucades, etc.)
- Assistència de la família a activitats al SERVEI (per exemple festa d'aniversari, altres celebracions...)
- Consultar aspectes tècnics que afectin als seus fills i a les seves filles (per exemple activitats extraescolars que puguin coincidir amb els permisos i/o visites)

- Assessorar i donar consignes que puguin contribuir a la millora de l'exercici de les funcions parentals a diferents nivells: vida quotidiana, salut, escola. Pensem que aquestes indicacions poden ajudar a harmonitzar les intervencions SERVEI-Família.
- Sistematització del seguiment dels permisos i les visites. Valoraríem importat poder establir un contacte telefònic i/o presencial abans dels permisos per informar breument de com esta el noi/a. De la mateixa manera poder recollir via telefònica i/o presencial com ha anat el permís
- Poder disposar d'un espai propi per a visites. En funció de les característiques infraestructurals de cada servei seria interessant poder habilitar un espai per a visites familiars
- Possibilitat de realitzar un treball més intensiu en l'adquisició d'habilitats parentals per part de les famílies. Si la dotació de personal i les infraestructures ho permeten entenem que obrir aquesta línia de treball seria molt interessant per tal de viabilitzar retorns al nucli familiar.
- (...)

Per aquells casos que l'orientació sigui d'acolliment familiar en família aliena les intervencions aniran centrades a donar suport a la intervenció de l'Equip d'Intervenció Familiar. El treball aniria encaminat a fer prendre consciència que un entorn familiar pot resultar més profitós que un entorn institucional per al creixement del seu fill i de la seva filla.

En els casos que la proposta sigui d'inclusió als programes de l'àrea de Suport del Jove cal fer un treball encaminat a assentar les bases de la futura relació jove-família un cop es faci efectiva l'emancipació del/a noi/a, recordant que poden tenir una bona relació sense necessitat de conviure. Un cop més considerem bàsic poder comptar amb el consentiment familiar respecte a la proposta.

Entre les accions que considerem que poden facilitar aquest procés esmentem:

- Possibilitar que la família conegui l'habitatge on el noi/noia viurà.
- Presentar a l'equip de professionals de l'àrea de Suport al Jove que realitzen el seguiment del noi/a.



## Baixa del Servei

De la mateixa manera que hem vetllat per garantir una bona entrada de la família en l'inici de la relació que suposava l'ingrés del noi/noia al centre entenem que cal promoure intervencions i activitats que garanteixen un bon tancament de la relació quan es produeix la baixa del Servei.

Així doncs valoraríem oportú:

- Formalitzar el comiat amb la família. La manera com es realitzi haurà de tenir present el nivell de relació establert i podria ser des d'una trucada telefònica, o de forma presencial aprofitant un permís o visita al centre.
- Enquesta. Com a servei públic considerem adequat que les famílies puguin complimentar una enquesta voluntària respecte a l'atenció rebuda per part del servei.
- Implicació de la família en el procés de desinternament. En funció de l'orientació del cas caldria valorar quin rol poden desenvolupar en aquest procés.

## 8.4. la nostra acció educativa

La nostra acció educativa vol ser una acció educativa adaptada a l'infant per tant optarem per:

### Educació personalitzada:

L'acció educativa, si bé s'orientarà sempre a les mateixes finalitats globals, s'adaptarà en cada moment a la situació i necessitats concretes del/a menor, tenint en compte la seva edat, maduració, problemàtica socio-familiar i trets característics de personalitat.

### **Educació activa**

Entenem l'educació dels infants i joves acollits com un procés dinàmic on l'Equip Educatiu, mitjançant uns objectius elaborats a partir de la situació, del ritme d'evolució i capacitats del menor, així com de les seves necessitats, li proporciona recursos perquè esdevingui responsable i subjecte actiu de la pròpia evolució.

### **Educació compensadora**

El procés educatiu ha de fer major incidència, de manera especialitzada i específica, en els projectes tècnics més deficitaris i/o conflictius del creixement harmònic de la persona.

