



Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies (SIS)

Projecte d'establiment



**Ajuntament
del Masnou**

Març de 2020



Taula de contingut

	Pàg.
1. El model dels serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents	2
2. Els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per infants i adolescents (SIS) a l'Ajuntament del Masnou. Aspectes generals.....	6
2.1 Disseny dels SIS	6
2.2 Ubicació dels SIS	7
2.3 Preus del servei	7
3. El servei d'atenció diürna: el Centre Obert 'Maricel'	8
3.1 Descripció del servei.....	8
3.2 Persones destinatàries del servei	8
3.3 Objectius del Centre Obert 'Maricel'	8
3.4 Tasques a desenvolupar pel servei del Centre Obert 'Maricel'	9
3.5 Marc metodològic del Centre Obert 'Maricel'	10
3.6 Organització i funcionament del Centre Obert 'Maricel'	11
3.7 Processos bàsics de treball del Centre Obert 'Maricel'	12
3.8 Criteris d'accés	15
3.9 Places disponibles	15
3.10 Personal del servei	15
3.11 Horari del Centre Obert 'Maricel'	18
3.12 Millora del servei actual.....	19
4. El servei d'intervenció i acompanyament a famílies (SIAF).....	20
4.1 Descripció del servei.....	20
4.2 Persones destinatàries del servei	20
4.3 Objectius del servei	21
4.4 Tasques a desenvolupar pel SIAF	21
4.5 Marc metodològic del SIAF	22
4.6 Pautes de funcionament del SIAF	22
4.7 Processos de relació del SIAF	24
4.8 Criteris d'accés al SIAF	24
4.9 Places disponibles al SIAF	25
4.10 Personal del SIAF	25
4.11 Horari del SIAF	25
4.12 Millora del servei actual.....	26
5. Responsabilitat sobre els serveis	27
6. Forma de gestió dels serveis.....	28
7. Inversions necessàries	29
8. Estudi econòmic i financer.....	30
9. Règim estatutari de les persones usuàries.....	31



1. El model dels serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents

El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la *Cartera de Serveis Socials 2010-2011* (vigent hores d'ara, per les pertinents pròrrogues), incorpora com a part dels serveis socials bàsics, els **serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents** (1.1.6). No obstant, la *Cartera* només recull com a modalitat de prestació d'aquests serveis el servei de centre obert (1.1.6.1).

Malgrat això, entre les funcions dels serveis socials bàsics figuren la intervenció en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors (article 17.g de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials) i la prestació de serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents (article 17.j de la Llei esmentada). Concretament, dins els serveis socials bàsics, són els serveis socials bàsics d'atenció social (SBAS) els que, mitjançant els equips tècnics que els integren, detecten i intervenen en les situacions de risc.

Així doncs, els serveis d'intervenció socioeducativa són un recurs necessari i imprescindible per als serveis socials bàsics d'atenció social.

En conseqüència, l'any 2016, la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) de la Generalitat de Catalunya, amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona, l'Associació Catalana de Municipis i la Federació de Municipis de Catalunya va definir les línies generals d'un **nou model** per aquests serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents (en endavant, **SIS**)¹, completant així l'esment que se'n feia a la *Cartera de Serveis Socials*.

Aquest model es fonamenta en les consideracions següents:

- La família és la unitat social bàsica que assegura la protecció i el desenvolupament dels seus membres. Conseqüentment, la millor manera d'aconseguir la seguretat i el benestar dels infants i adolescents és reforçant la capacitat de la família per cuidar-los i protegir-los.
- Les famílies tenen possibilitats de millora i canvi, si les persones membres disposen dels recursos o suports necessaris i se les apodera per afrontar les seves necessitats a partir dels recursos i les capacitats que tenen.
- La família ha de comptar amb una xarxa de suport informal per complir millor les funcions de cura, protecció i educació dels seus fills i filles i, si escau, amb xarxes de suport formals temporals i subsidiàries dels suports informals.
- S'han de tenir en compte els diferents nivells de risc (lleu, moderat i greu) i les diferents etapes evolutives o grups d'edat per generar estratègies i disposar de recursos materials i professionals adients per abordar amb èxit tots els perfils.
- S'han de tenir en compte les peculiaritats de cada territori i disposar d'un model flexible per garantir el mateix dret visquin on visquin l'infant i la família.

El nou model definit reforça el seu caràcter preventiu, en potenciar les intervencions de suport, acompanyament, capacitat i tractament de les famílies per tal d'assegurar que els progenitors, o les persones que tinguin la tutela o guarda dels menors, tinguin l'oportunitat d'oferir-los el nivell bàsic que necessiten per a un desenvolupament integral adequat.

Aquest enfocament s'alinea amb el que indica l'article 18.2 de la Convenció sobre els Drets de l'Infant, adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989:

¹ DGAIA. (2016). *Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies. Línies generals del nou model de serveis*. Barcelona : Generalitat de Catalunya. Es pot descarregar el document des de l'adreça: https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/detalls/Article/eines_32



Amb la finalitat de promoure i garantir els drets enunciats en aquesta Convenció, els estats membres han de donar l'ajut oportú als pares i tutors perquè puguin acomplir les seves responsabilitats d'educar l'infant i han d'assegurar la creació d'institucions, equipaments i serveis per a l'atenció dels infants.

Així mateix, respon al que determina la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència als articles 12.1 i 12.2 (respecte i suport a les responsabilitats parentals), 37.3 i 37.4 (responsabilitat en la criança i la formació dels infants) i 41 (dret a un nivell bàsic de benestar dels infants).

La mateixa Llei 14/2010, en el seu article 104, indica que cal desplegar serveis preventius que donin resposta des del medi d'origen a les necessitats dels infants i adolescents en situacions risc i de les seves famílies. Concretament, per donar resposta, principalment, als punts següents:

- L'orientació, l'assessorament i l'ajut a la família. L'ajut a la família inclou les actuacions de contingut tècnic, econòmic o material dirigides a millorar l'entorn familiar i a fer-hi possible la permanència de l'infant o l'adolescent.
- La intervenció familiar mitjançant l'establiment de programes socioeducatius per als progenitors, tutors o guardadors amb la finalitat que assoleixin capacitats i estratègies alternatives per a la cura i l'educació de llurs fills o de l'infant o l'adolescent tutelat.
- L'atenció en centre obert i altres serveis socioeducatius.
- Els programes formatius per a adolescents que han abandonat el sistema escolar.
- Qualsevol altra mesura de caràcter social i educatiu que contribueixi a la desaparició de la situació de risc.

El **nou model dels SIS** dibuixat té, en conseqüència, les característiques següents:

- 1) **Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc.** Actualment, la franja d'edat de 0 a 3 anys en situació de risc queda exclosa en la delimitació vigent de la població destinatària dels centres oberts – de 3 a 17 anys –, en la vigent *Carta de serveis socials*. El model considera necessari el desplegament d'un servei específic de suport a les famílies amb fills i filles de 0 a 3 anys que es troben en qualsevol dels tres nivells de situació de risc definits.
- 2) **Servei d'atenció diürna.** Correspon a l'actual prestació del servei de centre obert, però es proposa revisar-ne la denominació perquè reflecteixi d'una manera més clara la seva essència i finalitat. Aquest nou model de centre obert es planteja com un servei d'atenció diürna que encara que pugui circumscriure la seva prestació a infants i adolescents en els diferents nivells de situació de risc, pot delegar l'atenció a les seves famílies als altres serveis d'intervenció socioeducativa (que s'haurien d'ubicar al mateix equipament).
- 3) **Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació risc.** El nou model centra la intervenció no només en els infants i adolescents en situació de risc sinó també i sobretot en les seves famílies, per capacitar-les en l'afrontament i la remissió de la situació de risc que incideix o pot incidir en el desenvolupament del seu fill o filla. L'enfocament del servei en el marc del nou model ha de perseguir:
 - a) La capacitació en competències parentals, necessàries per a la cura, l'educació i el desenvolupament personal, social i afectiu dels seus fills i filles.
 - b) El reforç de les seves xarxes de suport social i familiar per mantenir la seva vinculació amb l'entorn sociofamiliar.
 - c) El tractament familiar adreçat a la família i als seus membres orientat a l'abordatge de les crisis familiars, els conflictes inter i intrageneracionals i sociofamiliars, i, en general, a la restauració de les disfuncionalitats familiars que han motivat la derivació de l'infant al servei.

Com a criteri general, sempre que sigui el més adient per protegir l'interès superior de l'infant, la temporalitat de l'acció amb els infants en el servei d'atenció diürna estarà relacionada amb la temporalitat de l'acció amb les seves famílies. Això ha d'afavorir la rotació dels infants i la major eficiència del servei, així com evitar l'estigmatització i respectar el principi de mínima intervenció necessària.



- 4) **Servei d'acompanyament socioeducatiu per a adolescents en situació de risc.** El nou model preveu l'actuació específica per a aquesta franja d'edat, centrada en els aspectes socioeducatius, diferent d'altres intervencions de caràcter formatiu o prelaboral. Els objectius d'aquest servei serien:
 - a) Treballar en el medi l'assoliment progressiu de les seves responsabilitats personals i socials, amb adolescents en situació de desprotecció propers a la majoria d'edat.
 - b) Millorar les seves habilitats socials, reforçar les seves xarxes de suport social i familiar i aconseguir que es vinculin a altres serveis o projectes.
 - c) Proporcionar un referent adult proper que intervé i acompanya l'adolescent als recursos i serveis del territori, i que media en els possibles conflictes amb l'entorn (amb la família, amb els serveis que atenen l'adolescent, etc.).
- 5) **Servei d'intervenció socioeducativa itinerant².** Aquest darrer servei és pensat per territoris amb una gran extensió i una forta dispersió demogràfica que dificulten l'accés als serveis socials i comprendria el que comporta el servei de centre obert en l'atenció als infants i adolescents en situació de risc i, alhora, el que comporten, d'una banda, el servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc i, de l'altra, el servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc i el servei d'acompanyament per a adolescents en situació de risc.

