



Programa CaixaProinfància

Model de promoció i desenvolupament integral
de la infància en situació de pobresa
i vulnerabilitat social



OBRA SOCIAL. L'ÀNIMA DE "LA CAIXA".

EDICIÓ:**Obra Social "la Caixa"**

AUTORIA:

Grup de Recerca PSITIC de la Universitat
Ramon Llull de Barcelona.
Jordi Riera (IP PSITIC)
Jordi Longás
Berta Boadas
Mireia Civís
Tomás Andrés
Francis González
Irene Cussó
Annabel Fontanet
Elena Carrillo
Carmina Puig
Lluís Botella
Eduard Longás

DISSENY GRÀFIC:

Cèl·lula Acció Creativa, SL

IL·LUSTRACIONS:

Imma Itxart

COORDINACIÓ DE PRODUCCIÓ:

Edicions 62, S.A.

TRADUCCIÓ:

M. Neus Prunés Galera

IMPRESSIÓ:

Syl

HAN PARTICIPAT EN L'ELABORACIÓ DELS TEXTOS:

<i>Per part de les entitats</i>	Amparo Parrado
<i>coordinadores del Programa</i>	Lorenzo Ramos
<i>CaixaProinfància:</i>	Ángela Romero
Merche Aranda	Marta Sanchís
Sara Arias	Itziar Santamaría
Cristina Benito	Macarena Torre
Gema Cano	
Juan Gabriel Capitán	<i>Com a experts</i>
M. ^a Luisa Franco	<i>assessors externs:</i>
Marian García	Carles Alsinet
Paloma García	Pere Amorós
Àngels González	Ma Àngels Balsells
Eva González	Jorge Barudy
Telesforo González	Adela Camí
José Luis Graus	Xavier Campos
Arantxa Gutiérrez	Gonzalo Casino
Óscar Ibáñez	Rosario Jiménez
Núria Jiménez	Pilar Malla
Àngels López	Ofelia Ricciardelli
Eva López	Enric Roca
José Manuel Martínez	Javier Soriano
Vanessa Medina	Jorge Tizón
José Manuel de Oña	Mar Ureña
Amparo Merodio	José Luis Velasco
Amparo Osorio	Julio Ventaja
Paloma Palacios	
Agnès Pàmies	

© de l'edició, Obra Social "la Caixa", 2013
Avinguda Diagonal, 621 – 08028 Barcelona
D.L.: B . 9414 - 2013

1a edició, 2011

2a edició (revisada i ampliada), 2013



Programa CaixaProinfància

Model de promoció i desenvolupament integral de la infància
en situació de pobresa i vulnerabilitat social

Índex

- 1** Presentació p. 9

- 2** Model de promoció i desenvolupament integral de la infància en situació de pobresa i vulnerabilitat social p. 15
 - 2.1** Definició p. 15
 - 2.2** Objectius generals p. 18
 - 2.3** Destinataris i àmbit d'acció p. 18
 - 2.4** Marc general p. 19
 - 2.5** Principis rectors p. 21
 - 2.6** Model d'acció del programa p. 27
 - 2.7** Subprogrames específics p. 30

- 3** Metodologia de l'acció social p. 33
 - 3.1** Criteris generals p. 33
 - 3.2** Accés al Programa CaixaProinfància p. 36
 - 3.3** Valoració dels factors de risc i previsió de l'acció social p. 38
 - 3.4** Fases i procediments de l'acció social p. 41

- 4** Subprogrames específics p. 53
 - 4.1** Reforç educatiu p. 54
 - 4.1.1** Criteris generals p. 55
 - 4.1.2** Destinataris p. 56
 - 4.1.3** Tipologia d'organització p. 57
 - 4.1.4** Funcions p. 59
 - 4.1.5** Activitats p. 60
 - 4.1.6** Criteris metodològics p. 63

4.2	Educació no formal i temps lliure	p. 65
4.2.1	Criteris generals	p. 65
4.2.2	Destinatari	p. 66
4.2.3	Tipologia d'organització	p. 67
4.2.4	Funcions	p. 67
4.2.5	Activitats	p. 68
4.2.6	Criteris metodològics	p. 69
4.3	Suport educatiu familiar	p. 70
4.3.1	Criteris generals	p. 71
4.3.2	Destinatari	p. 72
4.3.3	Tipologia d'organització	p. 72
4.3.4	Funcions	p. 73
4.3.5	Activitats	p. 75
4.3.6	Criteris metodològics	p. 76
4.4	Atenció psicoterapèutica personal i familiar	p. 78
4.4.1	Criteris generals	p. 78
4.4.2	Destinatari	p. 81
4.4.3	Tipologia d'organització	p. 83
4.4.4	Funcions	p. 83
4.4.5	Activitats	p. 83
4.4.6	Criteris metodològics	p. 85
4.5	Promoció de la salut	p. 89
4.5.1	Criteris generals	p. 89
4.5.2	Destinatari	p. 91
4.5.3	Tipologia d'organització	p. 91
4.5.4	Funcions	p. 91
4.5.5	Activitats	p. 91
4.6	Propostes d'innovació dels subprogrames	p. 92

- 5 Model d'organització i treball en xarxa** p. 95
 - 5.1** Organització de la xarxa CaixaProinfància p. 95
 - 5.2** Nivells de la xarxa CaixaProinfància p. 97
 - 5.3** Xarxa nacional CaixaProinfància p. 99
 - 5.4** Xarxes locals CaixaProinfància p. 101
 - 5.4.1** Construcció de la xarxa local i desenvolupament comunitari p. 102
 - 5.4.2** Coordinació en xarxa per a l'atenció a nens, nenes i adolescents i les seves famílies (microxarxa) p. 106
 - 5.4.3** Coordinació amb les entitats que no pertanyen a la xarxa CaixaProinfància i els serveis públics p. 108

- 6 Avaluació** p. 109
 - 6.1** Proposta general d'avaluació p. 109
 - 6.2** Avaluació de l'acció social p. 113
 - 6.2.1** Fases de l'avaluació de l'acció social p. 115
 - 6.3** Avaluació del subprograma de reforç educatiu p. 118
 - 6.4** Avaluació del subprograma d'educació no formal i temps lliure p. 119
 - 6.5** Avaluació del subprograma de suport educatiu familiar p. 120
 - 6.6** Avaluació del subprograma d'atenció psicoterapèutica personal i familiar p. 121
 - 6.7** Avaluació del subprograma de promoció de la salut p. 122
 - 6.8** Avaluació general dels resultats dels subprogrames p. 122





1 Presentació

El Programa CaixaProinfància és una iniciativa de “la Caixa” i la seva Obra Social en el marc del seu compromís social amb els drets humans, la pau, la justícia i la dignitat de les persones.

Els anys 2007 i 2008 s’estimava que el 23,8% dels nens, les nenes i els/les adolescents de 16 anys residents a Espanya es trobava en situació de risc d’exclusió social i que 1.800.000 llars espanyoles presentaven problemes notables d’integració (segons un estudi de FOESSA sobre l’exclusió social a Espanya presentat el 2008). Les dificultats d’integració de les famílies en situació de pobresa o vulnerabilitat social afecten especialment els nens, les nenes i els/les adolescents. Aquests veuen greument compromès el seu desenvolupament físic, emocional i cognitiu com a conseqüència de les múltiples mancances materials i psicosocials associades a la seva situació. Conscients d’aquesta realitat i com a resposta al repte de millorar les oportunitats i la inclusió de nens, nenes i adolescents afectats per la pobresa, l’Obra Social “la Caixa” va crear el 2007 el Programa CaixaProinfància, en clara sintonia amb l’objectiu de lluitar contra la pobresa i l’exclusió social que s’estableix en els programes marc de la Unió Europea i els seus estats membres.

CaixaProinfància és una iniciativa amb vocació transformadora, ja que intenta trencar la transmissió de la pobresa de pares a fills. Això suposa afavorir el desenvolupament d’una infància més sana i feliç, com també un desenvolupament més ple del seu potencial i les seves capacitats. Igualment, contribueix a evitar que la generació futura pateixi les mancances materials i psicosocials que comporten la pobresa i l’exclusió social.

El programa es va iniciar simultàniament a les onze ciutats i/o àrees metropolitanas espanyoles més poblades i amb índexs elevats de pobresa infantil (Balears, Barcelona, Bilbao, Gran Canària, Madrid, Màlaga, Múrcia, Sevi-



lla, Tenerife, València i Saragossa). Ha suposat la creació d'un fons econòmic d'ajudes, que permet garantir l'atenció de necessitats bàsiques, educatives i socials de la infància en situació de pobresa o risc social. La seva posada en marxa comporta la col·laboració d'un grup nombrós d'administracions públiques locals i ONL nacionals i locals, que, configurades en forma de xarxes, canalitzen les aportacions del programa. Les entitats socials gestionen i implementen els serveis i les ajudes adreçades a nens, nenes i adolescents d'entre 0 i 16 anys pertanyents a famílies que viuen en condicions de pobresa relativa o extrema. Aquest programa ofereix serveis com ara suport psicològic, reforç educatiu, assistència a domicili, centre obert i casals d'estiu i colònies urbanes, com també ajudes destinades a l'alimentació i la higiene infantil i a béns com ara equipament escolar, ulleres i audiòfons.

Per mitjà de CaixaProinfància, l'Obra Social "la Caixa" vol promoure la creació d'aliances i col·laboracions amb tercers a favor de la infància, motiu pel qual aquest programa es duu a terme per mitjà de la col·laboració amb entitats sense finalitat de lucre i intenta afavorir la creació d'un àmbit estable de cooperació entre tots els agents socials, públics i privats, que incideixen en el nen, la nena i l'adolescent i les seves famílies. També forma part de la missió de l'Obra Social "la Caixa" promoure actuacions eficients i avaluables que es puguin reflectir en un model i siguin transferibles a altres entitats. És per això que es promou que el model de treball sigui innovador, eficient i avaluable i tingui la capacitat de ser un referent per a les entitats i els organismes que treballen amb la infantesa en situació de risc social.

Durant els anys 2007-10, CaixaProinfància va atendre 154.328 nens i nenes i 88.722 famílies, alhora que va construir un teixit d'atenció social format per més de 350 entitats socials i deu administracions públiques. El programa s'ha caracteritzat des de l'inici pel seu dinamisme i la seva flexibilitat, de manera que ha introduït progressivament elements de millora amb la voluntat d'aconseguir una atenció social de qualitat als nens, les nenes i els/les adolescents i les seves famílies.

En l'escenari actual, CaixaProinfància referma el seu compromís social i la seva voluntat de generar oportunitats per a la infància en risc d'exclusió

social, posant l'èmfasi especialment en la capacitat del programa per promoure la transformació social i la consecució de les accions que comportin una millora efectiva en la situació del nen, la nena i l'adolescent i de la seva família.

Per això, l'Obra Social "la Caixa" es planteja el doble repte de construir un model d'acció socioeducativa que garanteixi l'eficàcia i l'eficiència dels resultats i, a més, multiplicar les sinergies entre els diferents agents socioeducatius que treballen amb les mateixes finalitats que el programa. Aquest procés de millora ha cristal·litzat en una revisió del model, gràcies al treball del grup de recerca consolidat PSITIC de la Universitat Ramon Llull de Barcelona, i a l'aportació de les entitats coordinadores i de diferents assessors externs.

Concretament, aquest treball de redisseny i conceptualització nou del programa ha estat dirigit i coordinat pel Dr. Jordi Riera Romaní i el Dr. Jordi Longás Mayayo, i ha estat el resultat d'un procés complex i intens, realitzat de manera preferent a partir del setembre del 2010, en el qual han participat les entitats coordinadores de les xarxes locals, diversos experts i l'equip tècnic de CaixaProinfància.

El contingut del present document, partint de l'experiència acumulada en aquests anys d'implementació del programa, i dels extensos i rics informes d'avaluació de l'impacte del Programa CaixaProinfància realitzats per la Fundació FOESSA, va ser debatut i discutit en un seminari de quatre jornades de treball celebrades durant els mesos d'octubre i desembre de 2010 en els espais facilitats per CosmoCaixa i la Fundació Blanquerna. Posteriorment, de forma no presencial mitjançant l'intercanvi d'informació per via electrònica, es va anar matisant i reelaborant conjuntament, fins a arribar a la memòria que va donar lloc a la primera edició d'aquest document. A partir del curs 2011-12 es van anar implementant, per part de les entitats, els primers canvis que exigia la revisió del model. Fruit d'aquest procés, presentem ara la segona edició del document que suposa una revisió i ampliació d'aquella primera edició.

En la seva elaboració han participat les persones que s'indiquen a continuació. Per part de les entitats coordinadores de les xarxes locals: Itziar San-



tamaría, Fundación Tomillo de Madrid; Merche Aranda, Fundación Federico Ozanam de Saragossa; Amparo Merodio, Fundación Secretariado Gitano de València; Marta Sanchís, Càritas Diocesana de Barcelona; Àngela Romero, Fundación Save the Children de Sevilla; Marian García, Càritas Diocesana de Bilbao; Juan Gabriel Capitán, INCIDE de Màlaga; Vanessa Medina, Radio ECCA Fundación Canaria; Sara Arias, Asociación Entre Amigos; Paloma García, Fundación Save the Children de Madrid; Lorenzo Ramos, coordinador infantil i juvenil de Tiempo Libre de Vallecas; Agnès Pàmies, Casal dels Infants; Àngels González, Fundació Escola Cristiana de Catalunya FECC/APSEC; José Manuel Martínez Medina, Radio ECCA Fundación Canaria de Andalucía; José Manuel de Oña, Càritas Diocesana de Màlaga; Núria Jiménez, Fundación Save the Children de València; Óscar Ibáñez, Colegio del Carmen y San José (Hijas de la Caridad de Saragossa); Paloma Palacios, EAPN Balears; Telesforo González, Radio ECCA Fundación Canaria; M^a Luisa Franco, Càritas Diocesana de Múrcia; Cristina Benito, Càritas Diocesana de Madrid; José Luis Graus, Redes Sociedad Cooperativa Madrileña; Àngels López, Fundació Save the Children de Barcelona; Eva González, FEDAIA de Barcelona; Amparo Osorio, Càritas Diocesana de Sevilla; Macarena Torre, EAPN Andalusia; Gema Cano, Fundación CEPAIM de Múrcia; Eva López, YMCA de Saragossa; Arantxa Gutiérrez, Asociación de Desarrollo Comunitario Gazteleku de Bilbao, i Amparo Parrado, Càritas Diocesana de València. Com a experts assessors externs: Rosario Jiménez i Javier Soriano de la SEMFYC, Adela Camí, Jorge Barudy, Jorge Tizón, Enric Roca, Pere Amorós, Xavier Campos, José Luis Velasco, Ma Àngels Balsells, Mar Ureña, Carles Alsinet, Carmina Puig, Julio Ventaja, Gonzalo Casino, Ofelia Ricciardelli i Pilar Malla. I per part de la Fundació "la Caixa": Marc Simón, Montserrat Buisan, Carmen Espejo, Ana Bustamante, Violeta Paredes i Conchita Plasencia.