### **Educació integral**

Entenem l'educació de la persona com un procés en el que es faciliten els elements necessaris perquè assolixi un grau òptim de maduresa com a persona i com a membre actiu/va de la societat.

Per tant, considerem que per tal que sigui integral, l'educació ha d'abastar els següents àmbits, tenint en compte que aquests aspectes tècnics no es donen aïlladament:

### **Educació física**

Comprèn tot el que fa referència a l'anatomia i fisiologia de l'organisme. Implica el coneixement, l'acceptació del propi cos, l'adquisició d'hàbits adequats pel que fa a la higiene i cura personal, alimentació, manteniment d'uns ritmes biològics estables incloent-hi la prevenció i control de malalties i/o trastorns, així com fomentar activitats físiques saludables ( esport, excursions,..)

### **Educació psicoafectiva**

Es vehicula i s'expressa en tot el que fa referència a les emocions que la persona és capaç de sentir i manifestar. En ella rau l'objectiu bàsic de la nostra tasca com a educadors i educadores, ja que dona lloc a l'estructuració de la personalitat i és puntal bàsic de tots els altres àmbits de desenvolupament.

### **Educació intel·lectual o cognoscitiva**

Engloba tot allò que la persona és capaç d'entendre i d'integrar mitjançant el coneixement. S'interrelaciona estretament amb l'àrea psicoafectiva, ja que és a través del coneixement que el noi o noia pot comprendre la realitat amb la qual es relaciona.

### **Educació ètico-moral**

Es deriva de les dues anteriors i fa referència a una escala de valors que regeix el comportament de l'individu en i envers el grup social. Cap a un mateix i cap als altres esdevé l'eix bàsic sobre el qual es construeix l'educació en aquesta dimensió ètico-moral, també la comunicació de valors que facilitin la convivència i en definitiva la promoció social.

### **Educació de la voluntat**

Implica tot el que fa referència al fet que la persona arribi a actuar d'una manera determinada, lliurement escollida conscient i responsable davant els diferents factors que condicionen una situació. Ve donada per la integració de tots els aspectes tècnics anteriors esmentats. Una de les principals manifestacions d'aquest àmbit és la relació de la persona amb els altres com a individus i com a grup social.

### **Educació cultural**

Tots/es els/les menors han de rebre una formació cultural que els permeti una articulació satisfactòria amb l'entorn. Això implica, d'una banda, el coneixement de la llengua i cultura catalanes, tant si els són pròpies d'origen com si no. De l'altra, vol dir potenciar el coneixement d'altres realitats, sobretot de les pròpies arrels culturals si són diferents de les del nostre país. Creiem que el contacte amb altres cultures i maneres de fer és especialment important de cara a desenvolupar actituds d'interès, de respecte de tolerància en el marc de la societat multicultural, i canviant que ens ha tocat viure.

## Educació per la diversitat

Atenem les diferències i vetllem per la igualtat de drets. Per tant, la intervenció educativa s'adaptarà en tot moment a fi de donar resposta a les diverses necessitats, interessos, capacitats i situacions de cadascun/a dels/les menors, i en aquest sentit es promourà l'educació per la igualtat d'oportunitats, en el sentit que cada infant i jove té dret a rebre el tractament i/o recurs educatiu més adient per arribar al grau òptim de desenvolupament de totes les seves potencialitats.

## 8.5. pla d'atenció individual i aplicació

El pla d'atenció individualitzada inclou diferents moments i processos que queden recollits i procedimentals d'acord amb el nostre sistema de qualitat en l'anomenat Procediment d'atenció a l'infant/jove i que s'acaben concretant en l'elaboració i aplicació del PEI.