Amb aquest model d'intervenció es modificarien i es dimensionarien els serveis de la *Cartera de serveis socials*, com a serveis socials bàsics, i concretament en la prestació 1.1.6. Servei d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies, que quedaria com segueix:

- 1.1. Serveis socials bàsics.
 - 1.1.6. Serveis d'intervenció socioeducativa.
 - 1.1.6.1. Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc.
 - 1.1.6.2. Servei d'atenció diürna.
 - 1.1.6.3. Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc.
 - 1.1.6.4. Servei d'acompanyament per a adolescents en situació de risc.
 - 1.1.6.5. Servei d'atenció socioeducativa itinerant.



Diagrama 1. Model dels SIS.

² Aquest servei del SIS apunta sobretot a consells comarcals. No seria d'aplicació al municipi del Masnou.

L'esquema següent mostra com s'insereixen els SIS en el conjunt del sistema de prevenció, atenció i protecció a la infància i l'adolescència definits per la *Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència*:

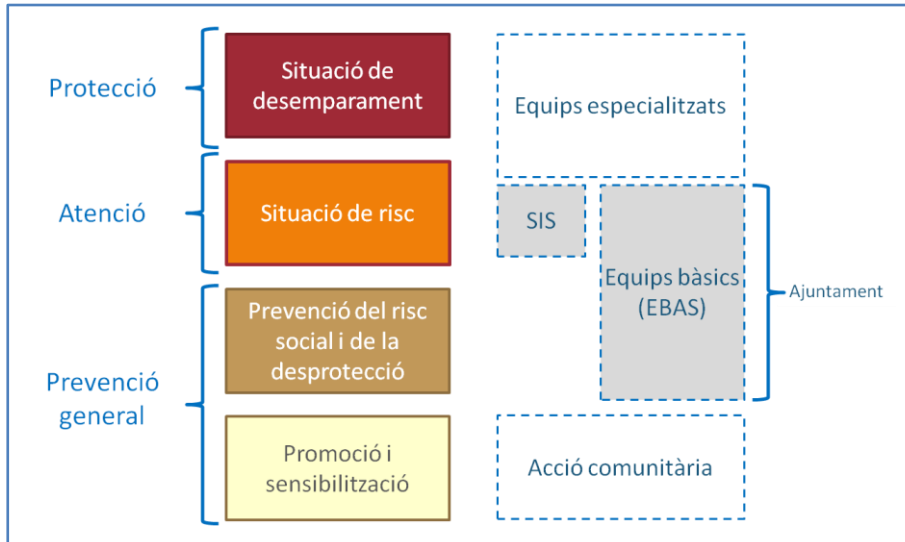


Diagrama 2. Els SIS en el sistema de prevenció, atenció i protecció a la infància i l'adolescència

La intervenció dels SIS amb les famílies i els seus fills i filles es pot agrupar en tres nivells en funció del risc detectat:

A) **Prevenció:**

- 1) **Nivell d'intervenció preventiu:** nivell d'intervenció generalitzat que aprofundeix en la vinculació de la família amb l'infant o adolescent, afinant cada cop més en les capacitats parentals i en el reconeixement de les necessitats de cura, educació i protecció, d'una banda, i en els aspectes relacionals entre les famílies i amb el medi social com a mecanisme d'autoajuda i circulació social normalitzada, de l'altra. La informació i la formació són instruments bàsics d'aquest nivell d'intervenció. Es correspondria amb un nivell de risc lleu.

B) **Atenció:**

- 1) **Nivell d'intervenció de capacitat i suport:** requereix una diagnosi professional particularitzada i exhaustiva on hi ha una afectació o un risc d'afectació contrastat del vincle, de les funcions de criança, o de les connexions amb l'entorn. És una intervenció habilitadora que forma part d'un pla de treball preestablert, avaluable i amb terminis més o menys establerts. L'orientació i l'entrenament són els instruments bàsics d'aquest nivell d'intervenció. Es correspondria amb un nivell de risc moderat.
- 2) **Nivell d'intervenció de tractament:** requereix una diagnosi professional particularitzada, exhaustiva i contrastada on hi ha una afectació molt important del vincle, de les funcions bàsiques de criança i de l'adaptació social. És una intervenció rehabilitadora i reeducativa. La intervenció terapèutica coordinada amb la intervenció social i socioeducativa és l'instrument bàsic d'aquest nivell d'intervenció. Es correspondria amb un nivell de risc greu.

La diferenciació d'aquests tres nivells d'intervenció no exclou la interacció entre ells. Cada nivell superior pot incloure els inferiors i els tres s'inclouen, o tenen com a fil conductor el que anomenem les competències parentals i socials dels membres de la unitat familiar.



2. Els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per infants i adolescents (SIS) a l'Ajuntament del Masnou. Aspectes generals

2.1 Disseny dels SIS

L'Ajuntament del Masnou es proposa, en aquest moment, la millora de la línia 2 dels SIS – servei d'atenció diürna (Centre obert) i la posta en marxa de les línies 3 – servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc – i 4 – servei d'acompanyament socioeducatiu per adolescents en situació de risc –.

Línia	Servei	Actuació
2	Servei d'atenció diürna (Centre obert).	Millora
3	Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc.	Implantació
4	Servei d'acompanyament socioeducatiu per adolescents en situació de risc.	Implantació

Taula 1. Desplegament dels SIS a l'Ajuntament del Masnou.

Pel que fa al **servei d'atenció diürna**, com ja s'ha esmentat, l'Ajuntament del Masnou actualment ja la té en funcionament i es presta a través del **Centre Obert 'Maricel'**.

Quant les línies 3 i 4 del model, la proposta que es formula és prestar-les de forma combinada a través d'un nou **Servei d'intervenció i acompanyament a famílies, infants i adolescents en situació de risc (SIAF)**.

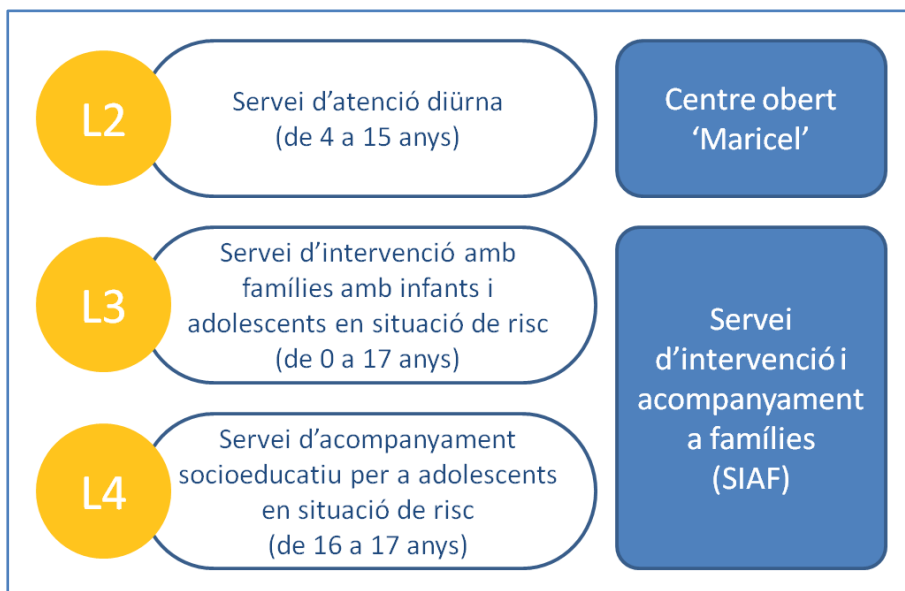


Diagrama 3. Desplegament dels SIS a l'Ajuntament del Masnou.



Els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per infants i adolescents (SIS) s'insereixen organitzativament en el conjunt dels serveis socials bàsics municipals d'acord amb l'esquema següent:

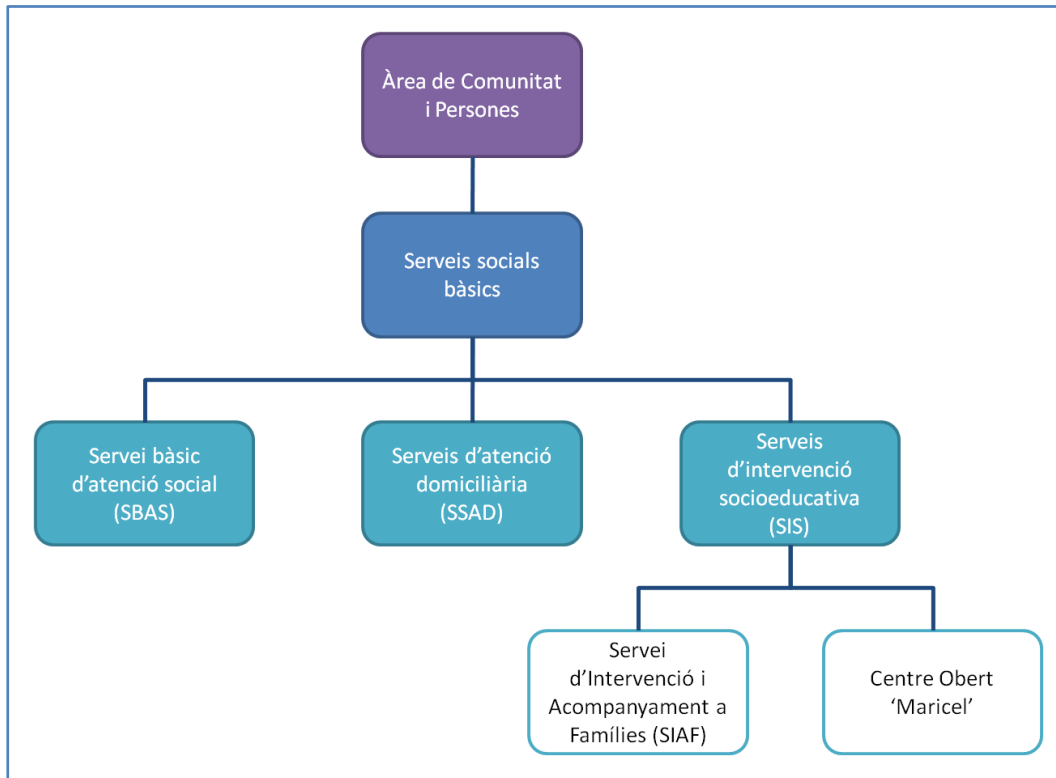


Diagrama 4. Els SIS en els serveis socials bàsics

2.2 Ubicació dels SIS

Els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per infants i adolescents (SIS) de l'Ajuntament del Masnou s'ubiquen a les dependències actuals del Centre Obert 'Maricel', situades a la Plaça de Ramón y Cajal, número 6, del Masnou.