L'autoria de l'obra és del Grup de Recerca PSITIC de la Universitat Ramon Llull de Barcelona, en la qual han participat Jordi Riera, Jordi Longás, Berta Boadas, Mireia Civís, Tomás Andrés, Francis González, Irene Cussó, Annabel Fontanet, Elena Carrillo, Lluís Botella i Eduard Longás.

Paral·lelament, s'ha continuat el treball de reflexió i teorització amb l'edició de nous documents. Es tracta de la publicació de textos o guies de caràc-

ter més operatiu que tenen com a objectiu presentar, definir i sistematitzar les propostes d'acció que es plantegen en el programa. Així, en aquest curs 2012-13 s'han editat el Model d'Acció Social, eix fonamental sobre el qual gira tota l'acció socioeducativa amb la població destinatària del programa, i les guies del subprograma de reforç educatiu i del subprograma d'atenció psicoterapèutica.

Finalment, s'ha d'assenyalar que el Model de promoció i desenvolupament integral de la infància en situació de pobresa i vulnerabilitat social, que presentem en aquest document, és el resultat de l'experiència i del treball acumulats, i constitueix un ambiciós pas endavant en la consecució de les finalitats que des d'un principi van motivar a impulsar el programa per part de l'Obra Social "la Caixa".



2 Model de promoció i desenvolupament integral de la infància en situació de pobresa i vulnerabilitat social

2.1 Definició

El Programa CaixaProinfància és una iniciativa de l'Obra Social "la Caixa" adreçada a la infància en situació de pobresa econòmica i vulnerabilitat social, amb la finalitat de promoure i donar suport al seu desenvolupament d'una manera integral, afavorint i fomentant les polítiques de millora de l'equitat, la cohesió social i d'igualtat d'oportunitats per a la infància i les seves famílies. El programa, per tant, pretén facilitar tant la millora de la situació dels nens i les nenes i de les seves famílies com desenvolupar les competències i el compromís que els han de permetre assumir amb autonomia aquest procés de millora.

Certament, situant el nen i la nena o els/les adolescents en el centre de l'acció del Programa CaixaProinfància com a subjectes de ple dret i tenint en compte o donant suport al principi fonamental de l'interès superior de la infància de la Convenció sobre els Drets del Nen del 1989, el programa proposa analitzar i actuar proactivament considerant-los també de manera sistèmica en el seu context familiar, nuclear o extens, i de les seves relacions socials secundàries i terciàries.



A ningú no se li escapa, però, que els nous tipus de família, les seves noves consideracions, els seus integrants, la dinàmica de les seves noves relacions en un entorn complex de situacions com la desocupació, les malalties, l'habitatge, les drogodependències, els processos migratoris forçats o l'exclusió social, entre d'altres, adoben el terreny per obstaculitzar un concepte de "família" de consens. Certament podríem parlar sobretot i de manera inclusiva, com proposen alguns sociòlegs, del plural "famílies" més que no pas del singular.¹

De tota manera, considerant que cal acostar-se a una definició psicossocial que ens permeti plantejar les bases de l'acció que proposa el Programa CaixaProinfància, prenem la proposta de la Dra. Patricia Arés Muzio,² que diu així: "*Desde el punto de vista psicológico podemos decir que la familia es la unión de personas que comparten un proyecto vital de existencia en común que se quiere duradero, en el que se generan fuertes sentimientos de pertenencia a dicho grupo, existe un compromiso personal entre sus miembros y se establecen intensas relaciones de intimidad, reciprocidad y dependencia*" (Arés, 2002).

Així doncs, centrats en la potenciació del nucli familiar de referència de la infància, es proposa activar al màxim el potencial d'apoderament de tots els membres de la família participant del programa, tot i que, en aquest sentit, sabem prou bé que les dificultats no són poques. Els dos informes de FOESSA, citats abans,³ ens descriuen un escenari realment complex. El Programa CaixaProinfància va atendre en la seva primera etapa més de 72.000 llars espanyoles on residien 125.982 nens i nenes o adolescents, dels quals un 69,1% viuen en un entorn familiar d'exclusió severa, afectats sobretot per l'eix econòmic de l'exclusió. Precisament en aquestes llars, més del 50% han tingut dificultats greus per poder comprar alimentació primària

1 D'ara endavant, cal entendre, doncs, la referència en singular de "família" com el plural inclusiu "famílies".

2 Arés, P. (2002). *Psicología de la Familia. Una aproximación a su estudio*. Editorial Félix Varela. L'Havana. Cuba. La Dra. Arés és catedràtica de la Universitat de l'Havana i especialista en violència domèstica, violència social i violència escolar.

3 "Informe del Programa CaixaProinfància des de les entitats" i "Informe final de l'impacte del programa CaixaProinfància".

o medicació necessària, als quals s'afegeixen despeses excessives o inassumibles en el seu habitatge, i s'hi acumulen els indicadors de més dificultat: molt baixa formació (21%), problemes de violència domèstica (23%) i problemes amb l'alcohol, el joc o les drogues (11%).

Malgrat això, el Programa CaixaProinfància, en aquesta nova etapa, es proposa reforçar al màxim el treball sistèmic i circular "família, escola, comunitat". Davant del "cercle viciós" de la pobresa i l'exclusió es proposa accentuar el "cercle virtuós" de potenciar la família, les accions socioeducatives, i la seva relació en xarxa amb l'entorn social local i global.

És per aquest camí que hauríem de trobar els vasos comunicants i potenciar les seves relacions a fi que puguem sentir que l'educació, la promoció i el bon desenvolupament dels nens, les nenes i els/les adolescents en contextos de dificultat multidimensional no són en terra de ningú, ans al contrari, que es tracta d'una responsabilitat de tothom, una responsabilitat compartida, a la qual el Programa CaixaProinfància vol oferir el màxim suport, incidint en el procés de millora de les dimensions socials, educatives, psicològiques i sanitàries de les famílies que accedeixen al programa, intervingut per tota la xarxa de les entitats coordinadores i col·laboradores i l'administració pública. Aquesta és la força i la proposta de CaixaProinfància.





2.2 Objectius generals

Així doncs, els objectius generals que orienten el Programa CaixaProinfància són els següents:

- a. Afavorir el desenvolupament de les competències del nen, la nena i l'adolescent i la seva família, que permetin millorar els seus processos d'inclusió social i autonomia.
- b. Promoure el desenvolupament social i educatiu del nen i de la nena en el seu context familiar, escolar i social.
- c. Desenvolupar i implementar un model d'acció social i educativa integral que contribueixi a millorar les oportunitats de desenvolupament social i educatiu dels nens i les nenes i les seves famílies.

2.3 Destinataris i àmbit d'acció

El programa s'adreça a nens, nenes i adolescents d'entre 0 i 16 anys les famílies dels quals, en situació de pobresa econòmica relativa o extrema, són susceptibles d'estar o estan en procés d'atenció i/o acompanyament social i presenten mancances en les seves necessitats socials.

En tot cas, es pretén treballar amb la màxima complicitat i coresponsabilització de les famílies en el procés de millora, per tal com se les incorpora al pla d'acció social i es maximitzen totes les possibilitats.

El programa es duu a terme a les deu ciutats i àrees metropolitanes més poblades i amb índexs elevats de pobresa infantil a Espanya: Balears, Barcelona, Bilbao, Gran Canària, Madrid, Màlaga, Múrcia, Sevilla, Tenerife, València i Saragossa.

2.4 Marc general

La millora de les situacions de vulnerabilitat social i en risc d'exclusió que afecten molts nens, nenes, adolescents i famílies requereix, més enllà de l'atenció a necessitats puntuals, un plantejament global i sistèmic que consideri la multifactorialitat que caracteritza les situacions de pobresa. Aquesta afirmació és vàlida tant per orientar l'ajuda a una família com per guiar un projecte més ampli que persegueixi millorar les condicions de vida i augmentar les oportunitats d'inclusió d'una determinada població o comunitat. No és possible trencar el cercle estructural de la pobresa sense pensar en propostes globals, que incideixin d'una manera integral sobre un sistema amb una forta tendència a retroalimentar-se en la seva negativitat. La història de com s'han format i es perpetuen les bosses de pobresa a les grans ciutats ens informa, efectivament, de la interdependència que hi ha entre nivells educatius, treball, rendes, accés a l'habitatge, condicions de salut, etc. Per això, en escenaris tan complexos, qualsevol actuació compromesa amb la transformació d'aquesta realitat injusta ha de plantejar a fons quina forma d'acció és la més convenient.

Al seu torn, no podem deixar d'afirmar la profunda convicció de l'existència de potencialitats de creixement, canvi i millora en tota persona i família. Aquesta aposta per les persones, i molt especialment per les capacitats dels nens, les nenes i els/les adolescents en ple procés de desenvolupament i formació, fonamenta l'orientació positiva a favor de la resiliència de les persones, promotora i ambiciosa en les seves metes, que ha d'acompanyar tota acció socioeducativa en qualsevol context i realitat amb independència del grau de vulnerabilitat o fragilitat que el caracteritzi.

Des d'aquesta doble perspectiva, aquest programa s'entén com a facilitador del desenvolupament de les competències dels nens i les nenes i les seves famílies i promotor de les seves capacitats, autonomia i aspiracions, al servei d'un projecte ampli de transformació i millora de la realitat de la infància a la societat, en el qual estan compromesos diferents agents, institucions i administracions públiques de cada territori.



En aquest sentit, es plantegen, des del suport que suposa el programa, dos nivells d'acció: el primer, centrat en l'acompanyament de les persones; el segon, orientat a millorar els processos del treball social i a incidir en els factors contextuals.

Pel que fa a l'acompanyament de les famílies destinatàries, el programa busca construir-hi una relació a partir del principi de la coresponsabilitat, incint en l'enfortiment de les seves capacitats i l'assumpció d'aquells compromisos que els permetin exercir els seus drets i deures bàsics en àmbits com l'educació, la salut, l'habitatge, la feina i la participació en la vida social. En definitiva, el programa pretén aprofitar la sinergia entre totes les iniciatives i recursos per permetre que els nens, les nenes i els/les adolescents i les seves famílies es desenvolupin amb la màxima autonomia i efectivitat. Això obliga a un esforç sistemàtic i continu de coordinació entre els diferents agents que treballen conjuntament amb cada nen o nena i la seva família.

Aquest esforç de treball en xarxa en el nivell micro, garantia de qualitat en el servei i l'acompanyament, també ha de ser seguit per una acció igualment compromesa en la col·laboració i acció conjunta en els nivells que corresponen a les institucions i el territori. Les entitats especialitzades i altres agents socioeducatius del territori (centres educatius, serveis comunitaris, administració local, etc.) estan cridats a un treball en xarxa que permeti optimitzar processos, compartir coneixement i aprendre conjuntament. En aquest sentit, l'organització de xarxes d'entitats és una opció que el programa duu a terme per assegurar-ne el desenvolupament ple i que, lluny d'excloure altres possibilitats de treball, suposa una aposta pel treball socioeducatiu des d'un enfocament transversal i interdisciplinari.

2.5 Principis rectors

Aquest marc de treball perfila un conjunt de principis rectors que defineixen i fonamenten el model d'acció socioeducativa que es vol impulsar i que han de guiar l'acció duta a terme per les entitats col·laboradores amb els nens i les nenes i les seves famílies. Es presenten a continuació.

1 La pobresa com a categoria amaga una realitat múltiple, complexa i diversa.

En tot moment cal considerar que darrere de l'etiqueta "pobresa" hi ha una realitat molt heterogènia, estructural i complexa (en les causes, els efectes, les respostes, les biografies, etc.) que no es pot obviar. En conseqüència, les respostes efectives a les situacions de pobresa han de respondre a aquest principi de diversitat i no s'han de plantejar de manera homogènia. Cada realitat es viu i es percep des de les seves pròpies diferències, i aquest és el lloc des del qual l'acció social i educativa ha d'actuar. Per aquest motiu, disposar de propostes flexibles, diverses i complementàries és, en general, el plantejament que ofereix més garanties en tots els nivells de la intervenció.

2 Cada nen, nena i la seva família tenen possibilitats de millora i desenvolupament.

Les persones en situació de vulnerabilitat social tenen capacitats i potencialitats per fer els canvis necessaris que els permetin adaptar-se de manera òptima al seu entorn i superar les situacions de dificultat a les quals s'enfronten. Tota persona té una capacitat de resiliència que li permet desenvolupar i construir mecanismes de protecció davant de situacions adverses. Els professionals de la intervenció social han d'interioritzar i assimilar aquestes premisses i basar-s'hi, traslladant-les als contextos de l'acció professional que duen a terme amb el nen, la nena i l'adolescent i la família. Això suposa respondre de manera específica a les situacions concre-



tes que presenta cada nen, nena i adolescent i la seva família, a més de fomentar la seva participació en processos normalitzadors.