De forma seqüencial aquest procés inclou:

- **Sol·licitud d'ingrés.** La DGAIA fa una sol·licitud d'ingrés que acompanya dels respectius informes. La Direcció del centre conjuntament amb l'equip educatiu estudien la sol·licitud i valoren l'acceptació o no del cas en funció de les característiques del noi/noia i del moment del servei. En el termini de 5 dies es comunicarà la resposta, en cas que no s'accepti el cas la resposta inclourà la relació de motius de justifiquen la desestimació de l'ingrés.
- **Reunió d'ingrés.** Un cop acceptat l'ingrés i prèviament a fer-lo efectiu es realitza la reunió d'ingrés on participen el conjunt de professionals implicats/des (EAIA i/o EQUIP TÈCNIC del Centre d'Acollida, EBASP, Tutor/a del centre d'acollida..) per part del SERVEI i hi assisteix la direcció del centre i el/la tutor/a assignat/da per part del centre, si la disponibilitat del servei ho

permet també hi assistirà el/la cotutor/a. La reunió d'ingrés serveix per traspasar tota la informació rellevant per poder atendre adequadament al/la menor i acordar tot el que s'escaigui en relació al cas (règim de permisos i visites familiars, entrevista de rebuda a la família). Previ a la reunió d'ingrés la direcció farà les gestions oportunes perquè l' infant/jove pugui accedir des del moment de d'ingrés als recursos externs formatius (escolars i/o prelaborals) i sanitaris de la xarxa pública que utilitzi el SERVEI.

A la reunió d'ingrés s'acordarà el pla d'acoblament, els acords quedaran recollits a l'**acta de reunió d'ingrés** que prendrà el/la tutor/a.

- **Pla d'acoblament.** El pla d'acoblament persegueix que l'ingrés de l'infant/jove sigui progressiu i d'aquesta manera facilitar els processos emocionals associats en aquest canvi. De forma ordinària es segueix el següent procediment:
  - a. ***Primera visita.***- Se li dóna un caire més institucional. És rebut per la direcció. Es tracta d'una visita breu, però cordial. L'infant/jove coneix el SERVEI físicament i la que serà la seva habitació.
  - b. ***Segona visita.***- Es fa a la tarda. Participa de la vida quotidiana del SERVEI. En aquesta visita la seva habitació està preparada amb els estris bàsics. Figura el seu nom en el quadre de serveis i el dia del seu aniversari en el calendari de festes del SERVEI. S'emfatitza l'acollida i se'l/a convida a sopar. S'aprofita perquè l'infant/jove porti alguns dels seus objectes personals. L'acompanya i guia el/la tutor/a en aquesta visita.
  - c. ***Tercera visita.***- Es dóna l'ingrés al SERVEI. Es fa al matí els dilluns, dimarts o com a màxim dimecres per facilitar que visqui la dinàmica del dia a dia previ al cap de setmana.
  - d. ***Rebuda pares, mares/darreseres persones guardadores de l'infant/jove.*** Durant el primer mes des de l'ingrés es pacta conjuntament una visita dels familiars al SERVEI per tal que el

coneguin, s'informi de les característiques del servei. En aquesta trobada la direcció informa dels dies que resta a la disposició dels familiars per a qualsevol tema. A través d'aquesta rebuda, sempre que sigui possible s'intenta traspassar a la família una relació d'ajuda i col·laboració per part del servei i el fet que ells/elles son valuosos/es com a pares i mares.

- **Ingrés.** En el moment de l'ingrés el/la menor es rebut/da per la direcció que li explica el funcionament del Servei així com li presenta la **normativa** del centre, posteriorment amb el/la tutor/a col·loquen els seus estris personals a la seva nova habitació. La direcció obre l'**expedient del/la menor** amb la documentació personal del noi/noia i els informes tècnics de derivació i envia el volant d'ingrés a la DGAIA.

- **Elaboració i aplicació del Projecte Educatiu Individual.**

El Projecte Educatiu Individual (PEI) de l'infant/jove representa l'adaptació i la màxima concreció del Projecte Educatiu de Centre a les necessitats i situació personal de cadascun/a dels/les subjectes d'intervenció. Implica el noi/a en el propi procés educatiu, en la mesura de les seves possibilitats.