En concret, el servei d'intervenció i acompanyament a famílies, infants i adolescents en situació de risc (SIAF) utilitzarà l'espai situat a l'entrada del Centre Obert pròpiament dit, tot i que podrà utilitzar les dependències d'aquest quan sigui necessari.

2.3 Preus del servei

Tenint en compte el seu caràcter de servei social bàsic, no es contempla cap aportació econòmica de les famílies usuàries del servei.

Els serveis seran, per tant, gratuïts.



3. El servei d'atenció diürna: el Centre Obert 'Maricel'

3.1 Descripció del servei

El **Centre Obert 'Maricel'** és un servei preventiu diürn ubicat en l'entorn o context habitual de l'infant o adolescent i que funciona fora de l'horari escolar.

La seva **missió** és donar suport, estimular i potenciar el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensar les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat i grupal, amb els infants i amb la família, però també mitjançant el treball en xarxa i amb la comunitat.

Aquest servei és inscrit al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials (RESES) de la Generalitat de Catalunya amb el número So2828 des del 2 de juny de 1995.

3.2 Persones destinatàries del servei

Les persones a les quals s'adreça el servei de Centre Obert són infants i adolescents, entre els 4 i els 15 anys, que requereixen suport assistencial i formatiu, i prioritàriament aquells que es troben en situació de risc, així com les seves famílies. Han d'estar empadronats al municipi del Masnou.

El Centre Obert actua com un recurs social d'acompanyament a la situació de fragilitat del menor, alhora que permet una observació directa de la seva situació social i familiar, a partir de l'elaboració d'un pla d'atenció social individual, familiar o de convivència.

Els infants i adolescents usuaris s'agrupen en blocs d'edat, en funció de les necessitats del grup i la valoració tècnica. Els grups d'edat genèrics són:

- a) Grup d'edat de 4 a 5 anys, que correspon a l'etapa d'educació infantil.
- b) Grup d'edat de 6 a 12 anys, que correspon a l'etapa d'educació primària obligatòria.
- c) Grup d'edat de 13 a 15, que correspon a l'etapa d'educació secundària obligatòria.

Com a criteri general, els menors han d'assistir al centre un mínim de dues vegades per setmana.

3.3 Objectius del Centre Obert 'Maricel'

Els **objectius generals** del servei de Centre Obert 'Maricel' són:

- 1) Reduir les situacions de risc i prevenir les situacions de desprotecció dels menors a través de la intervenció amb ells i amb llurs famílies.
- 2) Millorar el vincle i les capacitats de les famílies per tal de satisfer les necessitats del seus fills i filles.
- 3) Afavorir l'acompanyament i la socialització dels infants per tal de prevenir la situació de risc i exclusió social.
- 4) Realitzar una tasca preventiva fora de l'horari escolar, donant suport, estimulants i potenciant el desenvolupament dels infants i adolescents, la seva socialització i adquisició d'aprenentatges bàsics i d'esbarjo.



A més, es defineixen els **objectius específics** següents:

Objectiu general 1

- OE1.1 Observar i intervenir per reduir la situació de risc i prevenir situacions de desprotecció.
- OE1.2 Col·laborar amb Serveis Socials en la diagnosi, definició del pla de treball, seguiment dels acords i avaluació de la situació de risc.

Objectiu general 2

- OE2.1 Proporcionar un espai d'acolliment i convivència.
- OE2.2 Orientar, assessorar, recolzar i proporcionar suport a la criança i educació, si s'escau, a la família, o unitat de convivència, de l'infant o adolescent.
- OE2.3 Promocionar els lligams emocionals i relacions familiars i de parentalitat, entre infants i adults de referència, unitat de convivència, i la vinculació amb el territori i la resta de xarxes i serveis.
- OE2.4 Millorar la capacitat de la família per atendre de manera satisfactòria les necessitats de l'infant o l'adolescent.

Objectiu general 3

- OE3.1 Treballar la integració i socialització i reforçar els sistemes de recolzament social.
- OE3.2 Oferir atenció individualitzada i en grup als infants i adolescents en situació de risc.
- OE3.3 Acompanyar a l'infant o adolescent a centres educatius o altres serveis i recursos del territori per afavorir la seva integració social.

Objectiu general 4

- OE4.1 Fomentar les potencialitats de cada infant per tal de promocionar el desenvolupament integral de la seva personalitat.
- OE4.2 Promoure habilitats socials bàsiques que afavoreixin la integració i el desenvolupament social.

3.4 Tasques a desenvolupar pel servei del Centre Obert 'Maricel'

Les tasques a desenvolupar pel servei de Centre Obert seran les que es detallen tot seguit:

1) Atenció individual i familiar:

- a) Acollir a l'infant, l'adolescent i la seva família i donar-los a conèixer el servei.
- b) Promoure la convivència i el respecte mutu.
- c) Observar l'infant i l'adolescent i intervenir per reduir la situació de risc i prevenir situacions de desprotecció.
- d) Elaborar el *projecte educatiu individual (PEI)* i familiar de cadascun dels infants i adolescents.
- e) Seguiment i avaluació dels projectes educatius individuals i familiars.
- f) Fer partícip l'infant i l'adolescent en el seu projecte educatiu.
- g) Programar, portar a terme i avaluar les activitats lúdica educatives.
- h) Realitzar coordinacions mensuals amb el servei bàsic d'atenció social (SBAS) i, quan sigui necessari, amb els agents educatius.
- i) Facilitar el coneixement i la participació en altres recursos de la comunitat.
- j) Conèixer les necessitats i potencialitats de la família, així com la seva motivació.
- k) Acollir les famílies i mantenir-les informades sobre el funcionament i la finalitat del servei.



- l) Promocionar els lligams emocionals i les relacions familiars i de parentalitat, entre infants i adults de referència, unitat de convivència, així com la vinculació amb el territori i la resta de xarxes i serveis.
 - m) Orientar, assessorar, recolzar i proporcionar suport en la criaça i l'educació, si s'escau, a la família o unitat de convivència de l'infant o adolescent.
 - n) Millorar la capacitat de la família per atendre de manera satisfactòria les necessitats de l'infant o l'adolescent.
- 2) **Gestió de protocols i procediments vinculats al servei:**
- a) Elaborar el projecte educatiu i la memòria anual del Centre, que hauran de ser validats per personal tècnic dels serveis socials municipals i aprovats per la regidoria que tingui les competències en aquesta matèria.
 - b) Responsabilitzar-se dels grups d'infants usuaris del servei.
 - c) Planificar, organitzar, efectuar i avaluar les activitats d'acord amb el projecte educatiu del Centre.
 - d) Gestionar la documentació derivada dels processos de treball.
 - e) Dur a terme el funcionament ordinari del centre: comunicats a les famílies, autoritzacions de les activitats i sortides, inscripció dels infants, etc.
 - f) Adquirir el material i els serveis complementaris necessaris per al funcionament del Centre.
- 3) **Coordinació amb la resta dels serveis socials bàsics municipals i amb agents externs:**
- a) Coordinar-se amb els equips de la resta de serveis socials bàsics municipals i, a través d'aquests, amb serveis socials especialitzats, serveis educatius, entitats i altres agents de la comunitat, per tal de garantir una atenció integral i detectar les seves necessitats, promovent el treball en xarxa.
 - b) Col·laborar en actuacions comunitàries al municipi.
 - c) Dur a terme activitats que tendeixin a evitar l'estigmatització del col·lectiu usuari donant a conèixer el servei en el seu entorn.
 - d) Contribuir a la formació d'alumnes de pràctiques.

3.5 Marc metodològic del Centre Obert 'Maricel'

Les línies que caracteritzen l'acció socioeducativa i que cal desenvolupar al Centre Obert, posant especial èmfasi en el respecte a les persones i a la seva diversitat, són les següents:

Línia metodològica	Objectius generals
Educació integral	Afavorir i posar a disposició de l'educand els elements necessaris per assolir un grau òptim de maduresa com a persona i com a membre actiu de la societat, per la qual cosa s'han de treballar tots els àmbits del menor: físic, psíquic, afectiu, social i cultural.
Educació emocional	Incentivar en el menor la capacitat de controlar i reconèixer els sentiments i les emocions propis i dels altres, de discriminar entre elles i de fer servir aquesta informació per guiar el seu pensament i les seves accions.
Educació intercultural	Afavorir la convivència i la relació entre les diverses cultures presents a la comunitat.
Educació en valors	Educar els infants en els valors de la democràcia i el respecte i la valoració de la diversitat i les diferències d'opinions, opcions i orientacions personals.

Taula 2. Marc metodològic del Centre Obert.



El treball socioeducatiu al Centre Obert es realitza a través de quatre àmbits d'intervenció:

- 1) El treball amb l'infant i l'adolescent, tant a nivell individual com de grup.
- 2) El treball amb les famílies, tant a nivell individual com de grup.
- 3) El treball amb la comunitat i els recursos del territori.
- 4) El treball en xarxa amb els serveis públics d'atenció a la infància i l'adolescència.