3 Tot programa o actuació ha de partir d'una avaluació correcta de les necessitats i potencialitats de la població destinatària i el seu context.

Un pas previ a qualsevol actuació social que pretengui incidir en la realitat d'una manera transformadora és conèixer les característiques del territori i de la població susceptible de ser atesa. No es tracta tan sols de valorar què s'oferirà o es dinamitzarà; també cal valorar el tipus d'organització que sustenta l'acció socioeducativa i la seva estratègia global. Només d'aquesta manera es garanteix que l'acció proposada –en els seus nivells d'usuari i de programa– concordi amb les necessitats econòmiques, socials i culturals del col·lectiu, considerant també les causes que expliquen la situació de manca i les possibles potencialitats i oportunitats del context.

4 L'acció socioeducativa s'ha de basar en un treball sistèmic i integral.

Tot sovint, la detecció d'una necessitat és indicativa d'una situació complexa que cal abordar des d'una perspectiva global. L'acció socioeducativa que desenvolupa processos i busca transformacions reconeix el paper, la capacitat, els recursos i les iniciatives existents de tots els actors involucrats, i hi col·labora estretament a fi d'establir sistemes estables de suport social i de millora de les oportunitats. L'acció socioeducativa s'ha d'adreçar, tant en el nivell de l'acció directa amb la família com en el treball en l'àmbit del programa i/o la comunitat, a la promoció de les persones i el desenvolupament de les seves capacitats –desenvolupament de processos, transformació de situacions– i a facilitar l'accés a recursos normalitzadors. Només des d'un treball sistèmic és possible establir extenses xarxes socials sòlides, com també garantir la protecció i la promoció dels Drets del Nen.

5 El nen, la nena i l'adolescent són el centre de l'acció del programa.

La infància i l'adolescència en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió se situen en el centre del programa. L'acció social ha d'incidir en el procés d'interacció de cada nen, nena o adolescent amb el seu entorn per generar aquells canvis a escala individual, familiar i del context que el beneficiïn.

6 La família és la unitat de treball preferent i a la qual cal donar suport per desenvolupar la seva autonomia.

L'acció socioeducativa ha de considerar la família com el context immediat i preferent des del qual treballar per millorar les situacions de necessitats detectades. En tot moment, l'acció amb els nens, nenes, adolescents i les seves famílies s'ha d'orientar envers l'establiment, acompanyament i desenvolupament d'itineraris propis, personalitzats en funció de les seves necessitats i dels recursos disponibles.

7 L'acció amb els nens, les nenes i les seves famílies ha de respondre a un pla de treball estandarditzat, basat en l'estudi de cada situació i l'acompanyament personalitzat.

L'avaluació de les necessitats i potencialitats –tant en l'àmbit individual i familiar dels usuaris com en el col·lectiu– i el coneixement del territori, de les persones en el seu context i de les interrelacions dels diferents factors que configuren les situacions de vulnerabilitat han de permetre que les accions proposades en cada situació concordin amb la realitat i constitueixin una resposta eficaç, idònia i oportuna. L'acció amb les famílies, nens, nenes i adolescents incorporats al programa ha de respondre a una metodologia de treball sistemàtica i de qualitat. Això suposa aplicar un procediment comú previst pel programa i que cada entitat pot ampliar i adaptar a les seves necessitats. Principalment, suposa, en primer lloc, l'aplicació d'instruments de detecció de necessitats que han de facilitar la posada en marxa i el seguiment d'un pla de treball concret, orientat a la promoció de l'autonomia dels destinataris i adaptat a cada circumstàn-



cia. L'itinerari del nen o la nena i la seva família ha de ser seguit per mitjà de l'avaluació constant del pla de treball definit, establint indicadors parcials (qualitatius i quantitius) de les activitats per observar l'evolució.

8 L'acció amb les famílies i els nens, les nenes i els/les adolescents ha de comptar amb referents tècnics estables.

La complexitat de la intervenció socioeducativa, més encara quan es tracta de situacions de pobresa i risc d'exclusió, suposa un elevat nivell d'especialització. Per això és necessari personal tècnic especialitzat que, a més, s'haurà d'organitzar de manera que cada destinatari de l'acció pugui disposar d'un referent estable mentre duri el procés d'acompanyament. Aquest procés implica comptar amb el disseny d'un pla de treball i garantir la coordinació de recursos i de professionals. Entenem que aquesta és l'única opció que permet assegurar un treball de qualitat.

9 El desenvolupament de plans personalitzats per a cada nen, nena i família requereix el treball de diferents professionals que han d'estar coordinats entre ells eficaçment.

Els processos de desenvolupament i autonomia –millora de condicions, competències, habilitats, autoestima– requereixen la col·laboració de diferents professionals o tècnics i tècniques voluntaris especialitzats que han de treballar en equip. La multiplicitat de xarxes i professionals que poden intervenir en un sol cas fan necessàries la cooperació, coresponsabilitat i complementarietat en la diagnosi, les estratègies d'intervenció i l'avaluació de processos i dels resultats. Aquest enfocament interdisciplinari del treball obliga a consensuar una forma d'actuació, requereix compartir uns conceptes bàsics i una definició de funcions, competències i tasques.

10 El funcionament adequat del programa suposa promoure la xarxa d'entitats vinculades a cada territori.

El desenvolupament adequat del programa i la seva millora contínua requereixen mecanismes de relació i cooperació fluids entre les entitats

coordinadores del programa i les entitats col·laboradores. Aquests mecanismes van des de la creació d'un marc comú de treball per indicar uns procediments concrets que guien l'actuació i les seves corresponents derivacions/fluxos fins a la creació d'instruments que facilitin el traspàs d'informació entre elles amb l'objectiu d'establir formes de coordinació i cooperació pròpies d'un treball en xarxa i sistèmic. Aquest procés de reconeixement mutu i de creació de metodologies conjuntes condueix, a mesura que es vertebraven i es consoliden, a la construcció de xarxes locals que, més enllà de la millor coordinació dels processos, suposen una garantia de sostenibilitat per tal com són generadores de capital social i permeten incidir de manera indirecta sobre aspectes més estructurals i determinants de l'exclusió. La vertebració d'aquesta xarxa comporta la interacció constant i dinàmica dels diferents agents socioeducatius, públics i privats, que treballen en el territori.

11 Les finalitats i els objectius de l'acció socioeducativa que promou el programa s'enforteixen mitjançant les sinergies amb altres programes de l'Obra Social "la Caixa" i també amb altres iniciatives que es desenvolupin en el territori.

L'abordatge sistèmic i en clau de procés de millora socioeducativa de les situacions dels nens, les nenes i els/les adolescents i les seves famílies ha de permetre identificar la confluència amb altres programes. Trobar els enllaços i els itineraris per a la millora d'altres membres de la família redundarà en la millora de la situació de la família i del nen, la nena i l'adolescent en el seu entorn. Alhora, l'aproximació a la igualtat d'oportunitats des de l'àmbit de l'acció social requereix actuar de manera complementària i col·laborativa amb altres serveis, programes i professionals afins d'entitats públiques i privades del territori.



12 El voluntariat complementa el procés d'acompanyament que fan els tècnics, actuant de manera coordinada i reforçant el compromís i la motivació de nens, nenes, adolescents i família.

La participació de voluntaris i voluntàries amb formació adequada afegeix un plus de qualitat al procés de promoció i desenvolupament de nens, nenes, adolescents i famílies, i potencia el creixement del seu propi capital social. Atesa la complexitat de les situacions que es presenten en aquest programa, cal que el treball conjunt de tècnics i voluntaris sigui assumit de manera coordinada i amb la supervisió necessària –com ara acompanyament– per garantir la qualitat de les accions i els processos.



13 El programa requereix la formació continuada i la innovació per assegurar i augmentar la seva qualitat.

La millora de l'aprofitament del programa i de l'acció socioeducativa desenvolupada a les entitats s'ha de basar en processos de formació, de vegades conjunta, intercanvi d'experiències i reflexió i proposta d'innovacions. En aquest sentit, la xarxa general del programa pot ser un espai privilegiat per articular i promoure aquest tipus d'iniciatives.

14 La millora del programa també s'ha de fonamentar en la supervisió i l'avaluació continuada i d'impacte.

Cal avaluar, qualitativament i quantitativament, tant el resultat de les accions com la utilitat dels recursos i subprogrames que permeten desenvolupar les accions dutes a terme en el pla de treball. A més, l'avaluació dels procediments interns de treball –coordinació, comunicació, presa de decisions, etc.–, tant en les entitats com en les xarxes locals i general, també ha de ser una estratègia de millora contínua que caracteritzi el programa.

2.6 Model d'acció del programa

Les situacions de pobresa i exclusió pròpies de la població destinatària del programa s'acostumen a associar a diverses necessitats o mancances dels nens o les nenes i de la seva unitat familiar que afecten tots els ordres de la vida (lligams socials, educació, salut, habitatge, accés a la cultura, etc.). Sabem que l'escassetat de recursos de moltes persones, a més de reduir les seves oportunitats de desenvolupament, indica tot sovint l'existència d'importants limitacions personals per accedir a aquests recursos. Moltes vegades, el nivell econòmic de les famílies amb mancances no es pot desvincular dels nivells socioculturals, de salut, d'hàbits de vida, de xarxa de relacions personals, etc., que les caracteritzen i que són un factor causal



de la seva situació i frenen la seva millora. Tampoc no podem oblidar que la pobresa en ella mateixa és portadora, sovint, de certs estigmes d'exclusió, en forma de baixa autoestima i autolimitació de possibilitats, reducció d'expectatives de millora del seu entorn i establiment de relacions de dependència que moltes vegades són transmeses de pares a fills.

Per trencar aquest *cercle de la pobresa* cal actuar des d'àmbits i nivells complementaris. L'acció integral amb les famílies ha d'atendre aspectes educatius, d'integració social, de millora de la salut, de condicions generals de vida, de salut relacional, d'accés al treball, etc. I també cal intentar combinar els suports directes a les famílies amb l'acompanyament per a l'ús dels béns i serveis socials universals a què tenen dret com a ciutadans. Aquest últim aspecte és cabdal en aquesta població si es pretén treballar per capacitar-ne el desenvolupament autònom i promoure'n la inclusió en el sistema familiar i microsocial.

Un altre aspecte que també resulta fonamental per treballar de manera específica amb sectors de població amb mancances és el desenvolupament de la seva resiliència. En la mesura que la pobresa és expressió de situacions d'opressió i exclusió, l'acció social ha de desenvolupar les capacitats per afrontar l'adversitat, que inclou des de la presa de consciència –el fet de sentir-se afectats per un context profundament injust i inhumà– fins al sentit mateix del compromís dels subjectes en la seva lluita per sortir de la situació injusta per mitjà de l'adquisició d'eines que permetin superar-la objectivament.

En conseqüència, el model i eix principal que proposa el Programa CaixaProinfància és el suport social i educatiu als nens, les nenes, els/les adolescents i les seves famílies mitjançant un procés coordinat, sistemàtic i professional d'acompanyament que en permet l'accés a diferents ajudes i serveis organitzats en subprogrames específics.

Per *acció social* entenem el conjunt d'accions derivades de la relació d'acompanyament, promoció i ajuda envers els nens, les nenes, els/les adolescents i les seves famílies que acull aquest programa. Les finalitats d'aquesta acció són assegurar una acció integral i sistèmica capaç de

millorar les seves oportunitats actuals i garantir l'exercici complet dels seus drets de benestar i desenvolupament. Com a tal, l'acció social és un procés que introdueix de manera planificada elements externs en les dinàmiques personals i socials de les famílies usuàries, amb el propòsit d'assolir canvis i millores en les seves condicions de vida i en el desenvolupament de les persones.

Millorar les oportunitats també suposa incrementar les competències dels nens, les nenes, els/les adolescents i les seves famílies, potenciant-ne les capacitats i possibilitats d'autonomia i autogestió. La millora del benestar personal i familiar, la salut relacional i la resiliència davant les situacions de dificultat són fonamentals per establir i enfortir aquelles relacions i els vincles amb l'entorn pròxim que assegurin la sostenibilitat dels processos de millora. En conseqüència, l'acció social com a tal també és un procés educatiu que pretén, per mitjà del seu mateix desenvolupament, capacitar els destinataris de l'acció.

El Programa CaixaProinfància es vol caracteritzar per la qualitat de l'atenció a la família. Per aconseguir aquesta qualitat, defineix un marc comú de l'acció social que concreta els criteris i procediments bàsics que han d'implementar les entitats que formen part de les xarxes CaixaProinfància. Es tracta d'un marc comú de referència prou flexible perquè cada xarxa els pugui incorporar a la seva realitat sense renunciar a la seva idiosincràsia. Amb això, es busca assegurar que en totes les xarxes es promogui l'acció integral amb els nens, les nenes i les seves famílies, la millor manera de tenir certes garanties de motivar l'autonomia final de la unitat familiar per regular la seva vida i "tirar endavant".

Els mateixos objectius de qualitat tècnica del servei i l'atenció prestats des del programa requereixen la participació de tècnics especialitzats amb dedicació professional. La responsabilitat de l'acció social i la complexitat de moltes de les situacions que s'han d'abordar plantegen la necessitat de comptar amb professionals experts i compromesos amb la millora de la infantesa. A més de la intervenció dels professionals de l'àmbit del treball i l'educació social, l'educació, la psicologia o la salut, el voluntariat pot fer



importantes aportacions perquè les persones en situacions de vulnerabilitat social construeixin xarxes de suport informal gràcies a la construcció de relacions interpersonals a partir de la vida quotidiana, la convivència en els espais comuns del barri i l'acompanyament a la participació social.