El PEI s'elabora anualment i dibuixa el mapa d'objectius a treballar durant el curs, amb les seves estratègies i actuacions, recursos materials i humans, que permet l'acció educativa a tots els educadors i educadores del SERVEI. El PEI s'inspira en el principi de la coherència i realitat, abastarà la globalitat de l'infant o jove, i es revisarà com a mínim una vegada a l'any, i en funció de l'avaluació continuada, el que ens permetrà fer un seguiment del procés i, si cal, reformular nous objectius.

Els àmbits d'intervenció a objectivar de manera operativa per a promoure el desenvolupament integral de cada infant són:

### ***1. àmbit sociofamiliar.***

Els objectius d'aquest àmbit responen a la previsió o orientació de l'infant o jove en la seva mesura. Aquest objectiu sempre es consensua amb l'EIA. També es plantegen objectius relatius a la relació amb la família biològica o extensa.

Els objectius d'aquest àmbit prenen especial rellevància en el sentit que es realitza un treball intensiu amb les famílies, de tal manera que els objectius d'aquest àmbit s'integren en un full de ruta conjunt que anomenarem PLA DE TREBALL DEL CAS, que com hem detallat al punt 8.3 de treball amb les famílies, recull els objectius conjunts infant-família. Aquest pla de treball té caràcter interdisciplinar i ha de definir de forma precisa les actuacions de cadascun dels professionals.

### ***2. àmbit de desenvolupament emocional – relacional***

Els objectius que es plantegen en aquest àmbit fan referència a aspectes de personalitat (estat d'ànim, variacions emocionals, conflictes psicoafectius, interiorització d'activitats, valors i normes), definició de la individualitat (autoestima, influenciabilitat, autoafirmació), conducta social (tant dins el SERVEI com a fora, amb la persona adulta, amb els companys i companyes... civisme) i relatius a la psicosexualitat.

### ***3. àmbit del desenvolupament intel·lectual i d'aprenentatges***

Depenent de l'edat i del procés maduratiu i evolutiu de cada infant o jove s'estableixen objectius referents al desenvolupament psicomotriu, al llenguatge i raonament, a l'escolarització, a l'aprenentatge prelaboral i laboral. En els/les joves que es troben en edat laboral, es planteja un PEI on els objectius prelaborals / laborals prenen molta importància, sense oblidar els demés.

#### ***4. àmbit de vida quotidiana***

En aquest àmbit es plantegen objectius encaminats a que cada infant o jove adquireixi hàbits d'autonomia personal (en la higiene, ordre i neteja, àpats, son), de lleure, d'utilització dels diners,.. Aquest àmbit pren força importància en els/les joves que es preparen pel desinternament, ja que aquest no es podrà fer amb garanties sinó hi ha una bona base assolida d'autonomia personal.

#### ***5. àmbit de desenvolupament físic***

Els objectius d'aquest àmbit acostumen a estar basats en el contingut dels informes o informacions dels/les metges/ses, psicòlegs/gues, psiquiatres... Cada objectiu té una temporalitat marcada, per a revisar.

El PEI també fa una proposta de recursos tant humans com materials per tal de fer assolible l'objectiu programat. Pel que fa a recursos humans podem enumerar el/la tutor/a, el/la cotutor/a, els educadors i educadores, el professor o professora, la persona mestressa de casa, el grup d'iguals, els germans i les germanes, els amics i amigues del barri, els companys o companyes d'habitació, etc. Pel que fa a mitjans materials, tindrem en compte tots aquells que són necessaris per al desenvolupament i assoliment dels objectius, també és important pensar en les activitats de la vida quotidiana, en les activitats extraescolars, en els àpats, les joguines, les possessions personals, els acords d'assemblea, ...

Per tant, l'acció tutorial i les activitats programades per tal d'assolir els objectius operatius plantejats representen els procés educatiu que seguirà l'infant o jove per l'assoliment d'aquells aspectes que s'observen més mancats. En tot aquest procés cal tenir molt present les pròpies capacitats de l'infant o joves a l'hora de planificar l'acció educativa que finalment s'avaluarà.

El PEI constituirà la nostra principal eina de referència a l'hora de fer el seguiment, confeccionar els informes i avaluar.



