

# DIÀLEGS DIVERGES

Jornades de benestar social 2009

pels drets humans i la inclusió social

## Detecció de necessitats en la intervenció amb infants i adolescents

Sessió de treball

Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet – EREIA



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet



Pla Local per a la  
**INCLUSIÓ  
SOCIAL**

## Índex

1. El Diàleg sobre la Detecció de necessitats en la intervenció amb infants i adolescents	4
2. La detecció de necessitats en la intervenció amb infants i adolescents: els resultats del qüestionari per a professionals	5
3. Construint respostes per a la millora de la intervenció amb la infància i l'adolescència	14

# DIÀLEGSSJÁID

Reflexió entorn a la Infància i l'Adolescència proposaven una segona sessió de treball adreçada als i les professionals que treballen directament en l'àmbit de la infància en risc.

En aquesta ocasió es volia compartir el coneixement acumulat sobre les situacions de risc entre la població menor d'edat per, posteriorment, identificar i analitzar les necessitats que es perceben des del món professional.

L'objectiu final era projectar estratègies, entre tots i totes, per tal de millorar la intervenció amb els infants i adolescents en risc a Santa Coloma de Gramenet.

El juny de 2008 es celebrà una primera jornada en la què s'exposà l'avantprojecte de Llei dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència, i es reflexionà conjuntament sobre els reptes i els avantatges que podia suposar per a la nostra ciutat.

Uns mesos més tard, el Pla Local per a la Inclusió Social de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i l'Espai de



2

Sessió de treball EREIA – Ajuntament Santa Coloma de Gramenet

3

Diàleg «Detecció de necessitats en la intervenció amb infants i adolescents»

## 1. El Diàleg sobre la Detecció de necessitats en la intervenció amb infants i adolescents

El 27 de febrer de 2009 va tenir lloc al Centre de recursos per a joves «Mas Fonollar» una nova jornada de «Diàlegs pels Drets humans i la inclusió social» dins de les Jornades de Benestar social 2009.

En aquesta segona sessió de treball es va comptar amb la presència de membres de les següents entitats i organismes, la majoria dels quals pertanyen a l'Espai de Reflexió a l'Entorn de la Infància i l'Adolescència:

ASAUPAM	Fundación Secretariado Gitano
Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ)	GRAFO – Departament d'Antropologia social i cultural (UAB)
Centre Obert Germina	Grup municipal ICV
Centre Obert Moisès	Grup municipal PSC
Centre Obert Rialles	Hospital de Dia Adolescents (HDA)
CRIJ Relotge XXI	Inspecció Educativa, Generalitat de Catalunya
Delegat d'Atenció al Menor (DAM), Justícia juvenil, Generalitat de Catalunya	Llar Champagnat Santa Coloma (Rialles)
Departament d'Atenció a les famílies (ODAFs), Servei de Benestar Social, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	Projecte Anem i tornem a l'escola, Servei de Benestar Social, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
Departament de Projectes Sectorials, Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA), Servei de Benestar Social, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	Projecte Salut i Escola, Servei de Salut pública i consum, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i ICS, Generalitat de Catalunya
Equip de Mediadors (EII), Servei de Benestar Social, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	Projecte XICS Sta Coloma de Gramenet, Fundació FCBarcelona i Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

El Diàleg fou inaugurat per la Sra. Dolça Garcia Monroy, tinent d'alcalde i regidora de Benestar de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. La senyora Garcia va recordar que la futura Llei d'infància, que s'aprovarà l'any que vé, marcarà les línies d'actuació a seguir. També va voler remarcar que hi ha moltes coses per fer i cal que treballem tots plegats perquè no hi hagi cap infant exclòs.

## 2. La detecció de necessitats en la intervenció amb infants i adolescents: els resultats del qüestionari per a professionals

Com a continuació del Diàleg celebrat el juny de 2008, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i l'Espai de Reflexió a l'Entorn de la Infància i l'Adolescència, en el marc de la Taula de treball sobre la infància i l'adolescència en risc, van elaborar conjuntament el *Qüestionari: detecció de necessitats en la intervenció amb infants i adolescents*.

El gener de 2009, es va enviar aquesta enquesta als diferents equips de professionals de l'àmbit de la infància i l'adolescència en risc, per tal de recollir les dificultats i necessitats amb les que es troben a l'hora de treballar amb la població.