3.6 Organització i funcionament del Centre Obert 'Maricel'

Pel que fa a l'organització i el funcionament del servei, s'hauran de tenir en compte les següents consideracions relatives als processos bàsics de gestió i intervenció:

1) Planificació del servei.

- a) El centre ha de disposar d'un **Projecte Educatiu de Centre (PEC)**, que haurà tenir en compte com a mínim les següents especificacions:
 - Objectius generals del Centre.
 - Nivells d'intervenció.
 - Organització de grups i programació horària de les activitats.
 - Metodologia educativa.
 - Treball amb famílies.
- b) L'equip educatiu elaborarà així mateix un **Programa d'Activitats (PA)** a desenvolupar en l'horari lectiu, amb caràcter anual.

Per tal de possibilitar el desenvolupament de les actuacions previstes als *projectes educatius individuals (PEI)* dels menors, en línia amb el que indica la Llei 14/2010, el Centre Obert ha de dissenyar accions i programes a dur a terme dins de l'horari lectiu i que tinguin a veure amb:

- **Promoció.** Actuacions socials per aconseguir una millora social, respondre als anhels o aspiracions dels col·lectius que impliquin un major benestar personal, físic i social i una millora de la qualitat de vida dels infants i els adolescents (que permet l'autodeterminació, la inclusió social i els desenvolupament dels drets).
- **Prevenició.** Actuacions socials anticipatòries per preservar el menor de futures situacions de risc (no desitjades i perjudicials per al seu desenvolupament integral i benestar), i actuacions per a afavorir les situacions positives i emancipadores.
- **Atenció.** Actuacions socials que emergeixen arrel de la probabilitat d'afectació negativa de la situació de risc en el benestar personal, social, material i psicològic.
- **Protecció.** Actuacions socials en una situació de declaració de desemparament, en què el benestar i el desenvolupament del menor es troba seriosament afectat.

S'elaborarà un **Programa d'Activitats (PA)** per cada curs escolar, dividit en trimestres, amb descripció de les activitats a realitzar, i complint amb el següents requisits:

- Per cada activitat s'indicarà l'edat dels menors a la que va dirigida, els seus objectius, la seva durada i els recursos necessaris per realitzar-la (material, professionals, etc.).
- La programació contindrà com a mínim una proposta d'acció comunitària durant el curs, relacionada amb l'entorn territorial immediat.



- La programació haurà de recollir activitats de coeducació, socialització al municipi, prevenció de l'abús sexual i dels maltractaments.
 - La programació d'activitats inclourà la realització d'un berenar diari per a tots els menors assistents al Centre, consistent almenys en una peça de fruita.
 - La programació d'activitats inclourà almenys una activitat grupal amb les famílies per trimestre.
- c) Finalment l'equip del Centre elaborarà un **Programa d'Activitats Complementàries (PAC)** a desenvolupar fora de l'horari lectiu, amb caràcter anual, temporitzat i amb un mínim de 2 activitats.

Aquestes activitats complementàries hauran de complir els següents requisits:

- Ser supervisades per l'equip educatiu del Centre.
- Ser dirigides, quan correspongui, per monitors o monitores de temps lliure en número suficient segons el nombre de menors que hi participin.
- Tenir caràcter diürn i una durada d'una jornada.
- Tenir relació amb el Projecte Educatiu de Centre (PEC) i amb la seva metodologia de funcionament.
- Ser de naturalesa cultural, educativa, esportiva o de lleure.
- Preveure la participació de tots els menors atesos en el centre.
- Ser realitzades en dates que no alterin la dedicació escolar dels menors.
- Ser realitzada, almenys una, fora del terme municipal del Masnou.

El Projecte Educatiu de Centre (PEC), el Programa d'Activitats (PA) i el Programa d'Activitats Complementàries (PAC) hauran de ser supervisats per la regidoria competent en matèria de serveis socials.

3.7 **Processos bàsics de treball del Centre Obert 'Maricel'**

3.7.1 Accés al servei

L'equip professional del Centre ha de fer una entrevista d'acollida amb l'infant sol·licitant i el seu pare, mare, tutor o tutora, en la qual s'han de resoldre els seus dubtes i preguntes i s'ha d'informar dels compromisos bàsics i dels criteris de funcionament del Centre. És recomanable, sempre que sigui possible, que el tècnic o tècnica referent del cas dels serveis socials bàsics acompanyi la família durant aquesta entrevista amb l'objectiu d'afavorir el vincle.

L'equip professional del Centre ha d'omplir el full d'inscripció que proporcionaran els serveis socials municipals i que ha de recollir les dades personals del menor i de la seva família, així com les autoritzacions en dret d'imatge, activitats extres i sortides i les decisions medicoquirúrgiques. També recollirà el compromís de la família a assistir a les convocatòries fetes per l'equip tècnic i a vetllar per a que l'infant respecti les normes del centre. El full haurà de ser signat pel tutor o representant legal del menor i contindrà les autoritzacions necessàries per a la participació en les activitats del centre i al municipi.

3.7.2 Atenció a les persones usuàries

Cada menor atès al Centre ha de disposar d'un expedient individual amb tota la informació i documentació necessària. Aquest expedient ha d'estar actualitzat i ha de permetre el seguiment de cada menor pels serveis socials municipals.

Cada menor atès al centre ha de disposar d'un **Projecte Educatiu Individualitzat (PEI)** que ha d'elaborar un dels professionals adscrits al servei i que formarà part del seu expedient individual. El PEI ha de ser informat, pels serveis socials municipals i acceptat pel menor i per la seva família.



El Projecte Educatiu Individualitzat (PEI) és l'eina bàsica de seguiment de l'evolució dels menors i conté els objectius personalitzats a assolir, la metodologia per aconseguir-los i els indicadors de progrés.

L'aplicació de les línies metodològiques del Centre Obert s'haurà de reflectir en els PEI en coherència amb el Projecte Educatiu de Centre (PEC).

En cada PEI caldrà contemplar com a mínim, per cada menor:

- 1) Detecció de necessitats.
- 2) Establiments de compromisos individuals i familiars.
- 3) Elaboració del PEI i aprovació pels serveis socials bàsics.
- 4) Acceptació del PEI per part de la família i del menor.
- 5) Desenvolupament de les actuacions previstes al PEI.
- 6) Coordinació i seguiment amb els serveis educatius, sanitaris i d'altres que siguin necessaris.
- 7) Coordinació i seguiment amb altres serveis de la xarxa de serveis socials.
- 8) Avaluació periòdica del PEI: resultats, establiment de nous objectius o revisió dels no assolits.

Els professionals del Centre han d'atendre els infants i les seves famílies tant de forma individual com en grup, segons les necessitats determinades al PEI i tenint en compte d'altres incidències que es puguin presentar.

L'assistència dels menors al Centre i a les diferents activitats ha de quedar registrada en un full de control diari, per tal de poder actualitzar el PEI.

Els incidents importants que afectin els menors s'han de notificar als seus tutors o tutores i també als serveis socials bàsics municipals.

S'ha de fer una avaluació periòdica de l'evolució de cada menor en relació amb els objectius establerts al PEI, així com també una revisió trimestral del propi PEI.

L'atenció dels grups de menors ha de quedar sempre garantida. Si hi sorgeix un imprevist, s'assegurarà sempre que l'atenció de cada grup estigui coberta.

Totes les actuacions hauran de quedar degudament registrades a l'expedient individual de cada menor o en la documentació de seguiment i coordinació del servei, per facilitar el seguiment que han de realitzar els serveis socials bàsics municipals.

3.7.3 Seguiment del servei

L'equip del Centre Obert ha de realitzar una reunió trimestral amb les famílies dels menors usuaris per tal d'informar-les sobre els aspectes més rellevants de la programació, involucrar-les en el procés educatiu del Centre i recollir les seves necessitats.

El servei serà objecte de supervisió per part de personal tècnic dels serveis socials municipals. Aquesta supervisió tindrà caràcter trimestral i considerarà, entre d'altres aspectes, el traspàs d'informació, la unificació de criteris tècnics i el seguiment del funcionament del centre.

3.7.4 Coordinació

El Centre definirà un sistema de coordinació intern del seu equip professional.

Així mateix haurà de proposar un sistema de coordinació amb els serveis socials bàsics municipals; aquesta coordinació es realitzarà almenys cada dos mesos i, en tot cas, s'adaptarà al sistema de funcionament d'aquells serveis.



En relació al Centre Obert les responsabilitats municipals s'assumiran de la següent manera:

- Supervisió tècnica del servei: Cap de Serveis socials.
- Elaboració del projecte dels serveis d'intervenció socioeducativa (SIS), avaluació i memòria: Cap de Serveis socials i Educadora social del SIAF.
- Cura dels espais de coordinació dels casos dels SIS i dels projectes: Cap de Serveis socials i Educadora social del SIAF.
- Derivació, coordinació de casos, col·laboració en el pla de treball familiar, coordinació amb la xarxa de serveis: Educadores socials de l'EBAS.

3.7.5 Avaluació i millora del servei

El Centre utilitzarà el procés general de l'Ajuntament per a gestionar queixes, reclamacions i suggeriments de les persones usuàries, a les quals informarà de la seva existència i forma d'utilització.

Les instàncies rebudes per l'Ajuntament referides al Centre es posaran en coneixement de la direcció d'aquest, la qual haurà d'analitzar els motius exposats, contrastar la informació amb l'equip professional i proposar les accions que correspongui.

Independentment que la resposta es tramiti seguint el circuit general, des del Centre s'informarà directament la persona que hagi presentat la instància.

L'avaluació de la programació s'ha de concretar en elements que permetin visualitzar la consecució dels objectius plantejats al inici per tal d'adequar el programa.