### ***a) Elaboració.***

- En el moment que ingressa es compta amb un període de 15 dies d'observació, en aquest primer període les activitats l'infant/jove les realitza sempre amb acompanyament de l'educador/a. Durant aquest temps, tot l'equip resta atent a observar acuradament les primeres manifestacions i interaccions del noi/a per tal de conèixer-lo/a i poder detectar quines son les seves **potencialitats i mancances**. Aquests observacions de forma diària es recullen al **diari de camp**.
- Al cap de 30 dies es complimenta el **protocol d'observació**, Aquest protocol el complimenta l'educador/a tutor/a i el posa en comú en REE per tal de recollir les aportacions de la resta d'equip.
- A partir d'aquestes dades s'elaborarà el **Projecte Educatiu Individual**. Aquest també es posa en comú amb la totalitat de l'Equip Educatiu i el supervisa la Direcció, que és qui finalment el trametrà a SAIA/DGAIA previ consens amb l'EAIA. El PEI es registra a la SAIA/DGAIA al cap de 45 dies de d'ingrés del infant/jove.
- El Projecte Educatiu individual s'actualitza anualment segons el que marca SAIA/DGAIA.

### ***b) Aplicació.***

- L 'aplicació del PEI es desenvolupa a partir de la interacció en la **vida quotidiana** i l'establiment d'un vincle emocional que legitima la nostra acció educativa i que permet traspasar un seguit de valors, hàbits i normes que faciliten el procés de socialització dels nens, nenes i joves atesos durant la seva estada al SERVEI.
- Aquest treball de tot l'equip educatiu es veu reforçat i complementat a través de l'**acció tutorial**. La tutoria és una eina educativa que permet oferir exclusivitat, espais d'acollida i límit als/les menors, a partir de la figura del/a tutor/a i el/la cotutor/a. Les tutories són sobretot espais on s'ha de reflectir la línia educativa de l'Equip Educatiu i l'espai on es treballen els objectius proposats en el PEI.

- Els/Les tutors/es assumeixen la responsabilitat directa d'un/a o varis menors per tal de treballar el **seguiment global** de la seva evolució observant els aspectes educatius, emocionals, de relacions familiars, de la vida quotidiana, ... i amb la **coordinació** amb els/les diferents professionals que intervenen i els recursos externs on participi el noi/noia.
- S'estableixen uns espais tutorialis (almenys 1 tutoria mensual) dins l'horari de cada tutor/a per cada menor tutorat/da. Es treballen i avaluen els objectius establerts al PEI.
- La planificació de les tutories quedarà enregistrada a l'agenda del SERVEI, i la tutoria es registra per escrit i s'arxiva a la carpeta de cada menor. L'**acta de tutoria** es pot consultar per tot l'Equip Educatiu. Les funcions del/la tutor/a estan reflectides en el PROJECTE TÈCNIC de cada servei. La direcció és qui supervisarà l'acció tutorial.