Per acabar, juntament amb el model comú d'acció social, l'organització i la coordinació de xarxes d'entitats col·laboradores del Programa CaixaProinfància en cada territori asseguruen, que totes les famílies destinatàries puguin accedir a les ajudes i els serveis previstos en el cas que la seva situació ho requereixi. La coordinació en xarxa, promoguda per les entitats coordinadores, ha d'assegurar tant la qualitat de l'acció com, pel cap baix, el desenvolupament dels subprogrames específics previstos.

2.7 Subprogrames específics

El programa s'articula en diferents subprogrames específics que pretenen incidir en una millor educació i salut dels nens, les nenes i les seves famílies. L'oferta, conjuntament amb altres accions no finançades pel programa que desenvolupen les entitats o a les quals cada xarxa local pugui tenir accés, permet dibuixar itineraris o trajectòries d'oportunitat per a cada cas. Els subprogrames específics que proposa el Programa CaixaProinfància són els següents:

Reforç educatiu. Integra el conjunt d'accions, serveis i accés a béns que promouen la inclusió i l'èxit escolar. Les propostes actuals se centren en les activitats o els serveis de reforç educatiu, ajuda a l'equip escolar, logopèdia i psicomotricitat. Juntament amb el subprograma d'Educació no formal i temps lliure, completa una oferta socioeducativa més enllà de l'horari escolar d'alta intensitat i amplitud, que pretén potenciar al màxim les competències personals, els aprenentatges i el desenvolupament integral dels nens i les nenes.

Educació no formal i temps lliure. Integra el conjunt d'accions, serveis i activitats d'educació no formal que promouen l'educació integral, la socialització positiva del nen o la nena i la seva plena inclusió educativa. Les propostes actuals se centren en la participació en centres oberts, casals i escoles de vacances.

Suport educatiu familiar. Integra el conjunt d'activitats i estratègies socio-educatives de caràcter grupal que promouen el desenvolupament i benestar de la família mitjançant l'educació en valors, el desenvolupament de les competències parentals i la construcció de lligams estables positius entre els membres de la unitat familiar.

Atenció psicoterapèutica personal i familiar. Integra els recursos i serveis professionals especialitzats que donen resposta a les necessitats d'atenció psicoterapèutica i suport psicològic al nen, nena o família, així com a la realització de suport terapèutic. No inclou l'assistència a trastorns mentals, que han de ser derivats a la xarxa pública de salut.

Promoció de la salut. Un eix important d'acció amb les famílies s'orienta a la promoció i prevenció de la salut. Concretament, l'assumpció d'hàbits de vida saludables i de competències òptimes per al desenvolupament del nen, la nena i l'adolescent en el seu context familiar i social guien aquest subprograma. Fins ara el subprograma integra el conjunt d'ajudes d'alimentació i higiene, com també la provisió de béns com ara ulleres i audíofons. Aquestes prestacions han de ser utilitzades per afavorir una estratègia de promoció/educació de la salut que compti amb la vinculació de la família.

CaixaProinfància és un programa dinàmic. Guiat per l'afany de millora i a partir de l'avaluació contínua, el programa s'implementa a mesura que es desenvolupa i roman obert a posteriors accions d'ampliació, redefinició i/o incorporació de serveis i nous àmbits que es poden concretar en la revisió dels actuals subprogrames d'acció i/o en la creació d'altres de nous.



3 Metodologia de l'acció social

L'acció social s'ha de desenvolupar segons els criteris professionals i deontològics definits per al treball social i l'educació social. Des del Programa CaixaProinfància es respecten els diversos models propis de cada entitat. Això no obstant, amb aquesta proposta s'estableixen aquells mínims comuns a totes les xarxes CaixaProinfància que han de garantir la qualitat en l'atenció que pretén el programa. A continuació es presenten els criteris bàsics que la guien, la manera d'accedir al programa que determina el tipus de seguiment que s'establirà amb cada família, les pautes per a l'avaluació inicial que orienta el tipus d'acció que es desenvoluparà i les fases i els procediments de l'acció social previstos.

3.1 Criteris generals

L'atenció individualitzada (o personal), l'acompanyament familiar i el tractament social constitueixen espais i eines metodològics per dur a terme l'acció social amb els nens i les nenes i les seves famílies. La vinculació a un pla de treball sense compromisos i coresponsabilitats és l'estratègia principal amb la qual es compta per dur a terme un procés coherent i avaluable.

La complexitat de l'acció social, especialment quan es tracta de situacions de risc d'exclusió, suposa un elevat nivell d'especialització. Els nens i les nenes i les seves famílies es troben en una situació de vulnerabilitat i fragilitat que requereix un marc clar de relacions, en el qual hi ha d'haver un



professional de referència estable, amb el qual es crea un vincle i que assegura un acompanyament personalitzat i l'establiment de relacions coherents i eficaces amb les xarxes i entitats corresponents.

L'acció social amb nens, nenes i les seves famílies requereix receptivitat, iniciativa i creativitat. A més, en funció de les característiques del nen, la nena i l'adolescent i la seva família, caldrà treballar-hi de manera més o menys intensiva, estructurada i amb una dedicació que permeti l'atenció de les necessitats de manera adient.

A continuació es presenten els criteris metodològics que, de manera general, han de servir com a referents comuns per a les entitats de les xarxes socials que desenvolupen el programa. Per complementar la informació sobre els criteris generals de l'acció social es pot consultar el capítol 2 ("Aproximació a l'acció social i conceptes clau") del document *CaixaProinfància Model d'Acció Social* (2013), en què es descriuen de forma més extensa els criteris bàsics que s'han de tenir en compte per al desenvolupament de l'acció social, així com l'anàlisi i els condicionants de la presentació de la demanda.

- Cada situació individual i familiar és única i, en conseqüència, la tipificació de les necessitats o el seguiment d'un protocol d'acció només han de ser estratègies per sistematitzar una acció de qualitat, que no s'ha de contradir amb l'ètica del respecte i el reconeixement de les necessitats individuals i la realitat singular i irrepetible de cada cas.
- Les famílies que es troben en una situació de vulnerabilitat i fragilitat necessiten un marc clar de relacions a partir de les quals es genera un vincle i es progressa a través d'un acompanyament personalitzat. Atesa la complexitat de la intervenció que requereixen les situacions de risc d'exclusió social, l'atenció personalitzada a les famílies i els nens, les nenes i els/les adolescents ha de comptar amb un referent professional estable. Aquest és el responsable de dissenyar, coordinar i supervisar el pla d'acció i l'acompanyament.
- La proposta d'inclusió en el Programa CaixaProinfància ha de ser guiada per un pla de treball d'acció social en el qual s'estableixen els objectius i

les activitats que es duren a terme, acordats entre la família, els nens i les nenes, els professionals i les entitats participants en el territori i/o en altres xarxes. Tant els professionals com les entitats tenen la funció d'acompanyar i facilitar aquest procés de treball i assolir els objectius plantejats en aquest pla. Els diferents tipus d'actuacions que es faciliten als nens, les nenes, els/les adolescents i les seves famílies, tant si es tracta de béns com de serveis o de participació en projectes, s'incardinen en el pla de treball. Han d'aparèixer com un recurs amb una funció i uns objectius definits i amb una valoració prèvia de l'oportunitat d'accés al bé, de la prestació del servei o de la incorporació a un projecte determinat.

- Les metodologies o estratègies utilitzades han d'estimular l'apoderament i la capacitat, des dels quals la família pugui entendre les seves necessitats i potencialitats i les del seu fill o la seva filla per participar en el procés de canvi i millora. El nen, la nena, l'adolescent i la família han de ser i sentir-se agents del seu propi canvi.
- El procés i l'impacte de l'acció social amb cada nen o nena i la seva família han de ser avaluats de manera contínua, tant qualitativament com quantitativament, i les actuacions realitzades han de respondre a l'evolució de la situació i adequar-se als canvis que es produeixin.
- Totes les entitats han de comptar amb personal tècnicament qualificat per dur a terme l'atenció a les famílies. En el capítol 6 del document *Caixa-Proinfància Model d'Acció Social (2013)* es presenten orientacions sobre les característiques i competències dels professionals de l'acció social en el programa. Els referents, sempre que sigui possible, seran professionals vinculats a l'entitat de manera estable per algun dels tipus de relació laboral existents amb la finalitat de garantir-ne la continuïtat en l'acompanyament i reduir els elements de risc o dispersió en els nens, les nenes, els/les adolescents i la seva família. La seva dedicació ha de permetre el seguiment i l'acompanyament de les famílies i els seus fills i filles, i, alhora, la coordinació amb els serveis o projectes en els quals, d'acord amb el pla de treball, es participi. Podran comptar amb la col·laboració de voluntaris que assumiran les tasques i responsabilitats per a les quals estiguin pre-



parats. Per aprofundir en el tema de la coordinació dins del programa, es pot trobar més informació en el capítol 5 del document *CaixaProinfància Model d'Acció Social (2013)*, en el qual es descriuen les claus per dur-la a terme.

- La intensitat de la intervenció/acció individualitzada i/o familiar no ha d'estar estandarditzada homogèniament, i la periodicitat del seguiment ha de ser establerta d'acord amb les necessitats i possibilitats de transformació de la unitat familiar i la situació dels nens i les nenes a través de programes adaptats; en cap cas no ha de ser inferior a dues o tres vegades per curs.
- Com més gran és la complexitat i desestructuració de la situació dels nens i les nenes que s'atenen, més profunda ha de ser la intervenció en el treball professional. En aquest sentit, es considera la possibilitat de proposar accions innovadores que parin atenció continuada i de proximitat a aquelles famílies amb fills que ho puguin necessitar en situacions de crisi o sobrecàrrega, amb un èmfasi especial en col·lectius amb nens o nenes d'entre 0 i 6 anys.

3.2 Accés al programa CaixaProinfància

Els nens, les nenes i els/les adolescents són els destinataris del Programa CaixaProinfància. És previsible que a partir del treball social amb les famílies s'identifiquin les necessitats dels nens, les nenes i els/les adolescents que són susceptibles de ser atesos mitjançant aquest programa. També és possible que, a partir de la participació dels nens i les nenes en algun dels subprogrames, s'accedeixi a un coneixement més profund d'una situació familiar de fragilitat i mancances que justifiqui el desenvolupament d'un pla de treball social integral amb la família.

La porta d'entrada per la qual s'accedeix al Programa CaixaProinfància està definida per la metodologia de l'acció social que es proposa. En tots els

casos, l'elaboració d'un pla de treball és prèvia a l'accés als subprogrames. A causa de les diferents possibilitats de col·laboració entre entitats de la xarxa CaixaProinfància i els serveis socials de la xarxa pública s'estableixen dos tipus de circuits i usuaris:

- a. Sol·licitud directa.** La sol·licitud de servei per part d'una família arriba directament a l'entitat CaixaProinfància coordinadora o a una altra de la seva xarxa. L'entitat que gestiona el Programa CaixaProinfància o una col·laboradora està incorporada a la xarxa de serveis socials en un territori determinat, de manera que presta serveis d'atenció primària. En conseqüència, la xarxa CaixaProinfància assegura l'existència d'un referent principal per al nen i la nena, responsable de l'elaboració i el seguiment d'un pla de treball, com també de proposar la participació en els subprogrames específics de CaixaProinfància.
- b. Sol·licitud derivada.** La demanda o sol·licitud de servei la realitza una entitat, l'Administració Pública o un projecte perquè, com a complement del pla d'acció social que ja s'està duent a terme des d'altres recursos de l'entitat pública o privada derivant, un nen, una nena o un adolescent i la seva família participin en algun dels subprogrames que proporciona CaixaProinfància. Per tant, la família és derivada per un professional dels serveis socials d'atenció primària o una altra institució, que és considerat el referent principal. Les entitats de la xarxa presten serveis especialitzats, coordinats per un professional referent del programa. Aquest és responsable de desenvolupar i avaluar un pla de treball propi comptant amb la complementarietat de CaixaProinfància.

En tots els casos es poden produir derivacions dins de la xarxa CaixaProinfància per treballar aquells aspectes relacionats amb les àrees socials, educatives i de salut que corresponguin segons la identificació de necessitats.



3.3 Valoració dels factors de risc i previsió de l'acció social

La incorporació dels nens o les nenes i les seves famílies al programa requereix la valoració del personal tècnic especialitzat de les necessitats i els nivells de risc que presentin a partir de la seva identificació en relació amb els factors següents:

- la situació econòmica;
- l'estructura sociofamiliar i les relacions intrafamiliars;
- la salut familiar i assistència sanitària;
- la situació laboral i el nivell de formació de la família;
- la situació de l'habitatge i el seu entorn;
- l'educació i escolarització dels fills i les filles;
- les relacions amb l'entorn i la pertinença a xarxes formals o informals.

En funció de la valoració d'aquestes dimensions, és previsible identificar com a mínim tres nivells de risc diferents, que determinen la proposta d'acció que cal desenvolupar i el pronòstic, respecte dels resultats que s'esperen aconseguir:

- a. Nivell de risc molt alt. Famílies amb grans mancances, en situació real d'exclusió i/o amb absència de recursos materials i personals per atendre i comprendre les necessitats familiars i dels nens, les nenes i els/les adolescents. Hi ha una tendència a que la seva situació sigui crònica i amb un alt risc d'establir relacions molt dependents dels serveis socials i el programa. Requereixen una acció intensa i complexa, una construcció conjunta de compromisos i un gran esforç de seguiment. L'acció social ha d'estar subjecta de manera estricta a l'avaluació contínua, valorant de manera diferenciada les mesures assistencials que siguin necessàries per evitar establir relacions excessivament protectores a llarg termini.

En aquestes situacions, és previsible plantejar la continuïtat de l'acció social durant un temps prolongat per mitjà de l'actualització oportuna dels plans de treball.