El sistema d'avaluació i millora del servei ha d'incloure necessàriament un mecanisme per a conèixer i valorar la satisfacció de les persones usuàries.

Anualment s'elaborarà una **memòria del servei** referida a cada curs escolar, que contrasti els objectius proposats inicialment amb els resultats assolits, mitjançant els corresponents indicadors i proposi accions de millora per al següent curs, d'acord amb les següents especificacions:

- 1) Dades dels resultats dels indicadors de seguiment, que seran com a mínim:
 - Nombre d'altres de famílies durant el curs.
 - Nombre de famílies que continuen respecte cursos anteriors.
 - Nombre de baixes, detallant els motius i desglossant específicament les que corresponen a assoliment dels objectius.
 - Nombre de nens i nenes atesos, desagregat per sexe, grups d'edats i indicadors de risc.
 - Temps mitjà d'espera d'accés al servei.
- 2) Anàlisi d'aquests indicadors.
- 3) Problemàtiques detectades i tractades.
- 4) Resum de les activitats realitzades.
- 5) Avaluació global tenint en compte els diferents nivells d'intervenció.
- 6) Propostes de millora.

La memòria anual del servei, per cada curs, s'haurà de lliurar als serveis socials bàsics de l'Ajuntament durant el mes de juliol i se'n farà una valoració a la següent reunió de coordinació que es realitzi, per tal d'adequar la programació del curs següent a les conclusions que se n'extreguin.

El Centre col·laborarà en la redacció dels documents del RUDEL (registre unificat de dades dels ens locals) que l'Ajuntament ha de confeccionar anualment per a la justificació econòmica del contracte programa amb la Generalitat de Catalunya.



3.8 Criteris d'accés

Les persones usuàries accedeixen al servei derivats per l'**equip bàsic d'atenció social (EBAS)** de l'Ajuntament del Masnou, a partir de deteccions i propostes efectuades per:

- El propi EBAS, a partir d'intervencions i coordinacions amb altres serveis – centres escolars, centres de salut mental infantil i juvenil (CSMIJ), etc. –.
- Els equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA), dependents del Consell Comarcal del Maresme.

En endavant podran accedir també, derivats per l'EBAS, a proposta del nou **servei d'intervenció i acompanyament a famílies (SIAF)** de l'Ajuntament del Masnou.

- El servei d'intervenció i acompanyament a famílies amb infants i adolescents en situació de risc, a partir de la seva posta en marxa.

Els **requisits** per accedir als serveis del Centre Obert són els següents:

- 1) Els infants i adolescents han de trobar-se en una situació de risc valorada com a tal pel servei bàsic d'atenció social (SBAS) de l'Ajuntament o pels serveis especialitzats en infància, d'acord amb el que estableixen els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- 2) Els infants i adolescents han de viure en l'àmbit de l'àrea bàsica respectiva i cal la comunicació dels pares, tutors o guardadors, segons estableix el Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.
- 3) Ha d'existir un pla de treball amb la família acordat amb l'equip bàsic d'atenció social (EBAS), amb el servei d'intervenció i acompanyament a famílies (SIAF) o amb l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA). Aquest pla de treball s'ha de comunicar al Centre Obert en el procés de derivació del cas i ha d'incloure l'explicació de la tasca i objectius que ha de desenvolupar el servei.

3.9 Places disponibles

El servei compta amb els recursos suficients per poder atendre fins a 30 persones usuàries de forma simultània.

Amb tot, els recursos disponibles permetran acollir fins als 55 infants que es determinen al RESES.

3.10 Personal del servei

3.10.1 Dotació de personal

L'equip del Centre Obert serà format pels següents professionals:

- 1) Un Director o Directora amb formació d'educació social i experiència en treball amb famílies.
 - a) Jornada completa de 38,5 hores setmanals.
 - b) Horari: 2 matins i 5 tardes setmanals.
- 2) Un Educador o Educadora social:
 - a) Jornada de 25 hores setmanals.
 - b) Horari: 1 matí i 5 tardes setmanals.
- 3) Un Integrador o Integradora social.
 - a) Jornada de 25 hores setmanals.
 - b) Horari: 5 tardes setmanals.



3.10.2 Rols professionals

Les funcions dels diferents perfils professionals seran les següents:

1) **Direcció del Centre Obert.**

a) En relació a les famílies:

- Exercir com a figura de referència del servei.
- Atendre, acollir, informar i acompanyar a les famílies de forma coordinada amb els serveis socials quan sigui necessari.
- Promoure la participació de les famílies a la dinàmica del Centre Obert.
- Fomentar i promoure processos de millora de les competències parentals a nivell individual i grupal.
- Fomentar la implicació i la participació de la família en els processos educatius de l'infant i l'adolescent.
- Col·laborar i garantir el compliment del pla de treball establert pels serveis socials bàsics.
- Gestionar la resolució alternativa al conflicte entre família i l'equip educatiu, i entre famílies.
- Atendre els suggeriments, les demandes i les queixes de la família.
- Ser present i disponible quan sigui necessari.

b) En relació a l'infant i adolescent:

- Exercir com a figura de referència del servei.
- Responsabilitzar-se i garantir l'accés al servei.
- Identificar la situació sociofamiliar dels infants i els adolescents.
- Garantir el compliment del projecte educatiu individual (PEI).
- Garantir el seguiment de l'infant i l'adolescent en la seva estada al centre.
- Participar en la gestió del procés d'alta i baixa en el servei.
- Garantir l'orientació i la derivació a altres serveis i recursos.
- Gestionar la resolució alternativa al conflicte entre infants i l'equip educatiu.
- Atendre els suggeriments, les demandes i les queixes de l'infant i l'adolescent.
- Ser present i disponible quan sigui necessari.

c) En relació a l'equip educatiu i col·laboradors:

- Donar suport tècnic, coordinar i acompanyar a l'equip educatiu.
- Acompanyar, orientar i donar pautes als suplents i als nous professionals per a la realització de la tasca.
- Liderar i participar en les reunions de l'equip.
- Garantir la qualitat de les intervencions amb els infants i els adolescents i les seves famílies.
- Revisar i avaluar periòdicament l'elaboració del projecte educatiu individual (PEI).
- Facilitar i garantir un adequat traspàs d'informació.
- Acompanyar l'equip en la dimensió relacional i emocional.
- Gestionar les resolucions alternatives al conflicte entre els professionals.
- Gestionar els suggeriments i les demandes de l'equip

d) En relació amb l'organització i gestió del Centre:



- Fer la gestió administrativa i econòmica del programa, si s'escau.
- Garantir el compliment dels requisits legals establerts.
- Realitzar el seguiment de treball administratiu (base de dades, registres, inscripcions..).
- Impulsar i participar en l'elaboració i seguiment del projecte educatiu del centre (PEC).
- Elaborar, executar, revisar i aplicar el reglament de règim intern, els protocols, la programació anual de les activitats i la memòria del servei.
- Elaborar, fer seguiment i avaluar els plans de treball individual, especialment en relació a les famílies, conjuntament amb l'equip educatiu.

e) En relació amb la institució:

- Garantir la coordinació òptima amb l'equip de serveis socials i la resta d'agents implicats.
- Facilitar i promoure l'intercanvi i la col·laboració amb altres recursos de l'Ajuntament

2) **Educador o educadora social.**

- Programació d'activitats i avaluació posterior.
- Elaboració de la memòria anual.
- Atenció directa als infants i famílies.
- Reconnducció de conductes disruptives.
- Comunicar-se, entrevistar-se i contactar amb les famílies quan sigui necessari.
- Portar el control d'assistència i redactar les circulars pels pares.
- Fer la compra de material quan cal.
- Elaborar el pressupost anual del Centre i controlar les despeses.
- Gestionar les reserves d'activitats fora del Centre.
- Controlar el material i el seu inventari.
- Elaborar els PEI (conjuntament amb l'Educadora social coordinadora del SIAF).
- Coordinar-se amb les educadores socials del SIAF i de l'EBAS.
- Coordinar-se amb els centres escolars.

3) **Integrador o integradora social.**

- Programar activitats i fer-ne l'avaluació posterior.
- Atendre directament els infants i llurs famílies.
- Liderar activitats, sobretot les relacionades amb manualitats.
- Reconduir conductes disruptives.
- Parlar amb les famílies sobre com ha anat la tarda a l'hora de la recollida.
- Ajudar els infants a l'hora de reforç escolar.
- Controlar el material i el seu inventari.
- Fer alguna compra puntual, quan calgui.
- Coordinar-se amb les educadores socials del SIAF i de l'EBAS.



3.10.3 Previsió de distribució horària de la jornada setmanal

El quadre següent mostra la previsió de distribució de la jornada setmanal del personal del Centre Obert:

Lloc de treball	Activitat	Hores	Hores setmanals
Director/a	Atenció directa a infants	12,5	38,5
	Atenció directa a famílies	8,0	
	Gestió interna	8,0	
	Coordinació interna	4,0	
	Coordinació serveis socials i altres	6,0	
Educador/a social	Atenció directa a infants	15,0	25,0
	Atenció directa a famílies	4,0	
	Gestió interna	4,0	
	Coordinació interna i externa	2,0	
Integrator/a social	Atenció directa infants	15,0	25,0
	Atenció directa a famílies	4,0	
	Gestió interna	4,0	
	Coordinació interna i externa	2,0	

Taula 3. Distribució de la jornada setmanal del personal del Centre Obert.

3.11 Horari del Centre Obert 'Maricel'

El Centre Obert 'Maricel' és un recurs socioeducatiu i preventiu de **caràcter diürn**, que desenvolupa la seva activitat en horari extraescolar.

L'horari de funcionament del servei serà aprovat cada curs per la regidoria responsable dels serveis socials municipals, a proposta de la direcció del Centre i tenint en compte el calendari escolar.