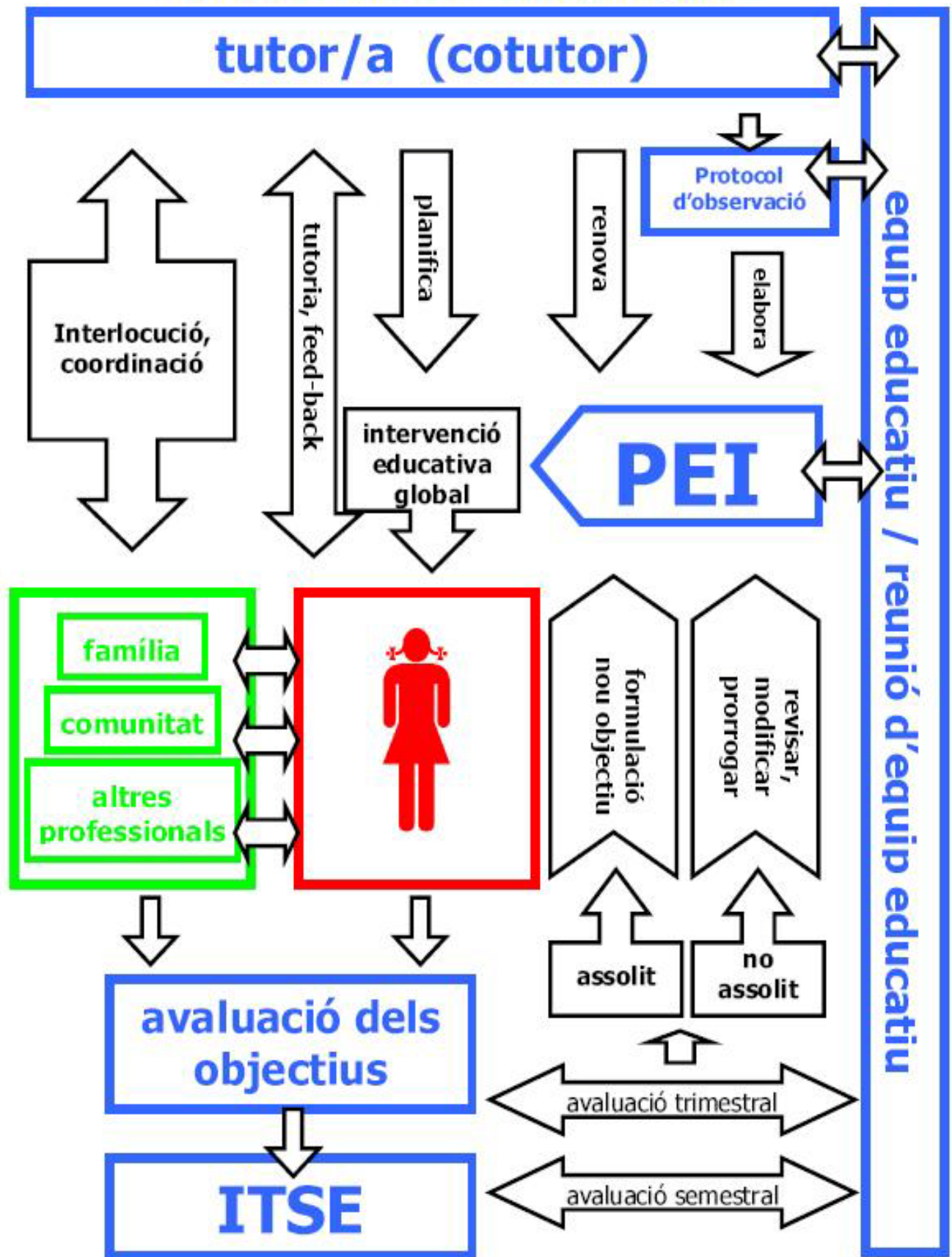
#### c) **Avaluació.**

- El PEI s'avalua trimestralment en reunió d'equip i de forma semestral mitjançant l'ITSE (Informe Tutorial de Seguiment Educatiu), se'n fa un per cada menor. L'ITSE l'elabora el/la tutor/a amb el suport del/la cotutor/a, es revisa en Reunió d'Equip Educatiu i el supervisa la Direcció, qui el signa conjuntament amb el/la tutor/a.
- Aquest document es presenta a l'EAIA en reunió de seguiment amb la participació del/la tutor/a, la direcció i d'altres professionals implicats/des en el cas.
- L'ITSE es presenta i registra a SAIA/DGAIA segons el calendari de tramesa de documentació.

#### d) **Desinternament.**

- D'acord amb el caràcter temporal del servei es treballarà perquè l'estada al SERVEI sigui la mínima necessària, sigui per que es viabilitzi un retorn a la família biològica/família extensa, un acolliment en família aliena o es s'integri en alguns dels programes d'emancipació de l'àrea de Suport al Jove. **En tots els casos s'elaborarà un pla de desinternament progressiu amb objectius a assolir per tal de garantir l'èxit de la proposta.**

Elaboració i aplicació PEI. Mapa de procés





# 9. avaluació

---

El SERVEI ha d'ésser un recurs adequat per poder atendre a les necessitats que presenten els/les nostres menors i, s'ha de fer des de l'òptima qualitat dels recursos: treball interdisciplinari i aplicant una educació integral que permeti al/la menor l'òptima qualitat de vida i de normalització social.