- b. Nivell de risc alt. Famílies en situació d'alta vulnerabilitat, amb mancances econòmiques, formatives i d'estructuració familiar. Al seu torn, mostren capacitat per identificar els riscos i la necessitat de suport per aconseguir la seva autonomia. Cal esperar resultats positius de l'acció social sempre que s'estableixi un pla a mitjà o llarg termini. El suport exclusivament als nens, les nenes i els/les adolescents pot resultar de gran utilitat, tot i que en la majoria de casos serà necessària una acció més complexa amb la unitat familiar. Resulta imprescindible acompanyar l'acció amb un pla de treball que s'adapti a cada situació i que estigui consensuat convenientment. Es compta amb una certa capacitat d'autoavaluació dels usuaris i la generació de compromisos de millora. És previsible un acompanyament que pot ser prolongat, mitjançant la revisió oportuna dels plans de treball, però amb disminució de la intensitat de les accions a mesura que la família sigui capaç d'augmentar la seva autonomia.
- c. Nivell de risc mitjà. Famílies amb recursos personals i educatius, amb accés a alguns mitjans econòmics no sempre suficients, però que permeten una certa autonomia. Mostren estabilitat en algunes àrees, però la seva situació és fràgil i sobrecarregada. El pronòstic és molt positiu sempre que s'actui abans que la situació no s'agreugi. Tot i que el nivell de risc és el més baix dels descrits, l'existència real d'un augment de la vulnerabilitat justifica que, des de la perspectiva de la prevenció, es desplegui el programa en aquestes situacions d'una manera integral i eficaç. És possible que els suports més focalitzats o puntuals a la família, i especialment les accions orientades a facilitar suport educatiu als fills i les filles, siguin suficients. Es compta amb la capacitat de compromís de les famílies i, com en els supòsits anteriors, també ha de guiar l'acció un pla de treball consensuat que no ha d'abastar necessàriament totes les dimensions que afecten la família. Això no obstant, és acon-



sellable un seguiment social d'intensitat suficient per permetre detectar indicadors d'empitjorament de la situació.

Per a l'avaluació dels nivells de risc es desenvoluparan amb posterioritat a aquesta proposta sistemes d'indicadors que en facilitin l'avaluació més precisa. En aquest sentit, en l'apartat 3.1.2. ("Tècniques i eines específiques") del capítol 3 del document *CaixaProinfància Model d'Acció Social (2013)* es defineix una pauta d'orientació general, acompanyada d'una llista de recursos accessibles (vegeu Annex 1, del mateix document) que poden orientar els professionals adscrits al Programa CaixaProinfància que ho necessitin.



En tot moment i en compliment de la normativa vigent, la detecció de situacions de risc relacionades amb trastorns mentals, severos, drogodependències, abusos sexuals, violència domèstica, maltractament físic o psicològic o negligència severa serà comunicada a l'entitat pública competent en matèria de protecció de nens, nenes i adolescents amb l'objectiu de posar en marxa les actuacions pertinents.

3.4 Fases i procediments de l'acció social

L'acció social que se segueix en el Programa CaixaProinfància es basa en un procés sistemàtic que s'inicia amb la detecció de necessitats i la realització d'una valoració social i educativa de cada persona atesa. A partir d'aquesta valoració, s'elabora un pla de treball integral amb la família, i quan ja existeixi aquest pla s'hi incorporaran els objectius i les accions propis del programa. Cal destacar que el protocol d'acció social està marcat per l'existència del compromís de la família i dels nens, les nenes i els/les adolescents amb el seu propi procés de treball i millora, però en aquelles realitats en què aquest compromís no sigui possible es podran dur a terme plans de treball focalitzats en el nen, la nena o l'adolescent.

En el pla de treball s'estableixen els acords que donen accés als diferents serveis i béns. El seu desenvolupament s'avalua de manera contínua tant qualitativament com quantitativament. Les activitats que cal dur a terme han de respondre a l'evolució de la situació i adequar-se als canvis que s'hi produeixin.

La permanència en el programa s'ha d'ajustar a aquesta avaluació de les necessitats i a la disponibilitat per assumir la participació dels interessats en els propis canvis.

El nen, la nena o l'adolescent i la seva família han de saber com, amb qui i per què estableixen relacions en cada moment, sense que això suposi una sobrecàrrega, duplicitat o dispersió del treball social.



L'acció social en el Programa CaixaProinfància s'estructura en quatre fases (avaluació preliminar, programació, execució i avaluació final), que guien el procés d'incorporació al programa, el desenvolupament del pla de treball i la seva valoració. A continuació es descriuen breument aquestes fases, els procediments, la documentació i els instruments professionals que es proposen fonamentats en la metodologia d'acció social. Posteriorment es presenta un esquema dels procediments i accions generals del Programa CaixaProinfància per facilitar la comprensió de la relació entre les diferents fases i les accions que les componen.

Per complementar aquesta informació sobre el desenvolupament de l'acció social i assegurar la seva qualitat cal consultar el capítol 3 del document *CaixaProinfància Model d'Acció Social* (2013), en què s'expliciten més els procediments, les tècniques i les eines específiques en cada una de les fases de l'acció social.

Fase 1 **Avaluació preliminar**

En aquesta fase es rep la demanda, directa o derivada, i es valora. Aquesta etapa, també anomenada *estudi de la situació* (referit tant a l'individu com al grup i a la comunitat), ha de permetre precisar la naturalesa i magnitud del problema, tant a nivell dinàmic com estructural. Fruit d'aquesta avaluació s'ha de decidir sobre la conveniència i possibilitat d'atendre la demanda dins del programa.

A continuació s'especifiquen els procediments que cal seguir en la fase d'avaluació preliminar, segons la manera d'accedir al programa: sol·licitud directa o derivada.

a) Sol·licitud directa

Una sol·licitud de servei per part d'una família arriba directament a l'entitat CaixaProinfància coordinadora o a una altra de la seva xarxa.

Descripció: Es formalitza la sol·licitud mitjançant relació directa amb el potencial destinatari/ària del programa, amb una entrevista entre el professional designat/ada, el nen, la nena o adolescent i la seva família. En el cas que es tracti d'una unitat familiar amb la qual ja es duu a terme un pla de treball, s'ha d'especificar en quin moment es fa la proposta i documentar-ho explícitament en l'informe social.

Agents: Nens, nenes i les seves famílies; personal tècnic especialista de l'entitat.

Objectiu: Acollir la demanda i recollir informació que permeti constatar si es compleixen les condicions d'accés al Programa CaixaProinfància (edat, criteris econòmics, territori). La informació permet elaborar l'informe inicial CaixaProinfància que emplenarà el professional després de confirmar l'adequació de la proposta a les necessitats familiars i al pla de treball establert. Es pot informar la família de les característiques del programa i de les condicions del compromís per a la seva aplicació.

Contingut i font d'informació: Motivació de la demanda/proposta i descripció/actualització de la situació. Elaboració de la història social. És recomanable que el contingut s'ajusti al guió que es presenta per a l'informe inicial del Programa CaixaProinfància.

Metodologia: Entrevista del professional amb la família i el nen o la nena.

Acords: Proposta d'acceptació en el programa. El referent comunica directament a la família l'acceptació o no en el programa. En cas afirmatiu s'inicia la fase de programació.

b) Sol·licitud derivada

Arriba una demanda o sol·licitud de servei d'una entitat, l'Administració Pública o un projecte perquè, com a complement al pla d'acció social que ja s'està duent a terme des d'altres recursos de l'entitat pública o privada derivant, un nen, una nena o adolescent i la seva família participin en algun dels subprogrames que proporciona CaixaProinfància.



Descripció: Per mitjà d'una comunicació oral, escrita, correu electrònic o del canal que es consideri oportú, es procedeix a recollir les primeres dades: s'informa el professional que deriva dels requisits del programa i de la documentació necessària per a la corresponent valoració i acollida de la persona que serà derivada per ser atesa pel programa. Hi ha d'haver coordinació entre els professionals de les entitats o institucions derivants i el professional de l'entitat CaixaProinfància que rep la sol·licitud de participació en el programa.

Agents: El referent professional del servei derivant i el professional de l'entitat.

Objectiu: Acollir la demanda i recollir informació que permeti constatar si es compleixen els criteris d'accés al Programa CaixaProinfància (edat, criteris econòmics, territori) i incardinació en el pla de treball del professional referent.

Contingut i font d'informació: Presentació d'un informe social o una sol·licitud motivada elaborats per escrit pel professional referent en què es recullen les dades i les informacions relatives a la situació global de la família i específica del nen, nena i adolescent per al qual se sol·licita la participació en el programa. Aquesta informació permet elaborar l'informe inicial del Programa CaixaProinfància.

Metodologia: Entrevista o reunió entre professionals. En aquest cas, l'entrevista familiar té lloc en la fase 2, en la qual cal contrastar amb la família les necessitats expressades en l'informe social o sol·licitud motivada pel professional que deriva, així com procedir a la negociació del pla de treball i acords per formalitzar la participació en CPI.

Acords: Proposta d'acceptació en el programa. Es comunica la decisió al professional que deriva. En cas afirmatiu, s'explicarà a la família les condicions d'accés al programa CPI durant la fase de programació.

En ambdós casos, aquesta primera fase culmina amb l'elaboració de l'informe inicial CaixaProinfància, que és el document propi de les entitats per acollir la demanda i constatar si es compleixen les condicions d'accés al Programa CaixaProinfància (edat, criteris econòmics, pla de treball i territori). El seu contingut s'ha d'ajustar als criteris i estructura següent:

Criteris i estructura de l'informe inicial CaixaProinfància:

- a. Procedència i localització:
 - Dades de localització de la família i de la institució i referent professional.
 - Nova incorporació o continuació del pla d'acció individual/familiar.
- b. Requisits del programa:
 - Nens, nenes i adolescents d'entre 0 i 16 anys.
 - Unitat familiar.
 - Compliment dels criteris econòmics.
 - Compliment dels criteris d'adequació/necessitat.
- c. Dades de la unitat familiar de convivència:
 - Noms i edats dels membres de la unitat familiar.
 - Situació laboral dels progenitors.
 - Situació escolar.
 - Situació econòmica.
 - Salut i assistència sanitària.
 - Habitatge.
 - Recursos/programes actius.
 - Destinataris de les ajudes.
 - Altres recursos utilitzats.
- d. Pla de treball familiar (quan n'hi hagi pel fet que es tracti de família derivada):
 - Data d'inici de l'expedient familiar.
 - Objectius, accions i temporalitat.
 - Agents/professionals/xarxa que hi intervé.



- e. Diagnosi psicosocial i educativa. Breu descripció de la situació actual del nen, la nena i l'adolescent i la seva família i de les necessitats detectades que justifiquen la demanda del programa. Es tracta de recollir informació per valorar els criteris de necessitat i determinar les famílies/nens, nenes i adolescents que són susceptibles d'entrar-hi.
- f. Pronòstic. Previsió de millores que es desenvoluparan amb l'aplicació del programa durant un període determinat.

Fase 2 Programació

En aquesta fase es busca valorar el tipus d'acció que s'ha de realitzar i generar el compromís de les persones destinatàries. La programació concreta en forma de pla de treball les accions d'intervenció i acompanyament, de manera que abasta els objectius la negociació, el temps, els instruments i els nivells d'actuació.

Es realitza arran de la valoració positiva dels criteris d'accés al Programa CaixaProinfància. En concret, s'obre l'expedient del programa amb un informe inicial segons el guió proposat.

Descripció: Un cop que s'aprova l'admissió de la sol·licitud, es valora específicament la situació de necessitat i la seva correspondència amb un pla de treball concret en el qual incloure els recursos de CaixaProinfància. Es valora també la motivació i l'actitud dels participants davant la proposta dissenyada i consensuada entre ambdues parts. Si hi ha acceptació del pla de treball, es procedeix a formalitzar els compromisos documentalment complint els requeriments de la Llei Orgànica de Protecció de Dades (en endavant LOPD).

Agents: Nen, nena, adolescent i/o la seva família; tècnics del subprograma i referents de la família.

Objectius:

- Confirmar l'acceptació per a la incorporació al subprograma o subpro-

grames, la valoració específica de la demanda/necessitat i la proposta de pla de treball que inclou el subprograma de CaixaProinfància com a recurs.

- Valorar la motivació de l'interessat o la interessada i la seva actitud i capacitat de participació.

Contingut:

- Intercanvi d'informació relativa a la situació que origina la demanda.
- Concreció de les condicions de participació en el programa i subprogrames que correspongui: elaboració del pla de treball CaixaProinfància.
- Formalització del compromís i documentació de l'acord (LOPD, etc.).

Metodologia:

- Entrevistes personalitzades de negociació del pla de treball amb el nen, la nena i/o la seva família.
- Elaboració de l'expedient CaixaProinfància, constituït en aquest moment per l'informe inicial i el pla de treball.

Acords: Formalització o no del pla de treball.

Fase 3 Execució

Aquesta fase suposa el desenvolupament del pla de treball i el seu seguiment. S'ha de donar un desenvolupament racional i compromès de la programació amb la situació que s'ha de tractar, en el qual poden participar diversos serveis i professionals del Programa CaixaProinfància i externs. Durant aquesta fase es poden produir ajustaments en la programació.

Descripció: Desenvolupament del pla de treball, implementant els subprogrames, accions i recursos previstos en relació amb els objectius plantejats i consensuats.

Agents: Professional de referència de la família i professionals de les diferents entitats/institucions o serveis (públics o privats) implicats en el pla de treball. Participa la família i el nen, la nena o l'adolescent.



Objectiu: Fer un seguiment i avaluació continuada del procés per recollir informació vàlida que permeti incorporar modificacions, ajustar el pla de treball i valorar els resultats del procés d'acció social. La valoració psicosocial (emocional, cognitiva, relacional) del nen, la nena i la seva família pot formar part del pla de treball, més enllà de la primera valoració que s'estableixi en el moment de l'acollida i l'elaboració de l'informe inicial.