Amb caràcter general, durant el curs escolar, els **dies lectius** l'horari serà el següent:

- 1) **Matí.** El Centre no atindrà el públic i per tant, només serà obligatòria la presència de l'equip educatiu un matí a la setmana, entre les 10.00 i les 15.00 hores. En aquest horari es farà:
 - Coordinació amb altres serveis.
 - Treball de gestió i documentació.
 - Preparació d'activitats.
 - Atenció individual i grupal a famílies amb hores concertades.
- 2) **Tarda.** L'horari de funcionament serà de 16.00 a 20.00 hores. El Centre estarà obert al públic entre les 16.30 i les 20.00 hores. En aquest horari es farà:
 - Atenció directa individual i grupal a infants i famílies.
 - Activitats, tallers, espais de treball escolar, etc.
 - Treball d'equip.

Durant els períodes de vacances escolars (**dies no lectius**) l'horari d'atenció i activitat als infants serà de matí, entre les 10.30 i les 14.00 hores. La tasca de treball intern, gestió, documentació, coordinació, etc. es realitzarà abans o després de l'atenció directa, d'acord amb la dedicació del personal educatiu.

El calendari de funcionament del servei és el següent:



Concepte	Dates
Dies festius	Els oficials de cada any, segons calendari aprovat per la Generalitat de Catalunya, i els dies festius locals que aprovi l'Ajuntament del Masnou.
Mes d'agost	Tancament del servei.

El nombre total d'hores de prestació del servei en un any, incloent totes les tasques a desenvolupar i la dotació de personal necessària, és de 3.964 hores; aquesta xifra, però, és aproximada i pot variar de forma no significativa per efecte del calendari de cada any.

L'horari i el calendari de funcionament es podran modificar segons necessitats del servei, per resolució de la regidoria responsable, que es comunicarà a la Direcció del Centre amb antelació mínima de 10 dies naturals, per tal de poder fer els ajustaments necessaris en la programació. Aquestes modificacions es realitzaran, sempre que sigui possible, a l'inici del curs o després d'un període de vacances.

3.12 Millora del servei actual

Amb l'establiment formal del servei, l'Ajuntament del Masnou es proposa a més un reforç de la intencionalitat socioeducativa del servei a través dels següents aspectes de millora:

- 1) **Ampliació de la dotació de professionals.**
 - a) Augment d'un professional amb perfil d'Integrador o Integradora social, la qual cosa permetrà millorar les ràtios d'infants/professional, les ràtios de tutories/professionals, així com tenir més capacitat d'atendre els grups i les necessitats específiques que se'n deriven.
 - b) La dedicació de l'Educador o Educadora social augmenta de 20 a 25 hores, el que permetrà augmentar l'atenció a les famílies així com disposar d'hores de coordinació amb serveis socials.
- 2) **Ampliació de l'atenció individual i grupal a famílies.** Tant la Direcció com l'Educador o Educadora social disposaran de 6 hores setmanals més (en conjunt) per atenció a famílies, el que possibilitarà fer més treball individual i grupal amb aquestes i una major flexibilitat horària; es podrà fer atenció concertada pels matins.
- 3) **Millora de les tutories personalitzades.** L'ampliació de l'equip permetrà reduir les ràtios d'infants i famílies referents per professionals, el que permetrà realitzar un seguiment socioeducatiu més freqüent i acurat.
- 4) **Reforç del projecte socioeducatiu.** El reforç de l'equip en nombre de professionals i dedicacions horàries permetrà enriquir i consolidar el projecte socioeducatiu del Centre, disposant de més capacitat per diversificar les activitats i els grups i promoure la participació i implicació de les famílies així com de diferents actors de la comunitat.



4. El servei d'intervenció i acompanyament a famílies (SIAF)

4.1 Descripció del servei

Com s'ha indicat, el servei d'intervenció i acompanyament a famílies amb infants i adolescents en situació de risc constitueix la forma que adopten als serveis socials bàsics del Masnou les línies 3 i 4 dels SIS.

Es tracta d'un servei d'intervenció social i acompanyament per a famílies amb mancances d'habilitats parentals i socials que provoquen una situació de risc en l'infant o adolescent, al qual també s'ofereix acompanyament socioeducatiu.

Aquest servei suposa una ampliació i un aprofundiment de la capacitat d'intervenció de l'actual Centre Obert i del conjunt dels serveis socials bàsics municipals.

Els serveis d'intervenció socioeducativa tenen com a finalitat fonamental assegurar que els progenitors o les persones que tinguin la tutela o la guarda dels infants o adolescents tinguin l'oportunitat d'oferir-los aquest nivell bàsic que necessiten per a un desenvolupament integral adequat.

Per determinar quines són les necessitats dels infants i adolescents perquè gaudeixin d'un nivell adequat de benestar, es parteix de la classificació que proposa López Sánchez³ i que es detallen en la [Memòria justificativa](#) de l'establiment dels serveis:

- A) Necessitats de caràcter físic/biològic.
- B) Necessitats cognitives.
- C) Necessitats emocionals i socials.

4.2 Persones destinatàries del servei

El servei s'adreça a famílies amb infants i adolescents en situació de risc social.

D'acord amb la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels Drets i les Oportunitats en la infància i l'adolescència, s'entén per situació de risc aquella en què el desenvolupament i el benestar de l'infant o l'adolescent es veuen limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, social o familiar, sempre que per la protecció efectiva de l'infant o adolescent no calgui la separació del nucli familiar. El tractament social o socioeducatiu amb aquestes famílies té com objectiu iniciar un procés de canvi a partir de l'elaboració d'un pla d'atenció social individual, familiar o de convivència.

Mereixen especial atenció les famílies en situació de vulnerabilitat o risc d'exclusió social, els menors que fan absentisme en l'edat d'escolarització obligatòria i les famílies monoparentals sense xarxa social de suport amb indicis de risc per als menors.

Cal destacar que a la memòria del Centre Obert els factors de risc principals són condicions socials dels adults (inestabilitat laboral, dificultats idiomàtiques, família nombrosa...), dinàmiques familiars i relacionals (dinàmica familiar caòtica, pare no implicat al Centre Obert...) i dificultats d'aprenentatge i relacionals-afectives del menor. Per aquest motiu és important reforçar la intervenció de suport a les capacitats parentals de les famílies a l'hora que es manté la intervenció socioeducativa amb els infants.

³ López Sánchez, F. (1995). Necesidades de la infancia y protección infantil. Fundamentación teórica, clasificación y criterios educativos. Volumen 1. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales / Programa SASI de mejora del Sistema de atención social a la infancia. P. 53-66.



4.3 Objectius del servei

La intervenció del SIAF no només es centra amb els infants i adolescents en situació de risc sinó també, i sobretot, en llurs famílies.

Els objectius principals del servei, en aquest **àmbit familiar**, són:

- 1) Potenciar els factors de **protecció i d'autonomia personal de les famílies**, amb un acompanyament per part de professionals per tal que aquelles puguin aconseguir la seva autonomia en els àmbits familiar, econòmic social i personal.
- 2) Acompanyar a la **reorganització** en l'àmbit familiar, econòmic, social i personal.
- 3) Acompanyar en el procés d'**autonomia familiar** en aquells aspectes rellevants de la vida quotidiana.
- 4) Capacitar en **competències parentals**, necessàries per la cura, educació i desenvolupament personal, social i afectiu dels fills i filles.
- 5) Reforçar les **xarxes de suport social i familiar** per a mantenir la seva vinculació amb l'entorn.
- 6) Abordar, mitjançant **tractament familiar**, les crisis familiars, els conflictes inter i intrageneracionals i sociofamiliars i, en general, la restauració de les disfuncionalitats familiars que han motivat la derivació d'infants al servei.

Per altra banda, es contempla també l'**actuació específica amb adolescents**, centrada en els aspectes socioeducatius, diferent d'altres intervencions de caràcter formatiu o prelaboral. Els objectius d'aquest vessant del servei serien:

- 7) Millorar les seves **habilitats socials**, reforçar les seves **xarxes de suport social i familiar** i aconseguir la seva vinculació a altres serveis o projectes.
- 8) Proporcionar un **referent adult** proper que intervingui i l'acompanyi als recursos i serveis del territori, mitjançant en els possibles conflictes amb l'entorn – amb la seva família, amb els serveis que atenen l'adolescent....–.
- 9) Treballar en el medi, en el cas d'adolescents en situació de desprotecció pròxims a la majoria d'edat, l'**assoliment** progressiu de les seves **responsabilitats** personals i socials.

4.4 Tasques a desenvolupar pel SIAF

El funcionament del SIAF centra la seva intervenció en els infants i adolescents en situació de risc i en les seves famílies, per a capacitar-les en l'afrontament i remissió de les situacions de risc que incideixen o poden incidir en el desenvolupament del seu fill o filla. S'entén, per norma general, que la situació de risc de l'infant no és intrínseca i deriva, principalment, d'una mancança, insuficiència o inadequació de la funció de parentalitat de la família.

Per tant, el servei ha de fer tasques d'**intervenció de suport, acompanyament, capacitació i tractament**, si s'escau, amb les famílies.

Per altra part, caldrà assegurar la **coordinació** quan hi hagi diferents serveis que atenguin els membres d'un mateix nucli familiar, per garantir la unitat d'acció i una temporalitat coherent en els respectius plans de treball, i per tal que el servei bàsic d'atenció social, tingui capacitat per fer la detecció, la valoració i l'atenció amb la prioritat requerida.

Pel que fa al col·lectiu d'adolescents de 16 a 18 anys en situació de risc, es preveu l'**acompanyament socioeducatiu específic** i adequat a les característiques pròpies d'aquesta franja d'edat, més autònoma, a l'objecte que puguin assolir progressivament la capacitat per gestionar les seves responsabilitats personals i socials i de caràcter formatiu o prelaboral, i que assoleixin una millor preparació per a la vida adulta.