És per això que cal disposar d'un model de qualitat que permeti, mitjançant l'avaluació, modificar la planificació del servei i el projecte educatiu individual, per millorar-lo.

L'avaluació del projecte es fa des de diferents nivells:

- ***Avaluació dels objectius del PEI.*** a través dels indicadors de qualitat (programa informàtic, en el qual l'equip educatiu fa una valoració, trimestral, objectiva dels objectius individuals proposats per a cada menor en el seu PEI), es fa una proposta de millora, semestral a través de l'ITSE.
- ***Avaluació dels objectius dels Plans de Treball Familiar.*** El nombre de casos que s'han pogut retornar al nucli familiar ha d'esdevenir un dels elements d'avaluació essencial del projecte.
- ***Avaluació de la programació.*** a través de la **memòria anual**, en la qual s'avalua la programació de l'any anterior, i es fa una proposta de millora per a la programació següent.
- ***Avaluació del personal:*** direcció, educadors/es i personal de serveis: al mes de novembre la direcció és avaluada per la coordinació de la Fundació Plataforma Educativa Infància i en aquesta avaluació s'estableix una proposta de millora. La direcció també avalua individualment una vegada a

l'any, als educadors i educadores i al personal de serveis i estableix uns objectius per a l'any vinent.

- ***Avaluació del servei:***

- *Continuada: a través de les no conformitats:* mensualment la direcció del SERVEI envia a la persona responsable de processos de SERVEIS de Fundació Plataforma Educativa, les no-conformitats de funcionament del centre que s'han detectat: internament (direcció i equip educatiu) o externament (des de EAIA's, DGAIA, escola, CAP...) i, es fa una proposta de millora, la qual és estudiada pel comitè de qualitat de Fundació Plataforma Educativa.
- *Anual: a través d'una auditoria interna:* la persona responsable de qualitat de la Fundació Plataforma Educativa visita els diferents SERVEIS per tal d'auditar -los.
- *Anual: a través d'una auditoria externa:* Uns/es auditors/es externs/es fan una auditoria anual, els quals proposen, si s'escau, la continuïtat del certificat de qualitat ISO 9001:2000.
- *Enquesta de satisfacció del client:* la gerència de Fundació Acció Social Infància, anualment, passa unes enquestes a les persones responsables territorials de la DGAIA per tal que facin una valoració del servei i una proposta de millora del servei.

# 10. avaluació del Projecte Tècnic

---

El Projecte Tècnic del Servei ha d'ésser una eina útil i adequada per poder atendre a les necessitats que presenten els/les nostres infants i joves. Això significa que el nostre PROJECTE TÈCNIC ha d'ésser flexible i adequat a les circumstàncies de cada moment.

La revisió i actualització del PROJECTE TÈCNIC no resultarà de l'arbitrarietat, sinó que serà fruit de la reflexió crítica i/o constructiva de tots els membres que formem part del SERVEI .

És per això que entenem l'avaluació com aquell espai que permet, d'una manera reflexiva, millorar el marc teòric que ens guia.

La revisió del PROJECTE TÈCNIC es farà anualment per part de l'Equip Educatiu i donarà el vist i plau la coordinació de Fundació Plataforma Educativa es realitzarà tenint en compte el resultat dels indicadors dels objectius proposats. Si els canvis són significatius, es demanarà el vist i plau de la DGAIA.

Cada cinc anys el PROJECTE TÈCNIC es revisa conjuntament entre l'Equip Educatiu del SERVEI ,LA FUNDACIÓ PLATAFORMA EDUCATIVA i la DGAIA, la qual dóna vigència pels propers cinc anys.