En el present Diàleg, el Sr. Mario Cuixart i Cardús, representant del Centre obert Germina i el Sr. Iván González i Piqueras, de l'Equip de Mediació de l'Ajuntament de Santa

Coloma de Gramenet van presentar la ponència *«La detecció de necessitats en la intervenció amb infants i adolescents: els resultats del qüestionari per a professionals»*:

Reproduïm tot seguit el document que es va trameter als equips de professionals, i les respostes obtingudes.



Qüestionari:

**Detecció de necessitats en la intervenció amb infants i adolescents**

NOM DEL RECURS/SERVEI: .....

**1. En quin àmbit treballem?**

*Podeu indicar més d'una opció*

- Salut
- Educació
- Medi obert
- Lleure
- Benestar social
- Desenvolupament comunitari
- Justícia
- Altres  Quins? .....

**2. Quina capacitat té el vostre recurs/servei?**

- Núm. persones ateses/any: .....
- Núm. intervencions/any: .....

**3. A quina població ateneu principalment?**

- Franja d'edat: .....
- Lloc de residència: .....
- Nacionalitat/s: .....

**4. Com s'accedeix al vostre recurs/servei?**

- Accés directe
- Derivació d'altre recurs/servei  Quins? .....
- Detecció en medi obert
- Altres  Quins? .....

**5. A quina població no arribeu? (no venen, queden al marge, etc.)**

- Col·lectius no coberts

- a) .....
- b) .....
- c) .....

5.1 Quines són les dificultats que impedeixen que hi arribeu?

5.2 Quines accions feu per intentar arribar-hi?

5.3 Què més necessàrieu per arribar-hi plenament? (nivell intern i/o extern)

**6. Amb quina població us trobeu amb més dificultats a l'hora de treballar?**

- Col·lectius més difícils de treballar:

- a) .....
- b) .....
- c) .....

6.1 Quines són les dificultats específiques que trobeu per treballar-hi?

6.2 Quines accions feu per intentar superar aquestes dificultats?

6.3 Què més necessàrieu per superar aquestes dificultats? (nivell intern i/o extern)

**7. Amb quina població amb la que ja treballem, us resulta més difícil mantenir un vincle estable?**

▪ Col·lectius més difícils de vincular:

- a) .....
- b) .....
- c) .....

**7.1** Quines són les dificultats que trobeu per crear o mantenir vincles?

**7.2** Quines accions feu per intentar crear o mantenir vincles?

**7.3** Què més necessitariau per crear o mantenir vincles? (nivell intern i/o extern)

**8. Comentaris o suggeriments**



**Moltes gràcies per la vostra col·laboració!**



**Característiques dels recursos/serveis:**

Van respondre aquest qüestionari recursos/serveis de la ciutat de tots els àmbits d'actuació contemplats: salut, educació, medi obert, lleure, benestar social, desenvolupament comunitari i justícia.

- Àrees Bàsiques de Salut, Institut Català de Salut (ICS)
- Associació de suport a persones amb problemes de drogues (ASAUPAM)
- Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ), Fundació Vidal i Barraquer
- Centre Obert Germina
- Centre Obert Moisés
- Centre Obert Rialles
- Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA), Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
- Hospital de Dia per a Adolescents, Fundació Vidal i Barraquer
- Oficines d'Atenció a les Famílies (ODAFs), Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
- Recursos socioeducatius-projecte «Anem i tornem», Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
- Recursos socioeducatius-projecte «XICS», Fundació FC Barcelona i Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

La **capacitat d'atenció** d'aquests recursos/serveis varia des de 40 persones ateses l'any fins a 1.600 persones.

La franja d'edat de la **població atesa** anava de 0 a 25 anys.

L'**accés al recurs** o servei és directe o bé a través de derivacions d'altres recursos/serveis o captació en medi obert.

## Població no coberta:

Els principals perfils de població a què no s'arriba o s'arriba insuficientment des dels diversos recursos o serveis són:

- Persones no empadronades al municipi
- Persones amb situació administrativa no regularitzada
- Famílies itinerants
- Persones aïllades al domicili
- Persones que pateixen discapacitats físiques
- Determinats col·lectius d'immigrants (xinesos, romanesos...)