Contingut:

- Intercanvi d'informació relativa al pla de treball i el seu desenvolupament.
- Objectius previstos.
- Situacions noves que afecten la família i el procés.
- Avaluació social i psicosocial més ajustada a mesura que es treballa i es coneix millor els nens, nenes, adolescents i les seves famílies.

Metodologia:

- Coordinacions específiques. Es faran periòdicament, entre professionals de les diferents entitats/institucions o serveis (públics o privats) implicats en el pla de treball, i les trobades o els espais de coordinació es documentaran a l'expedient del nen o la nena.
- Avaluació del procés. A través del contacte directe del professional referent amb l'usuari o la usuària per conèixer i participar en el desenvolupament del pla de treball. S'establiran trobades periòdiques i es documentaran a l'expedient del nen o la nena. L'avaluació haurà de recollir l'evolució individual i familiar tenint en compte el pla de treball, a fi d'introduir-hi les modificacions necessàries per donar continuïtat, derivar o finalitzar l'acció acordada.
- Ajustos i revisió del pla de treball. Durant tot el procés, a més de les coordinacions específiques amb els professionals implicats en les accions programades, es podran prendre decisions fonamentades de reestructuració, derivació i cessament del pla d'acció. En cas de derivació a recursos específics, el professional referent assumirà l'acompanyament que calgui.

Acords: Decisions en relació amb l'ajustament del pla de treball.

Fase 4 **Avaluació final**

Al final del període establert en el pla de treball (generalment un curs) s'avaluen els resultats i es determina si les accions realitzades han portat a la consecució dels objectius. En aquesta fase correspon prendre decisions sobre la renovació o ampliació del pla de treball i la continuïtat en el Programa CPI.

Es durà a terme en finalitzar el pla d'acció social proposat i en el període establert.

Descripció: Es valora el procés al final del curs o del període establert en el pla de treball per prendre decisions de continuïtat o no en el programa. Es consideren: a) les dades aportades per les avaluacions parcials durant el procés per prendre decisions en relació amb el pla de treball, i b) l'opinió i/o la valoració de la família.

Agents: El professional referent; representants dels subprogrames; el nen o la nena i la família.

Objectius:

- Avaluació final o global de tot el procés a partir de les dades de les avaluacions parcials.
- Presa de decisió en relació amb el Programa CaixaProinfància.
 - a. No-continuïtat: derivació, finalització, acompanyament a altres recursos, programes, etc.
 - b. Continuïtat: renovació, ampliació, altres, etc.

Contingut:

- Síntesi del procés.
- Revisió del pla d'acció proposat segons els objectius marcats i el seu desenvolupament.
- *Feedback* per part dels participants.
- Avaluació de resultats en relació amb la situació inicial del nen/a i la família.
- Elaboració de l'informe final en el qual constin resultats del procés i



els acords presos amb la família sobre la continuïtat o el tancament del pla de treball.

- Tancar el procés o ampliar i renovar recursos/serveis CPI, cosa que implica revisar el pla de treball inicial i introduir en el nou pla els compromisos corresponents.

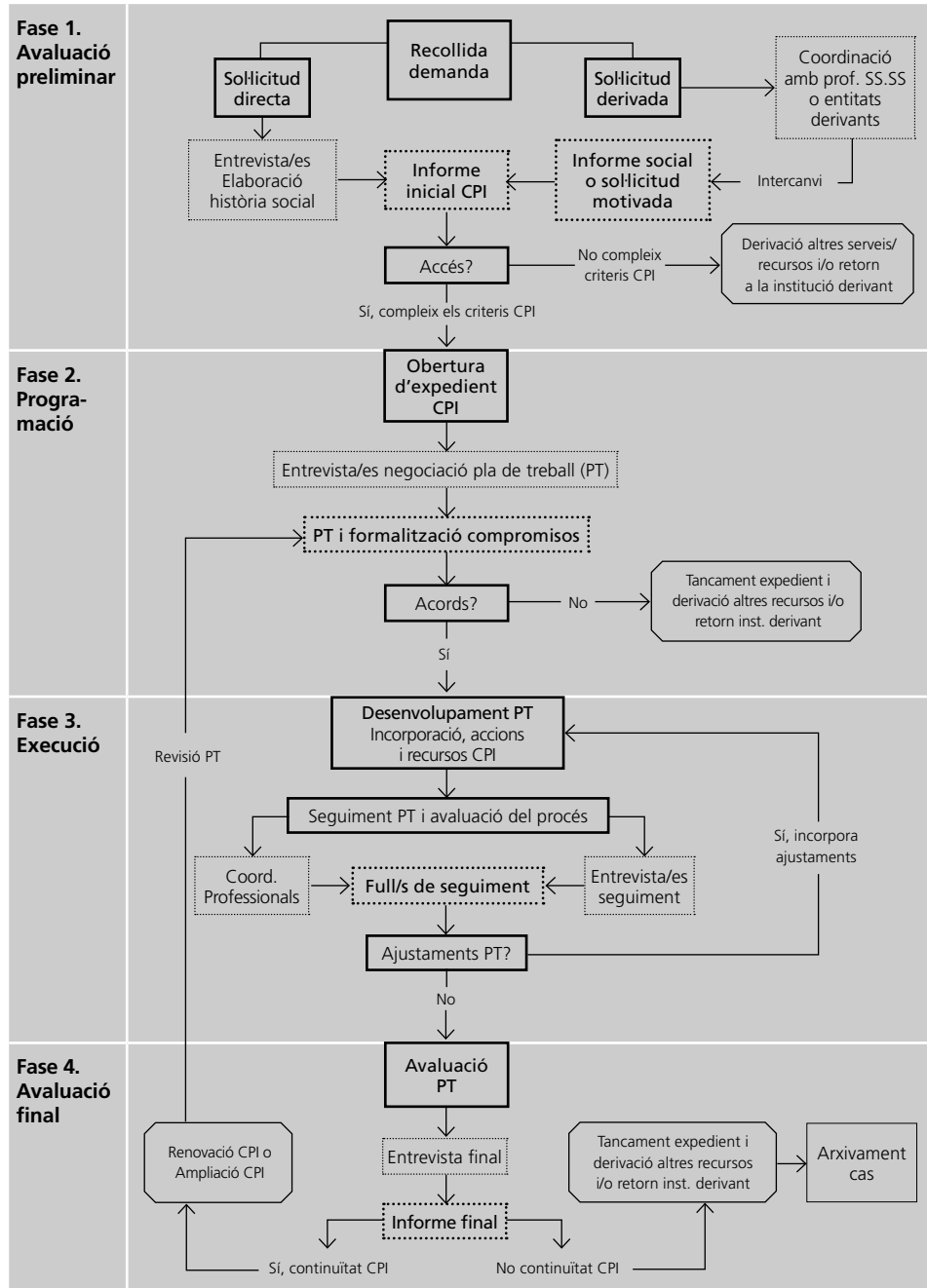
Metodologia:

- Reunió entre professionals i entrevistes amb els participants, segons que es consideri.
- Seguiment de l'expedient iniciat amb l'informe inicial de CaixaProinfància.
- Entrevista del professional referent amb la família (s'aconsella la participació del nen o la nena quan tingui com a mínim 12 anys) per comunicar la decisió.

Acords: Decisió sobre la renovació o ampliació del pla de treball o bé la no-continuïtat en el Programa CPI i, en conseqüència, el tancament de l'expedient i derivació a altres recursos i/o retorn a la institució derivant.

Per dur a terme l'acció social en cada una de les fases s'estableixen trobades amb la família, el nen, la nena o adolescent per mitjà d'entrevistes. Per preparar el contingut de cada tipus d'entrevista segons la fase d'acció social, es recomana consultar el capítol 4 del document *CaixaProinfància Model d'Acció Social* (2013), en el qual es donen claus per afrontar aquest procediment per part dels professionals del programa.

Figura 1. Diagrama de procediments i accions CPI



Elaboració pròpia.



4

Subprogrames específics

A continuació es descriuen els subprogrames que integren els serveis i béns que proporciona el Programa CaixaProinfància: reforç educatiu, educació no formal i temps lliure, suport educatiu familiar, atenció psicoterapèutica personal i familiar i promoció de la salut. Al voltant d'aquests cinc subprogrames es presenta una cartera àmplia de serveis i béns finançats per l'Obra Social "la Caixa", els quals són desenvolupats i administrats per les entitats col·laboradores que formen part de les xarxes locals. Aquesta cartera, a disposició dels nens, les nenes, els/les adolescents i les famílies destinatàries del programa, s'administra d'acord amb el que preveuen els plans de treball personalitzats. La seva diversitat busca la possibilitat d'organitzar respostes flexibles, tan adaptades a les necessitats detectades en cada cas com sigui possible i amb una cobertura socioeducativa àmplia. D'aquesta manera, es busca reforçar el treball d'acompanyament social –realitzat per les entitats quan es tracta de casos propis i pels serveis socials públics en els casos derivats– amb la prestació concreta de serveis i recursos que ajudin de manera directa als processos d'inclusió i emancipació dels nens, les nenes i les seves famílies.

En cap cas no es pretén substituir els serveis públics i les prestacions socials universals a les quals tot ciutadà i ciutadana té dret, sinó que es busca ampliar les oportunitats de millora i desenvolupament de les persones a les quals s'adreça el programa. Els subprogrames, al capdavant, se sumen a aquelles activitats i recursos que la mateixa xarxa i la resta d'agents del territori posen a disposició de la població destinatària i que, des del pla d'acció social de cada cas, es procura gestionar.



Al final d'aquest capítol, amb la finalitat de romandre oberts a la millora, incorporant noves experiències positives i ampliant la cartera de serveis i recursos, es presenta també un apartat de propostes d'innovació social a fi que les xarxes interessades puguin experimentar, amb altres activitats, enfocaments capaços d'enriquir els subprogrames actuals o, fins i tot, de generar-ne de nous.

4.1 Reforç educatiu

Engloba el conjunt d'estratègies i accions que tenen la finalitat de donar suport i millorar els processos d'integració i èxit escolar dels nens i les nenes. Concretament es pretén millorar els aprenentatges, els hàbits d'estudi, els resultats acadèmics i l'autonomia en l'aprenentatge del nen, la nena o l'adolescent i incrementar les expectatives davant de les possibilitats per part seva, de la família i dels docents de l'escola.

Els nens i les nenes en situació de vulnerabilitat i les seves famílies participaran de les diferents accions d'aquest subprograma segons el que disposa el pla de treball general proposat per a cada nen, nena i la seva família, d'acord amb les pautes descrites en el capítol anterior, les quals seran coordinades pel responsable de l'acompanyament en cada cas. Tot i que en funció de la tipologia de família, la situació del nen o la nena i el referent del cas es poden prestar els diferents serveis o adjudicar els béns del subprograma de manera puntual, el disseny basat en mòduls o paquets d'activitat complementaris entre si pretén facilitar una oferta educativa integral i de qualitat.

El bon funcionament del subprograma requereix la coordinació entre tots els professionals implicats i l'harmonització dels diferents serveis, com també la manifestació de compromís i disponibilitat de les famílies a l'acció socioeducativa.

4.1.1 Criteris generals

Es considera que els criteris generals que han de guiar les accions de reforç educatiu que promou el Programa CaixaProinfància són els següents:

- a. El reforç s'ha d'oferir principalment a nens i nenes de famílies en procés de suport/acompanyament social segons les pautes establertes, ja sia com a acció única o preferent amb la família, ja sia com una més de les diferents accions proposades des del pla de treball acordat amb la família i que n'assegura el compromís.
- b. La incorporació de nens, nenes i adolescents al reforç educatiu requereix una avaluació inicial diagnòstica per detectar les dificultats i els condicionants de l'aprenentatge i determinar el pla d'activitats que s'ajusti més a cada persona. Pel que fa a això, és fonamental la coordinació amb els serveis psicopedagògic i/o psicològic perquè puguin donar suport al procés d'avaluació inicial i assessorar els educadors sobre la manera de treballar.
- c. Cal assegurar que el reforç educatiu pugui ser un procés continu d'acompanyament, al llarg de diferents cursos quan així es requereixi, i sempre vinculat al pla de treball.
- d. La coordinació amb l'escola suposa un criteri fonamental de qualitat del reforç per dos motius: permet ajustar les metodologies i els continguts de la mateixa activitat segons les necessitats dels alumnes i els requisits de l'escola, i permet ampliar les expectatives, els compromisos i les sensibilitats dels diferents actors implicats (docents, pares i mares i alumne/a).
- e. Com que, a més de reforç educatiu, molts nens i nenes necessiten reforç (suport en aspectes com millora d'autoestima, desenvolupament de competències socials, educació d'hàbits saludables, etc.), es considera l'interès de combinar el reforç educatiu amb altres propostes dins del camp de l'educació no formal (lúdiques, creatives, esportives, etc.), amb la qual cosa es conforma una proposta integral d'increment d'hores intencionalment educatives. Es compleix així una funció compensatòria o "acceleradora" en augmentar significativament la garantia educativa més enllà de l'oferta comuna de l'escolarització obligatòria.



- f. Els trastorns d'aprenentatge han de ser diagnosticats convenientment i no s'han de treballar sense que es dugui a terme una acció conjunta amb l'escola.

Per a més informació sobre la definició del subprograma de reforç educatiu, els agents implicats i els seus objectius cal consultar els capítols 2 i 3 del document *CaixaProinfància Guia del Reforç Educatiu* (2013).