4.5 Marc metodològic del SIAF

Per atendre les necessitats dels infants i adolescents en situació de risc cal fer una detecció i valoració de les situacions de risc, tot tenint en compte els articles 102 i següents de la Llei 14/2010.

Per aquest servei s'adopta una **perspectiva ecològica**, que sosté que la **família** és un **sistema**. Això significa que constitueix un tot, és a dir una entitat que va més enllà de la suma de les seves parts i per tant, el que li succeeix a un membre – per exemple, una filla – no es pot estudiar aïlladament, sinó que s'ha d'analitzar el sistema de relacions familiars, ja que tots els components reben la influència del que li està passant a un d'ells.

Així, l'individu mai és un ésser aïllat, sinó un membre actiu i reactiu dels seus diferents grups de pertinença, els quals contínuament estan actuant sobre ell i interactuant entre sí. Tots els sistemes canvien, quan es modifiquen les posicions o els interessos dels membres del grup, la qual cosa permet modificar la posició i organització de la resta dels membres i la seva estructura.

La família és la unitat social bàsica que assegura la protecció i desenvolupament dels seus membres, per tal d'aconseguir la seguretat i el benestar dels infants i adolescents. Per tant, s'ha de reforçar la capacitat de les seves famílies per cuidar-los i protegir-los, tot facilitant els recursos i suports necessaris per empoderar-los i que prenguin consciència dels seus recursos i capacitats.

Les **capacitats parentals** fonamentals són la capacitat de vinculació amb els fills i filles, l'empatia, els models de criança i la capacitat de participar en xarxes socials i d'utilitzar recursos comunitaris. La parentalitat comporta la cura, educació i protecció dels fills. El SIAF ha de estar molt pendent de com es desenvolupen aquestes accions per acompanyar les mancances i provocar canvis efectius.

Les **necessitats a cada etapa evolutiva** són diferents i cal facilitar el coneixement a les famílies sobre com és cadascuna d'aquestes etapes i dotar-les de recursos per afrontar-les amb èxit.

Cal incidir en la importància de la **prevenció precoç**, prioritzant l'actuació en la petita infància, que és clau per assegurar el millor inici de la vida per a tots els infants. El suport, l'acompanyament, la capacitació parental i el tractament social de les famílies dels infants de 0 a 3 anys és una tasca bàsica.

Des del SIAF es treballarà també el **vinde afectiu** entre els membres de la unitat familiar i la importància de sentir-se estimat.

També és important conèixer com es desenvolupa la unitat familiar en el **medi social** per potenciar noves relacions i afectes amb l'entorn més pròxim, en cas que hi hagi mancances.

El SIAF tindrà també en compte els **adolescents** que no estan en període d'escolaritat obligatòria, així com el suport en els períodes no lectius; la no assistència a l'escola o l'institut comporta una realitat diferent, que necessita d'una resposta específica. L'objectiu és afavorir el desenvolupament positiu integral aplicant, novament, un model ecològic que abordi els diferents nivells d'interacció entre jove i context per tal de facilitar el pas de l'adolescència a l'edat adulta.

Cal assegurar que els adolescents interactuen amb la comunitat per tal de promoure el seu empoderament i protagonisme en els propis processos de desenvolupament i de creació de projecte de vida.

L'equip tècnic del servei procurarà una rotació dels casos atesos per evitar una fidelització al recurs que contradigui els objectius d'assoliment de l'autonomia i per donar una major resposta a la necessitat del municipi.

4.6 Pautes de funcionament del SIAF

Les pautes bàsiques de funcionament del servei són:

- 1) Definició, per cada intervenció, d'un **projecte individual de família** (PIF). Aquest document servirà de base per la prescripció inicial i per l'anàlisi progressiva del procés d'intervenció i acompanyament.



- 2) Seguiment d'un **circuit de derivació i coordinació** amb el servei bàsic d'atenció social, per desenvolupar un tractament integral. Aquest circuit es diferencia en dues parts principals:
- Servei bàsic d'atenció social. S'inicia amb l'entrada de cada cas al servei, l'exploració i anàlisi i la definició d'un tractament. Té especial importància el **pla de treball** que es defineixi per cada cas, ja que condiciona el posterior traspàs al SIAF.
 - SIAF. El traspàs es realitza inicialment mitjançant el document PIF i després amb una posterior reunió de traspàs, que es configura com un espai d'anàlisi conjunta per tal de:
 - Comprovar la idoneïtat dels requisits d'entrada.
 - Analitzar la informació disponible i revisar tota la documentació.
 - Valorar la prioritat d'atenció del cas, en funció dels indicadors de risc detectats.
 - Establir els objectius comuns de treball, la temporalitat i el programa de la primera cita amb la família.

A mesura que es desenvolupa el treball del SIAF es fa el seguiment del cas i, en una posterior coordinació amb el servei bàsic d'atenció social, es valora la continuïtat o no del cas dins del SIAF. En el cas de tancament del cas, el SIAF traspassa als servei bàsic d'atenció social el document de treball PIF.

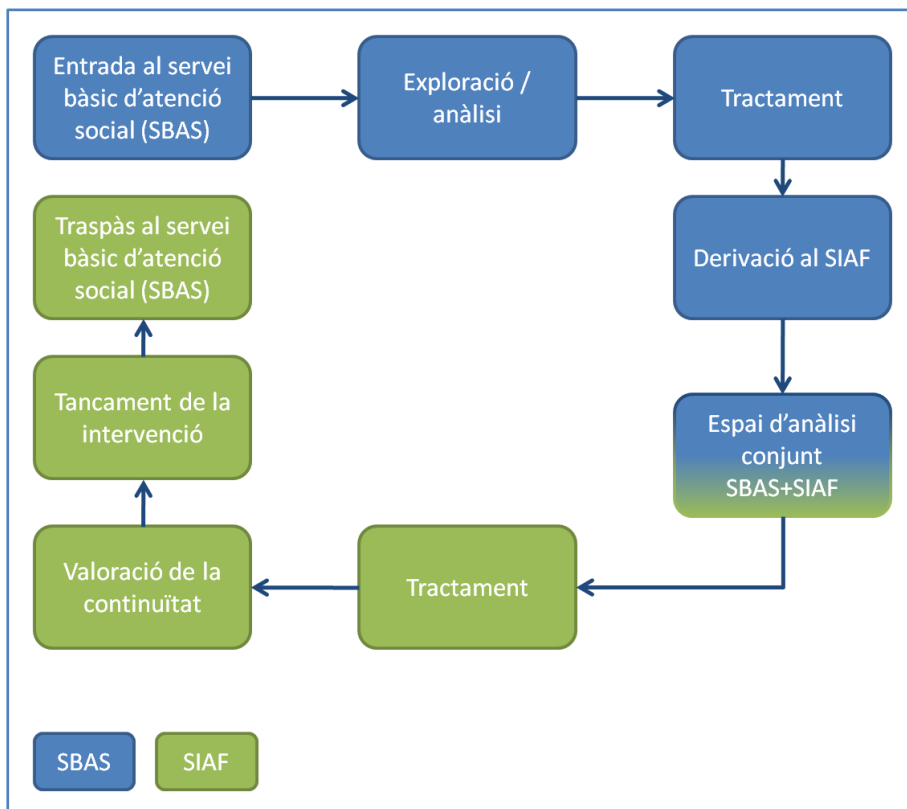


Diagrama 5. Circuit de derivació SSB – SIAF.

Els nexes de connexió i coordinació entre el servei bàsic d'atenció social i el SIAF són el projecte individual de família (PIF) i els espais conjunts d'anàlisi (seguiment, avaluació, tancament).

A més, es faran reunions de coordinació amb altres serveis i treball grupal.

El SIAF s'ubica en les mateixes dependències actuals del Centre Obert 'Maricel'.



4.7 Processos de relació del SIAF

Es defineixen els següents processos de relació externa del SIAF:

- 1) Amb el **servei bàsic d'atenció social** (SBAS), com s'ha vist anteriorment. Els conceptes clau són:
 - El treball conjunt cooperatiu i complementari.
 - Les coordinacions del circuit per un bon funcionament del sistema i garantia del *continuum*.
 - Un engranatge sòlid del conjunt dels serveis per tal de garantir la qualitat del sistema.
 - Una clara definició dels circuits de d'atenció i de circulació dels casos.
 - Les coordinacions professionals suficients per garantir que els infants, adolescents i les seves famílies són atesos des del nivell que pertoca amb les màximes garanties.

Les reunions de traspàs, seguiment i tancament dels casos es faran el darrer divendres de cada mes, de 10.00 a 11.00 hores, tret d'urgències.

- 2) Amb **centres escolars i serveis de salut**. En aquest àmbits, que prèviament han de ser informats de la posta en marxa del SIAF per tal d'obrir un espai d'intercanvi i comunicació efectiva, caldrà establir comunicacions, en cas de necessitat, per respondre al requisit de fer una anàlisi amb aprofundiment o revisió funcional de cada cas concret.

La finalitat és arribar a una hipòtesi de treball coherent amb el diagnòstic, al llarg del procés d'atenció, així com fer una revisió del cas si és necessari.

És important fer una valoració de la situació de risc en un marc on participin els diversos professionals implicats, que tenen la seva pròpia experiència, la qual cosa permetrà orientar el cas, en base a un contrast compartit.

- 3) Amb **altres recursos socioeducatius, culturals i esportius** presents al Masnou, tant municipals – Complex esportiu, Escola Municipal de Música, Centre de Formació de Persones Adultes, etc. – com privats – entitats, clubs esportius, etc. –. Els infants i adolescents aprenen els models culturals de la seva societat en els processos de socialització, per la qual cosa caldrà tenir en compte aquests vectors a l'hora de treballar amb infants, adolescents i famílies.

A més, obrir el ventall de relacions socials dels infants i adolescents permet que tinguin més opcions alhora de triar les seves amistats i de veure nous models a vegades més normalitzats que poden enriquir el seu procés maduratiu.