Les dificultats per arribar-hi es relacionen amb:

- *Dificultats pròpies dels recursos/serveis:* Circuits inadequats; limitacions en plans de treball; no disposar de projectes específics; espais limitats;
- *Dificultats alienes als recursos/serveis:* Distància per ubicació; mobilitat de les famílies; invisibilitat/resistència/oposició; no regularització; idioma i/o cultura; diferents concepcions de salut/benestar

Les accions que es fan per arribar-hi consisteixen en:

- *Accions vinculades al territori:* Desplaçaments; visites a domicili; difusió; activitats inclusives;
- *Accions de reforç del treball en xarxa:* col·laboracions/coordinacions amb altres serveis o organismes (altres professionals vinculats, agents comunitaris, Policia Local); derivacions a d'altres recursos;

Els i les professionals dels recursos enquestats consideren que, per arribar plenament als col·lectius desatesos o insuficientment atesos, caldria:

- Formació,
- Disponibilitat de temps
- Recursos econòmics
- Més suport professional: de la pròpia institució i de l'Administració
- Definició i consens de criteris;
- Més credibilitat davant de les famílies;
- Treball al carrer
- Col·laboració i treball en xarxa;

## Població amb dificultats a l'hora de treballar

Els diferents recursos o serveis que han respost el qüestionari troben que els perfils de població que resulten més difícils a l'hora d'intervenir són:

- Llars amb situacions cròniques de dependències de serveis
- Infants de Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE)
- Persones que pateixen malalties mentals
- Determinats col·lectius: origen xinès, àrab, població autòctona d'ètnia gitana
- Joves autòctons
- Infants que viuen lluny del recurs
- Famílies amb problemes de drogaaddiccions
- Pares i mares desvinculats de l'educació dels seus fills/es a l'Educació Secundària Obligatòria

Les principals dificultats per arribar-hi es relacionen amb:

- *Dificultats pròpies dels recursos/serveis:* Manca de formació; manca de plans de treball, criteris, consens i avaluació; dificultats en les coordinacions; burn-out professional.
- *Dificultats alienes als recursos/serveis:* Derivacions inapropiades; dificultats en les coordinacions; manca de serveis/recursos específics; polítiques d'instàncies superiors.
- *Dificultats amb els usuaris:* Comunicació (problemes de traducció, diferents patrons culturals); actitud d'exigència davant del recurs.

Les accions que es fan per arribar-hi consisteixen en:

- *Internes:* Formació; supervisió; adaptació horària; implicació del propi equip
- *Externes:* Treball en xarxa: coordinacions i consens d'actuacions i protocols; recerca de recursos; donar-se a conèixer; comunicació del problema a instàncies superiors.

Es considera que per superar aquestes dificultats faria falta:

- Més coneixement per superar diferències culturals: mediadors/es, traductors/es
- Unificar criteris en les intervencions: protocols d'actuació conjunta, millorar treball en xarxa
- Major suport i implicació de l'Administració i empreses gestores
- Més recursos econòmics destinats a lleure, educació i salut mental

## Població amb dificultats de vinculació

D'entre la població amb la que ja treballen els diferents recursos o serveis, els col·lectius amb els que **resulta més difícil mantenir un vincle estable** són:

- Adolescents i joves
- Pares/mares dels usuaris/es, en general
- Determinats col·lectius: població autòctona d'ètnia gitana
- Famílies sense motivació real, que col·laboren per poder continuar percebent o accedir a contraprestacions econòmiques

Les principals **dificultats per crear o mantenir vincles** identificades són:

- Desconfiança: percepció de l'Administració com a controladora.
- Expectatives de les famílies / demandes irrealistes.
- Dificultat de l'usuari/a per adaptar-se a un funcionament estructurat.
- Rigidesa del propi servei/recurs per adaptar-se a necessitats i demandes dels usuaris/es.
- Impossibilitat des del recurs per treballar en els seus espais de trobada (carrer, entorns no formals).

Els recursos o serveis realitzen diferents **accions per crear o mantenir vincles**:

- Treball i seguiment individualitzat
- Apropament als usuaris o usuàries. Realització d'activitats adaptades.
- Recerca i coordinació amb altres recursos.
- Formació i estudi en relació als diferents col·lectius.