4.1.2 Destinataris

Els criteris d'inclusió de nens i nenes en les activitats de reforç educatiu són els següents:

- Nens, nenes i adolescents d'entre 3 i 16 anys segons el tipus d'activitat.
- Nens, nenes o adolescents amb problemes de rendiment escolar, inclosos l'absentisme, l'abandonament precoç i la manca d'adaptació a l'escola.
- Amb rendiment escolar acceptable, però amb existència de predictors de risc (desestructura o antecedents de fracàs escolar en altres membres de la família) que aconsellin el reforç com a mesura preventiva.
- Amb dificultats logopèdiques i psicomotrius detectades que condicionen els processos d'aprenentatge i desenvolupament.

Principalment, els nens, les nenes i els/les adolescents que es beneficien del reforç escolar educatiu responen a la tipologia següent en funció de les seves necessitats, tot i que no són excloents entre si:

- a. Alumnat amb necessitats educatives especials (dictamen administratiu).
- b. Alumnat amb retards acadèmics/curriculars significatius.
- c. Alumnat amb dificultats en les competències instrumentals bàsiques (llenguatge/comunicació i matemàtiques).
- d. Alumnat amb falta d'habilitats per adquirir nous coneixements (aprendre a aprendre), manca d'hàbits de treball, manca de tècniques d'estudi o dificultats per organitzar les seves tasques escolars.

- e. Alumnat que, sense presentar les especials dificultats esmentades anteriorment, no disposa de les condicions mínimes de suport i/o acompanyament a l'estudi dintre de la família.
- f. Alumnat d'origen immigrant amb incorporació tardana al sistema educatiu.
- g. Alumnat amb necessitats socials (amb dictamen en algunes comunitats autònomes) o de compensatòria (grups socials desfavorits, situacions de risc, escolaritzacions irregulars, etc.).
- h. Alumnat amb alts nivells de conflictivitat (desestructuració familiar, conductes disruptives, manca de límits i normes, alt índex de comunicats i expulsions, absència d'alternatives, dificultats de gestió de l'oci i temps lliure saludables, consum de substàncies tòxiques, etc.), dificultats d'adaptació escolar o rebuig al sistema educatiu.
- i. Alumnat amb dificultats a nivell socioemocional (absència d'habilitats socials, baixa autoestima, inseguretat, manca d'autonomia en l'execució de tasques, desmotivació envers l'àmbit acadèmic, manca de reforços positius, etc.).
- j. Alumnat absentista o desescolaritzat (com a pas a la incorporació a l'escola o a la permanència en aquesta).
- k. Alumnat amb pocs hàbits d'estudi i dificultats d'organització i gestió de la tasca escolar.

4.1.3 Tipologia d'organització

El reforç educatiu el desenvolupen organitzacions autoritzades per Fundació "la Caixa" integrades en alguna de les xarxes territorials d'entitats. En funció de les experiències contrastades a les xarxes del Programa CaixaProinfància, es reconeixen els següents tipus d'entitat o organització des dels quals es realitza el reforç educatiu:

- a. Escoles:
 - L'entitat proveïdora del reforç pot ser la mateixa escola o una entitat externa.



- S'ajusta a criteris territorials ja que l'alumnat pertany a la mateixa escola.
 - La coordinació amb l'escola està (en principi) assegurada en tractar-se d'un projecte propi.
 - Es realitza (habitualment) en els espais escolars.
 - L'activitat pot ser completada amb oferta d'altres activitats i recursos de l'escola com departament d'orientació psicopedagògica, activitats extraescolars, adaptacions curriculars, etc.
- b. Centre obert, centres juvenils, centres comunitaris, etc.
- El proveïdor del reforç és l'entitat o centre.
 - S'ajusta a criteris territorials, ja que l'alumnat pertany al mateix barri, tot i que no sempre a la mateixa escola.
 - La coordinació amb l'escola (o les escoles) s'hauria d'assegurar, avançant en forma d'acord institucional i coordinació efectiva entre actors (comissions socials o altres formes).
 - Es realitza en espais del centre.
 - Acostuma a estar vinculada a una oferta més àmplia d'activitats d'educació no formal.
- c. Centre d'acció social, centres de dia, centres residencials, etc.:
- El proveïdor del reforç és l'entitat o el centre específic.
 - Pot no ajustar-se a criteris territorials (acostuma a ser habitual), atès que la procedència dels nens, les nenes i les famílies pot ser molt diversa en tractar-se de projectes d'acció especialitzada (col·lectius específics).
 - La coordinació amb les escoles (tot i ser més difícil o complexa) s'hauria d'assegurar amb alguns mínims de comunicació i treball conjunt i, sempre que sigui possible, per la continuïtat i/o el volum dels reforços amb una mateixa escola, per mitjà de la formalització d'acords institucionals.
 - Es realitza en espais del centre.
 - Acostuma a estar vinculada a una oferta més àmplia d'activitats d'educació no formal.

- d. Centres i/o gabinets professionals:
- Sempre que les entitats no contractin professionals acreditats, els proveïdors de les activitats de reforç i suport especialitzat com la logopèdia i la psicomotricitat han de ser centres d'atenció professional degudament acreditats.
 - Pot no ajustar-se a criteris rigorosament territorials a causa de la seva singularitat.
 - És aconsellable que l'activitat es realitzi als espais del gabinet o centre professional, encara que també poden fer-se a la mateixa entitat quan sigui recomanable el desplaçament dels professionals.
- e. Centres/gabinets professionals de logopedes o psicomotricistes.
- El proveïdor del reforç ha de ser un centre d'atenció professional de la logopèdia o la psicomotricitat degudament acreditat.
 - Pot no ajustar-se a criteris no rigorosament territorials, atesa la seva singularitat.
 - Habitualment es realitza en els espais del gabinet o l'entitat.

4.1.4 Funcions

El reforç educatiu desenvolupa diverses funcions que, de vegades, poden ser complementàries. Són les següents:

- a. **Prevenió.** Suport a l'alumnat amb un context familiar molt desestructurat o amb germans que ja presenten situacions de fracàs escolar per al desenvolupament de competències bàsiques –principalment lectoescriptura i competències lingüístiques/comunicatives– i realització de tasques escolars. S'adreça sobretot a nens i nenes de les primeres etapes de l'escolarització.
- b. **Reeducació.** Atenció a dificultats específiques, a partir d'una diagnosi psicopedagògica afinada. Es tracta de suports puntuals (per exemple, 1-2 cursos o menys) fins a haver compensat les dificultats (bloqueigs en alguna matèria, mecànica de determinats procediments de lectura, càlcul, etc.). També es consideren les necessitats de suport logopèdic i



psicomotor en nens i nenes amb dificultats diagnosticades en aspectes clau per a l'aprenentatge com ara l'adquisició del llenguatge o la coordinació fina.

- c. **Reforç permanent.** Suport continuat a l'alumnat que presenta dificultats manifestes per seguir els aprenentatges i/o que està en risc evident de fracàs escolar. En funció de les tipologies de dificultats/necessitats de l'alumnat descrites en el punt anterior, s'entén que en aquesta modalitat de reforç sigui on s'atenen més nens i nenes.

4.1.5 Activitats

- a. **Aula oberta/aula d'estudi** (biblioteca, etc.). Espai per fer deures, consultar dubtes, aprendre a organitzar-se, consulta i préstec de llibres, estimulació de l'aprenentatge. Dotat amb material, algun ordinador, ambient de silenci, etc. A càrrec d'un professional, pot atendre grups nombrosos (10-15 nens). Aquest recurs s'orienta principalment a disposar d'un entorn facilitador per realitzar les tasques escolars, d'aprenentatge i l'estudi. La funció principal del monitor és acompanyar, resoldre petits dubtes i, quan calgui, ajudar a organitzar i gestionar l'agenda.
- b. **Grups d'estudi assistit.** Suport a alumnat amb nivells i dificultats similars. El perfil demandant de molts nens requereix seguir criteris d'homogeneïtzació dels grups per poder-los atendre degudament i complir criteris d'eficàcia. Les ràtios de 3-5 alumnes es consideren les més adequades. Aquesta activitat se centra a donar suport a les tasques escolars i l'estudi, la resolució de dubtes i dificultats de comprensió, el seguiment de l'escolarització i el control d'agenda.
- c. **Reforç individual.** Suport personalitzat en funció de l'especificitat de les necessitats detectades. Atès el cost del recurs, requereix una avaluació psicopedagògica afinada. Aquesta modalitat de suport no ha de ser necessàriament exclusiva i, en la majoria dels casos, s'ha de combinar de manera mixta amb grups d'estudi assistit o aules d'estudi. Aquesta atenció es justifica com una estratègia de reeducació i com a suport per resoldre dificultats específiques en àrees de coneixement avaluades de manera

- precisa (competències a les àrees instrumentals de primària i àrees específiques en ESO i postobligatòria).
- d. **Equipament escolar.** Ajudes individuals per a l'adquisició d'equipament escolar en famílies que no el poden adquirir a causa de la seva situació econòmica. L'accés a aquesta ajuda es justifica com a estratègia de suport educatiu a famílies en procés, i té com a objectiu principal afavorir l'escolarització normalitzada dels nens i les nenes i augmentar el compromís/ implicació dels pares i les mares en l'educació dels fills i les filles.
- e. **Atenció logopèdica.** Atenció centrada en la diagnosi i el tractament de les alteracions del llenguatge i de la comunicació en els nens i les nenes amb edats compreses entre els 3 i els 12 anys. La intervenció logopèdica es justifica especialment davant de les dificultats evolutives derivades de trastorns innats o adquirits del llenguatge i que incideixen directament en els processos d'aprenentatge i de relació amb l'entorn. De manera preferent, s'ha de centrar en la diagnosi de les dificultats i l'acompanyament del treball realitzat en grups d'estudi i coordinació amb l'escola. Es realitza en sessions setmanals (una o dues) durant un període trimestral i es podran organitzar sessions en grups de tres a cinc nens/es, podent-se combinar amb atencions individuals, amb justificació diagnòstica. S'estableixen un màxim de sis trimestres en nens i nenes de 3 a 9 anys (primer i segon cicle de primària) i de tres trimestres en nens i nenes amb edats compreses entre 10 i 12 anys.
- f. **Suport psicomotor.** Activitat basada en l'educació psicomotriu dels nens i les nenes amb edats compreses entre els 3 i els 12 anys. Es fonamenta en la reeducació o reconstrucció de les funcions motores i expressives de l'activitat corporal que no s'hagin adquirit adequadament al llarg de les diferents etapes del desenvolupament psicomotor, amb la finalitat de promoure tant el desenvolupament funcional del seu cos com la seva capacitat de ser i expressar-se en un context psicosocial. Es realitza en sessions setmanals (una o dues), durant un període trimestral, renovable en funció de l'avaluació de cada cas fins a un màxim de sis trimestres en nens i nenes de 3 a 9 anys (primer i segon cicle de primària) i de tres trimestres en nens i nenes d'entre 10 i 12 anys.



En moltes ocasions, en funció de les necessitats de l'alumnat i dels criteris d'eficiència, pot ser aconsellable combinar modalitats d'acció segons un pla personalitzat dissenyat conjuntament amb el referent del cas. Com a exemple, un nen o una nena de primària podria tenir tres dies de treball en un grup d'estudi assistit i dos dies d'atenció individualitzada. En els plans de treball per a cada nen o nena es podran incorporar accions específiques d'orientació, suport psicològic i reeducació que vagin més enllà del reforç educatiu en sentit estricte.

Per aprofundir més en la descripció de les activitats proposades en el subprograma de reforç educatiu cal consultar el capítol 8 del document *Caixa-Proinfància Guia del Reforç Educatiu* (2013), en el qual s'especifiquen, de forma més concreta, els elements següents per a cadascuna de les activitats: descripció, objectius, tasques, edats, ràtios, nombre i perfil de professionals, durada i freqüència de sessions.



4.1.6 Criteris metodològics

Planificació. El centre ha de disposar d'una planificació de l'activitat, adaptada a cada situació, que prevegi espais i grups, continguts i recursos, coordinació i seguiment en equip. Al seu torn, cada educador haurà de tenir una programació específica de cada setmana d'activitat i adaptar la proposta de treball a les necessitats dels nens i les nenes que atengui.

Horaris. Es proposen accions de suport a l'èxit escolar mitjançant accions d'intensitat mitjana o alta i de continuïtat al llarg del curs. Per això, en tots els casos es considera que el reforç educatiu ha de respondre als mínims de dedicació següents:

- Primària: 1 hora/dia durant quatre dies a la setmana (total 4 hores/setmana).
- Secundària: 1,5 hores/dia durant tres dies a la setmana (total 4,5 hores/setmana).

Titulació dels educadors. Els educadors que duen a terme les activitats de reforç educatiu han de tenir com a mínim la formació següent:

- **Aula oberta.** Un coordinador amb titulació universitària, preferentment de l'àmbit de l'educació (magisteri, pedagogia, educació social, psicopedagogia o psicologia –preferentment especialitat educativa–). Si el centre organitza diversos grups, a més de la coordinació es podrà comptar amb educadors/es amb formació mínima de batxillerat o cicles formatius de grau mitjà i amb la formació interna suficient.
- **Grup d'estudi assistit.** Titulats/graduats universitaris especialistes en l'àmbit de l'educació (magisteri, pedagogia, educació social, psicopedagogia o psicologia –preferentment especialitat educativa–).
- **Reforç individual.** Titulats/graduats universitaris especialistes en l'àmbit de l'educació (magisteri, pedagogia, educació social, psicopedagogia o psicologia –preferentment especialitat educativa–, màster de professors de secundària).
- **Atenció logopèdica i/o suport psicomotriu.** Professionals titulats de la disciplina.



Ràtios. En funció de les modalitats d'acció descrites, un educador cada 10-15 nens en aula oberta; un educador per a cada tres a cinc nens en grup d'estudi assistit; un educador per a un nen o nena en el reforç individual (excepcionalment dos nens o nenes), i de tres a cinc nens per grup en atenció logopèdica i també en suport psicomotor.