# 11. signatura del Projecte Tècnic

---

Aquest projecte ha estat impulsat per la Fundació Plataforma Educativa que ha facilitat que s'elabori amb les aportacions d'un conjunt de professionals de diferents àmbits i institucions que han fet les seves aportacions per tal de construir un projecte que doni resposta a les necessitats de la ciutadania i en especial als infants i joves en situació de risc i les seves famílies. Volem destacar la contribució dels professionals de Fundació Resilis.



# Annexe: Factors d'èxit

---

## FACTORS D'ÈXIT

Els factors que poden marcar l'èxit del projecte Casa, són múltiples:

1. **La territorialitat.** Considerem important, respectar la proximitat de la llar al domicili familiar, per tal de facilitar la tasca amb les famílies i l'EAIÀ, i poder establir un treball de proximitat més acurat. Segons un estudi publicat al Butlletí dels professionals de la infància i l'adolescència núm.6 gener de 2007, pel doctor en sociologia i treball social, Josep M. Torralba, sobre els factors d'incidència en el temps d'estada d'infants i adolescents en centres residencials d'acció educativa, un dels factors que influeix més favorablement en la sortida definida com *amb èxit* de la institució, és la freqüència de la relació familiar.

2. Segons aquest estudi, és important també que els CRAE siguin oberts i el màxim de *normalitzadors* possible amb el seu entorn on estan ubicats mitjançant pisos o bé llars familiars amb molt poques places, reproduint al màxim possible les condicions de vida d'una família que permeti a l'infant i l'adolescent un creixement harmònic i estable. Només en les situacions d'infants i adolescents amb trastorns greus de conducta o bé malaltia mental diagnosticada, cal una major *diversificació i professionalització* d'alguns centres residencials que acullin aquests infants i adolescents amb la presència d'un equip terapèutic per atendre determinades problemàtiques.

Per tant, considerem també un altre factor d'èxit el fet de que les nostres llars es composin només de 8 places residencial.

3. **El treball amb grups de germans.** El fet de poder acollir a les llars tots els germans d'un mateix nucli familiar, permetrà treballar la problemàtica des d'una visió més global i enfortir els llaços relacionals.

**4. El consentiment familiar.** Un dels elements essencials per la nostra tasca, és la col·laboració de les famílies. Afavorirem de manera positiva aquesta col·laboració, establint un clima de confiança mutu. Al llarg del procés hi ha d'haver ponts de diàleg i de comunicació constants. Segons el "Projecte de convivència i èxit educatiu" del juny de 2009, " cada vegada adquireix més importància l'acollida de les famílies en el moment de l'entrada al centre...(en aquest cas ho podríem extrapolar a les Llars). Pensem, igual que aquest projecte, que "un bon pla d'acollida familiar, deixant clars els criteris i convidant a compartir la tasca educadora, és fonamental per a la construcció d'un clima de confiança mútua que ha de ser la base de les Llars.

**5. Treball en xarxa** amb un programa preestablert, revisat i augmentat cada any.

**6.** L'equip educatiu i les famílies, cadascun des de les seves responsabilitats, mantindran **vincles de complicitat** i col·laboració per tirar endavant conjuntament el projecte educatiu de l'infant/jove.

**7. L'estabilitat i la unió de criteris de l'equip.** El poder comptar amb un equip estable i amb criteris clars i consensuats, és imprescindible per l'èxit del SERVEI.

**8.** Al projecte CASA, hi podríem extrapolar el punt remarcat al "Projecte de convivència i èxit educatiu" del juny de 2009, i des dels que treballarem als nostres SERVEIS: Implicació global i coordinada de tots els agents socials, tant els de la comunitat educativa, com les institucions, les famílies i la societat en general.

**9. La millora constant de les actuacions,** per tal de donar una resposta ajustada a les necessitats i establir els instruments i els indicadors que permetin anar ajustant les estratègies, les actuacions i els recursos a la consecució dels objectius.



C/Garrotxa, 7 · 17006 Girona  
fpe@plataformaeducativa.org  
[www.plataformaeducativa.org](http://www.plataformaeducativa.org)