**Per tal de crear o mantenir vincles** amb aquests col·lectius, els i les professionals dels recursos enquestats consideren que caldria:

- Continuitat i ampliació de programes en medi obert.
- Augmentar els recursos: econòmics, humans, espais, professionals especialitzats.
- Major implicació dels o les professionals. Millorar el treball en xarxa

## Reflexions i conclusions

Els comentaris o suggeriments que han aportat els diferents recursos o serveis es poden sintetitzar en:

- Cal invertir temps en el treball en xarxa.
- Dificultats específiques amb alguns usuaris o usuàries.
- Sensació d'aïllament dels diferents recursos/serveis els uns dels altres.
- Sensació de solitud dels o les professionals davant de l'Administració i/o les empreses gestores.
- Pocs recursos econòmics i humans en el camp social.
- Poca flexibilitat davant de les noves necessitats: Estem disposats/des a canviar la nostra forma de treballar, els horaris, les tasques?



### 3. Construint respostes per a la millora de la intervenció amb la infància i l'adolescència.

El tercer element de la jornada consistí en la realització d'una dinàmica participativa entre les persones assistents, adreçada a identificar propostes per millorar la intervenció amb la infància i l'adolescència al municipi.

Inicialment, es van formar sis grups amb les persones assistents a l'acte i se'ls va lliurar un petit qüestionari amb tres preguntes perquè poguessin fer una primera reflexió. A la segona part de la dinàmica es van fer nous grups: tres d'ells van tractar més en profunditat la pregunta núm. 1 i els altres tres grups la pregunta núm. 2.

#### Dinàmica participativa:

#### PREGUNTES GUIA PER ALS GRUPS DE TREBALL

- 1 Quins **recursos/serveis** creus que fan falta al municipi i/o quins caldria reforçar o ampliar, tenint en compte els buits detectats en la intervenció a la infància i l'adolescència?
- 2 Concreteu les **tasques i eines de treball** que caldria millorar o introduir en el treball en xarxa que fem actualment, per arribar a aquesta població que queda desatesa al municipi.
- 3 Quina **formació** creieu que seria útil per ajudar-nos a arribar a aquesta població que està al marge de la nostra intervenció? Concreteu els temes.

La discussió i debat posterior aniria centrat en aquestes dues primeres preguntes, mentre que les propostes derivades de la tercera es recollirien per escrit per tal de treballar-les més endavant, ja que eren propostes sobre temes de formació.

Per concloure, un o una portaveu de cada grup exposà al pleneri les idees més destacades.





## RECURSOS O SERVEIS NECESSARIS

- Recursos de tractament terapèutic
- Coordinadora de serveis
- Beques de menjador als IES
- Recursos socioeducatius: ANEM I TORNEM, centres oberts, etc.
- Espai/escola de pares i mares. Potenciar els que ja hi són i crear-ne de nous (xerrades, grups, jornades, punts de trobada ...) aprofitant les instal·lacions que no s'utilitzen les 24 hores.
- Serveis pre-infantils (0 a 3 anys)
- Serveis especialitzats d'atenció a joves immigrants no regularitzats
- Serveis especialitzats d'atenció a joves amb dificultats físiques i/o psíquiques
- Espais joves que incorporin activitats integrals (salut, orientació, etc.)
- Recursos en l'àmbit del lleure amb atenció a la salut mental
- Recursos de mediació familiar
- Recursos de traducció
- Treball al carrer: mediadors/es educadors/es, etc. Figura d'un Educador/a municipal, no necessàriament integrat en serveis socials sinó una figura més transversal, amb funcions d'intermediari, agent educatiu, acompanyament, referent del menor. Perfil de treball comunitari, de carrer.
- Serveis de mediació especialitzats per a immigrants (tema lingüístic)
- Incorporar als equips especialistes d'altres àmbits que potenciïn un treball en xarxa i una atenció integral
- Més recursos d'atenció a la salut sexual i reproductiva amb especial acompanyament en casos d'embarassos no desitjats
- Recursos d' inserció i/o formació pre-laboral

### TASQUES I EINES NECESSÀRIES

- Protocols: detecció de necessitats. Coordinació, intervenció i derivació
- Eines de prevenció
- Plans d'intervenció
- Eines per al treball en xarxa: noves tecnologies (facebook), trobades, etc.
- Establiment de referents per als casos
- Espais/equips de supervisió

### FORMACIÓ NECESSÀRIA

- Coneixement d'altres cultures
- Formació en altres àmbits d'intervenció fora del propi
- Coneixement d'altres serveis del Municipi (guia de recursos)