Per aquest motiu és molt positiu tenir la possibilitat de fer participar els infants i adolescents dels casos en les diferents activitats que es puguin estar fent a la vila i els recursos tant esportius com culturals.

El SIAF podrà derivar usuaris als recursos de titularitat municipal.

De la mateixa manera, les professionals del servei poden buscar recursos en l'associacionisme o bé dins l'àmbit privat per a garantir una plena socialització dels infants i sobre tot dels adolescents.

4.8 Criteris d'accés al SIAF

Les persones usuàries accedeixen al SIAF derivats per l'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de l'Ajuntament del Masnou, a partir de deteccions i propostes efectuades per:

- El propi EBAS.
- Els equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA).

Els requisits per accedir al SIAF són els següents:

- 1) Tractar-se d'infants i adolescents en situació de risc. Aquesta situació de risc ha de ser valorada com a tal pels serveis bàsics d'atenció social (SBAS) o els serveis especialitzats en infància (EAIA), d'acord amb allò establert



en els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

- 2) Residir en l'àrea bàsica de serveis socials corresponent, és a dir, en el municipi del Masnou, d'acord amb allò establert al Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.
- 3) Comptar amb el consentiment comunicat dels pares, tutors o guardadors.
- 4) Disposar d'un pla de treball amb la família elaborat amb l'equip del servei bàsic d'atenció social (SBAS) o l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIÀ).

Per altra banda, caldrà que les famílies hagin estat valorades com a no cròniques i amb capacitat de generar canvis.

4.9 Places disponibles al SIAF

Tot i que no existeix en aquests moments una ratio de professionals per usuari, es considera com a referència vàlida la de 20 usuaris o usuàries per cada 2 professionals.

Inicialment, la dotació de personal, com es detalla en l'apartat següent, és aproximadament de 1,5 professionals, per la qual cosa s'estima una capacitat disponible aproximada de **15 usuaris o usuàries**.

Amb tot, l'objectiu és assolir en quant sigui factible pressupostàriament, la dotació de 2 professionals, amb la qual cosa la capacitat passaria a ser de 20 usuaris o usuàries.

4.10 Personal del SIAF

El personal assignat al servei tindrà la qualificació d'**educadors o educadores socials**.

Es destinarà al servei, inicialment, la següent dotació del personal, calculada sobre una dedicació estàndard setmanal de 37,50 hores:

Perfil professional	Places	Dedicació setmanal	Dotació
Educador/a social	1	34,20 hores	0,91
Educador/a social	1	20,00 hores	0,53

Taula 4. Dotació inicial del SIAF.

El personal assignat al SIAF serà el que actualment presta servei al Centre Obert 'Maricel'.

Per poder desplegar el servei de forma completa, no obstant, caldrà ampliar les jornades de tots dos professionals al 100% – és a dir, a 37,50 hores setmanals – en quant sigui possible.

Amb això s'assoliria la dotació de 2 professionals complets i es permetria donar servei a uns 20 usuaris o usuàries.

4.11 Horari del SIAF

L'horari del SIAF tindrà caràcter flexible, adaptat a:

- El comportament de les persones i famílies usuàries – per exemple, en casos d'absentisme escolar – i la metodologia de treball derivada de la intervenció i l'acompanyament a les persones usuàries en els seus diferents sistemes.
- La coordinació amb els servei bàsic d'atenció social (SBAS) i el Centre Obert.



Amb la dotació de personal de partida, l'horari tindria la distribució següent:

Perfil professional	Dedicació setmanal	Matins	Tardes
Educador/a social	34,20 hores	4	2
Educador/a social	20,00 hores	3	2

Taula 5. Horari del personal del SIAF.

La coordinació amb la resta dels serveis socials bàsics municipals es farà els matins dels divendres.

4.12 Millora del servei actual

En aquest cas, la millora consistirà en la posta en marxa *strictu sensu* del servei.



5. Responsabilitat sobre els serveis

Els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies (SIS) formen part dels serveis socials bàsics de titularitat municipal.

Tenint això en compte, s'enquadrarien amb aquells dins de l'àrea de Comunitat i Persones i les persones responsables serien:

- Responsabilitat política: regidor o regidora delegat en matèria de Serveis socials.
- Responsabilitat tècnica: lloc de treball de Cap de departament de Serveis socials.

En relació amb el Centre Obert les responsabilitats tècniques específiques es distribuïran de la següent manera:

Responsabilitat tècnica	Cap de departament de Serveis social	Educador/a social del SIAF	Educador/a social de l'EBAS
Supervisió general del servei	x	x	
Seguiment i avaluació anual del servei	x	x	
Cura dels espais de coordinació de casos i de projectes	x	x	
Derivació, coordinació de casos, col·laboració en el pla de treball familiar, coordinació amb la xarxa de serveis			x



6. Forma de gestió dels serveis

Els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies (SIS) es prestaran mitjançant la **forma de gestió directa**, que es considera la més sostenible i eficient, tenint en compte les característiques del propi servei, enumerades en els apartats anteriors d'aquest projecte⁴.

A tal respecte cal indicar que **es descarta la forma de gestió indirecta** que correspondria a un contracte de concessió de serveis, tal i com es detalla a l'apartat 5 de la **Memòria justificativa** que acompanya aquest projecte d'establiment dels SIS i que forma part del mateix expedient.

Dins de la forma de gestió directa, les modalitats que s'aplicarien serien:

Servei	Forma de gestió	Modalitat
Centre Obert 'Maricel'	Directa	Per societat mercantil local, de capital social íntegrament públic
Servei d'intervenció i acompanyament a famílies (SIAF)	Directa	Per la pròpia entitat.

Taula 6. Formes de gestió dels SIS

La gestió del servei del Centre Obert 'Maricel' es faria mitjançant encàrrec a SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya, S.L., **mitjà propi** de l'Ajuntament del Masnou.

A l'esmentada **Memòria justificativa** de l'establiment dels SIS, en compliment a allò que indica l'article 85.2 de la Llei 7/1985, s'acredita que la gestió del Centre Obert 'Maricel' per una societat mercantil local de capital social íntegrament públic resulta més sostenible i eficient que la forma de gestió per la pròpia entitat local o per un organisme autònom local.

També s'acredita la condició de mitjà propi de l'esmentada societat mercantil local.

Així mateix, a la mateixa memòria justificativa es deixa constància de l'assessorament rebut a tal efecte.

⁴ Es consideren les formes de gestió possible que s'enumeren en l'article 85 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del règim local, tenint en compte que, pel que fa a la gestió indirecta, el contracte de gestió de serveis públics que s'esmenta en l'apartat 1.2.B d'aquell article ha estat substituït pel contracte de concessió de serveis per la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.



7. Inversions necessàries

Pel que fa a l'equipament, com ja s'ha comentat, s'utilitzaren les actuals dependències del Centre Obert 'Maricel', inclòs el despatx ubicat a l'entrada del Centre, que utilitzarà el personal del SIAF.

El Centre Obert continuarà utilitzant els actuals recursos materials.

Pel que respecta al SIAF, caldrà dotar l'espai que ocuparà d'un sistema bàsic de condicionament d'aire; i el seu personal, del mobiliari d'oficina i dels equips informàtics necessaris per al seu funcionament, amb càrrec a les aplicacions corresponents del pressupost d'inversions de l'Ajuntament.



8. Estudi econòmic i financer

Tot seguit es recullen les previsions econòmiques d'ingressos i despeses relatives als SIS, referides a un any complet:

Concepte	Centre Obert	SIAF	Suma
Despeses	108.798,00 €	66.780,31 €	175.578,31 €
Retribució del personal i Seguretat Social	72.926,00 €	62.930,31 €	135.856,31 €
Despeses per activitats i similars	5.600,00 €	750,00 €	6.350,00 €
Neteja de l'equipament	19.300,00 €	2.300,00 €	21.600,00 €
Subministraments i altres despeses de l'equipament	3.700,00 €	800,00 €	4.500,00 €
Despeses de gestió	7.272,00 €	0,00 €	7.272,00 €
Ingressos	41.000,00 €	0,00 €	41.000,00 €
Subvenció (contracte-programa ICASS)	41.000,00 €	0,00 €	41.000,00 €
Diferència Ingressos-Despeses	-67.798,00 €	-66.780,31 €	-134.578,31 €

Específicament, les tarifes anuals que l'Ajuntament del Masnou hauria de satisfer a SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya, S.L., per dur endavant l'encàrrec de la gestió del Centre Obert 'Maricel', serien les següents:

Concepte	Centre Obert
Retribució del personal i Seguretat Social	72.926,00 €
Altres despeses	600,00 €
Despeses de gestió	7.272,00 €
Total despeses	80.798,00 €

En aquest pressupost s'inclouen les despeses per substitucions o desplaçaments del personal, ni les corresponents a material per activitats, d'oficina i altres despeses de funcionament més enllà dels 600,00 €/any del concepte "altres despeses".

Les despeses esmentades, així com la resta de les consignades a la previsió, serien assumides directament per l'Ajuntament, que rebria també els ingressos per subvencions que corresponguessin, com a titular de l'activitat.



9. Règim estatutari de les persones usuàries

L'Ajuntament del Masnou vetllarà pel respecte dels drets de les persones usuàries dels SIS, tal com són reconeguts a la normativa legal i reglamentària que li sigui d'aplicació, així com al propi [reglament regulador del servei](#).

Especialment, es protegiran particularment:

- El dret a la intimitat i a la protecció de les dades personals que constin als expedients i altres documents dels serveis.
- El dret a la informació i a la participació en els termes establerts en el reglament del servei.
- El dret a no ser discriminades en el tractament rebut per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

Les obligacions de les persones usuàries seran les que es preveuen al reglament del servei. Particularment, els pares, les mares o els tutors legals de les persones menors d'edat usuàries dels serveis acceptaran i respectaran les seves normes de funcionament, metodologies, línies de treball i objectius generals.