Acords amb l'escola. És aconsellable signar acords de col·laboració amb els centres educatius en els quals s'escolaritzen els nens i les nenes atesos en el reforç com a marc general, des del qual s'acordaran objectius comuns i compromisos de col·laboració i traspàs d'informació.

Contracte pedagògic. El contracte pedagògic establirà els objectius educatius, les condicions en les quals es desenvoluparà el treball i els compromisos de tots els agents implicats durant un curs escolar. Es redactarà de manera clara, com a ajuda o guia del procés de millora, i es revisarà trimestralment amb l'objectiu d'avaluar el desenvolupament del reforç i incorporar actualitzacions quan calgui. Seran signats pel nen o la nena, la família, el referent de cada cas per l'entitat i, sempre que sigui possible, pel tutor o la, tutora del centre educatiu. Per a més informació sobre la forma i el contingut del contracte pedagògic es pot consultar el capítol 7 (apartat 1.3.) i l'annex 2 del document *CaixaProinfància Guia del Reforç Educatiu* (2013).

Relació família-escola. Des del reforç educatiu es treballarà, quan calgui, desenvolupant una funció d'intermediació orientada a afavorir la bona relació entre l'escola i la família, amb la qual cosa s'evita la dinàmica que exclou (o autoexclou) molts pares i mares de l'escola. Accions com acompanyar els pares a les entrevistes a l'escola, fer informes per escrit del funcionament del nen o la nena al tutor o la tutora de l'escola, etc., poden ser accions que ajudin a reforçar el que s'està fent bé per part dels pares i per part del nen o la nena.

La reeducació logopèdica i/o psicomotriu ha de seguir els criteris professionals marcats per la disciplina en funció de la valoració de cada cas. El programa, planteja la possibilitat de fer intervencions de suport no superiors a un trimes-

tre i també la renovació posterior després de l'avaluació de la seva necessitat. Això no obstant, com a accions principals en aquest camp s'aconsellen el treball coordinat amb els altres recursos i serveis menys especialitzats (escola, grup d'estudi assistit o reforç) i el suport i l'orientació als educadors que treballen directament amb els nens i les nenes abans que no pas la intervenció directa realitzada de manera sostinguda i contínua. Amb això es pretén evitar processos innecessaris de derivació i el risc consegüent de desresponsabilització o desaprofitament de les possibilitats que ofereixen els recursos més normalitzats. Quan es facin sessions específiques de suport logopèdic i psicopedagògic, serà freqüent i aconsellable treballar de manera grupal, atesa la importància en aquests casos d'afavorir la interacció de nens i nenes.

Per a més informació sobre els procediments que cal seguir en el desenvolupament del subprograma de reforç educatiu, consulteu el capítol 7 del document *CaixaProinfància Guia del Reforç Educatiu* (2013).

4.2 Educació no formal i temps lliure

Engloba el conjunt d'activitats educatives que es duen a terme en horari no escolar. Pretenen educar en valors, fomentar hàbits de vida saludable en els nens, les nenes i les seves famílies des del temps lliure i desenvolupar les potencialitats del nen o la nena, la seva autoestima i la seva socialització. Es duen a terme en coresponsabilitat amb altres agents educatius referents.

4.2.1 Criteris generals

Es considera que els criteris generals que han de guiar les accions d'educació en el temps lliure que promou el Programa CaixaProinfància són els següents:

- a. El pla de treball amb els nens, les nenes i les seves famílies considera el calendari setmanal i incorpora, quan cal, activitats recreatives, esportives i/o de temps lliure amb l'objectiu de complementar el procés educatiu



escolar. Aquestes activitats tant poden ser ofertes per alguna entitat de la xarxa CaixaProinfància com, tot sovint, per altres agents socioeducatius de l'entorn.

- b. Les activitats que s'ofereixen han de respondre a criteris de seguretat i salut, de manera que les entitats hauran d'avaluar els riscos d'accidents i aplicar-hi les mesures de prevenció oportunes.
- c. Cal vetllar perquè les activitats permetin desenvolupar un procés continu i progressiu, al llarg de diferents cursos quan així es requereixi, vinculat a l'avaluació i el seguiment de cada cas.
- d. Atès que la funció principal d'aquest tipus d'activitats és la inclusió del nen o la nena en el seu entorn, afavorint la relació amb el grup d'iguals i obrint oportunitats de desenvolupament al llarg de tota la vida, sempre que sigui possible convé promoure activitats en les quals participin nens i nenes del programa amb altres nens i nenes en situacions més favorables.
- e. Cal considerar, dins de la programació d'aquestes activitats, el desenvolupament de competències socials, ja sia de manera específica i/o preferent, ja sia com a objectius i estratègies inclosos en el conjunt de la programació.
- f. El programa d'activitats proposat pot contribuir, també, a la conciliació laboral i familiar en la mesura que l'horari de les activitats permet l'atenció dels fills i les filles en franges no cobertes per l'horari escolar.
- g. Cal estimular la implicació i coresponsabilitat de la família en la planificació i el desenvolupament de les activitats.

4.2.2 Destinatari

Els destinataris d'aquestes activitats són nens i nenes des dels 3 fins als 16 anys, membres de famílies en situació de vulnerabilitat i/o en risc d'exclusió social.

Malgrat l'existència de criteris vinculats a famílies amb moltes necessitats, el programa pretén normalitzar les activitats d'educació no formal i entendre que moltes d'aquestes poden respondre a programes oberts a tota persona

de la comunitat. És desitjable que la tasca d'atenció a famílies en risc d'exclusió social es faci en un context d'inclusió dels nens i les nenes en entorns i ambients plurals com més "normalitzats" millor.

Els nens i les nenes que participen de l'oferta d'educació en el temps lliure finançada per CaixaProinfància hi accedeixen d'acord amb el pla d'acció social acordat amb cada família. La participació del nen o la nena ha de ser acceptada lliurement quan la seva edat i evolució psicològica ho permetin, tot i que ha de suposar un acord o compromís formal.

4.2.3 Tipologia d'organització

Els diferents models organitzatius responen a les propostes de les entitats que acullen directament les famílies (casos) i d'entitats especialitzades que organitzen activitats, amb les quals es pot diversificar l'oferta i afavorir en cada cas el desenvolupament d'un pla de treball atractiu, flexible i adaptat a les diferents necessitats.

De les diverses possibilitats d'articular una oferta diversa i afavoridora de la màxima inclusió dels nens, les nenes i les seves famílies en el teixit social comunitari, els "models" principals que realitzen les activitats d'educació no formal són els següents (vegeu 4.1.3):

- a. Centres oberts.
- b. Centres comunitaris.
- c. Centres d'acció social.
- d. AMPA i/o escoles.
- e. Entitats de temps lliure infantil/juvenil i entitats culturals.

4.2.4 Funcions

Les accions d'educació no formal i temps lliure, tenint en compte el seu caràcter obert i lúdic, afavoreixen el desenvolupament de moltes capacitats en els nens, les nenes i les seves famílies que, tot sovint, amplien els horitzons de l'educació formal. Ateses aquestes característiques, l'oferta d'educació no formal pot desenvolupar, pel cap baix, les funcions següents:

- a. Ocupació educativa del temps lliure, aprenentatge d'hàbits saludables



vinculats al lleure i desenvolupament d'activitats significatives per a cada persona.

- b. Ampliació dels recursos personals i obertura de possibilitats d'aprenentatge i desenvolupament personal.
- c. Creació d'espais de socialització, convivència de desenvolupament dels drets i deures socials i educació i pràctica de la ciutadania i de la democràcia.
- d. Desenvolupament d'habilitats socials.
- e. Desenvolupament de competències personals i millora de l'autoestima.
- f. Construcció d'experiències en les quals es desenvolupen relacions i vincles positius amb persones adultes i altres iguals.

4.2.5 Activitats

Les modalitats d'activitat que proposa el programa són les següents:

- a. Centre obert/centre de temps lliure. Ofereixen activitats de temps lliure i esbarjo durant tot el curs per a nens i nenes a partir dels 3 anys, principalment agrupats per franges d'edats, en dies feiners o caps de setmana.
- b. Colònies urbanes/escoles de vacances. Activitats de temps lliure en règim intensiu (dies successius), per a nens i nenes a partir de 3 anys, realitzades en l'entorn urbà durant els períodes de vacances escolars.
- c. Colònies/campaments de vacances. Activitats de temps lliure en règim intensiu de pensió completa, per a nens i nenes a partir dels 6 anys, realitzades en un entorn natural i en períodes de 5-15 dies, sobretot a l'estiu.

Les activitats responen a continguts esportius i psicomotors, artístics, lúdics, socials, mediambientals i cognitius, tractats dins d'una oferta integral o complementària, o de manera específica.

En principi es preveu que els nens i les nenes assisteixin a diferents activitats o recursos entenent que formen part d'un procés i un cicle anuals. Un nen o una nena, per exemple, podria fer reforç educatiu, activitats recreatives de centre obert i colònies d'estiu.

Seria interessant que les entitats estimuessin la col·laboració en xarxa d'altres agents educatius del territori, molt especialment dels clubs o les escoles esportives del barri, per estimular una oferta social de places que, a més d'afavorir el reconeixement de la tasca del club per la comunitat/ciutat, podria suposar una captació de nous talents.

4.2.6 Criteris metodològics

Planificació. Tota activitat que es dugui a terme s'haurà de basar en una planificació prèvia que consideri objectius, continguts, previsió del desenvolupament de l'activitat, recursos i avaluació.

Calendari. Al llarg del curs, en horaris adaptats al tipus d'activitat i a les característiques dels destinataris.

Ràtios. Dos educadors per cada 12-20 nens/nenes, a criteri de les entitats, per prestar un servei de qualitat segons l'edat dels nens, les nenes o els/les adolescents, les seves característiques i el tipus d'activitat.

Titulació dels educadors. La coordinació de les activitats recau en titulats universitaris amb la formació en l'organització d'activitats de temps lliure segons que s'estableixi a la normativa vigent de cada comunitat autònoma. Els equips, preferentment multidisciplinaris, han de comptar amb monitors titulats per a l'activitat que duen a terme i, quan calgui, formats per l'entitat per conèixer les funcions i orientar-ne l'acció.

Coordinació. Per garantir el bon funcionament de les activitats és indispensable la coordinació dins de l'entitat i amb els agents externs implicats. S'ha de compartir el pla de treball i especificar a qui correspon cada una de les tasques i garantir la coherència i unicitat del treball educatiu.

Obertura a l'entorn. Cal potenciar les activitats que posin en relació el nen o la nena amb l'entorn –recursos i teixit social– per afavorir-ne la inclusió a la comunitat de referència.

Compromís i participació de les famílies. La implicació del nen o la nena són indispensables, com també ho és el compromís de la família sempre que sigui possible. L'acord de participació en aquest tipus



d'activitats s'ha de reflectir en el pla general acordat amb cada família, on cal especificar què s'espera de l'usuari i què ofereix l'entitat. La participació forma part de la naturalesa de la intervenció i és la millor garant de l'escola de ciutadania que es pretén enfortir. És convenient planificar moments en què les famílies puguin participar puntualment en algunes de les activitats i, quan sigui possible, procurar també que intervinguin tant en les fases de la planificació com en el desenvolupament i l'avaluació de les propostes.

4.3 Suport educatiu familiar

Se centra en l'acció socioeducativa de caràcter grupal que promou el desenvolupament i benestar de les famílies, de tal manera que, tenint en compte la globalitat, es pugui promoure l'educació en valors, fomentar hàbits de vida saludables, desenvolupar les competències parentals i facilitar la construcció de vincles estables positius entre els membres de la unitat familiar. La seva finalitat principal és donar suport a les famílies en l'exercici de la parentalitat positiva, entesa com el comportament dels pares fonamentat en l'interès superior del nen, que cuida i desenvolupa les seves capacitats, no és violent i ofereix reconeixement i orientació, els quals inclouen l'establiment de límits que permetin el desenvolupament ple del nen o la nena.

La família és el context de desenvolupament més important per als nens, les nenes i els/les adolescents. Per això, la qualitat de vida d'aquests i la seva adaptació personal i social depenen en bona mesura de la qualitat de les relacions que s'estableixen en el si de la família.

Tanmateix, avui dia la família està en situació de vulnerabilitat. Els canvis socials i demogràfics, les crisis econòmiques i polítiques, els nous valors i comportaments que s'adopten en la societat requereixen a les famílies processos d'adaptació que els poden suposar reptes importants. Aquests

reptes encara són més grans en aquells casos en què l'acumulació de factors de risc en fa més difícil el funcionament. Per això cal que les famílies i els seus fills i les seves filles trobin respostes efectives a les seves necessitats en el seu entorn comunitari immediat.

En aquesta línia preventiva d'actuació cal procurar que es cobreixin dues necessitats fonamentals d'aquestes famílies. La primera és fomentar i enfortir aquelles capacitats, habilitats i competències familiars que hi són presents i constitueixen mecanismes protectors; la segona, reduir els riscos que caracteritzen aquests entorns familiars relacionats amb la cura i l'educació dels fills. Es parteix del supòsit que tots els pares i les mares requereixen suports per desenvolupar adequadament les seves responsabilitats parentals. Evidentment, aquests suports seran diferents en el seu tipus i la seva intensitat en funció de la situació de la família. Però en tots els casos es tracta de suports amb una finalitat preventiva i de promoció del desenvolupament dels membres de la família.

4.3.1 Criteris generals

Cal considerar una sèrie de principis generals i aspectes teòrics que emmarquen l'actuació de l'acció socioeducativa amb les famílies:

- a. Les activitats proposades han de promoure l'aprenentatge i el reforç de les competències (coneixements, actituds, valors i normes, i procediments o maneres d'actuar) que, permeten un desenvolupament autònom de les famílies.
- b. Cal adequar-se en tot moment a les necessitats de cada família i no treballar buscant o tenint com a referència un model familiar ideal, sinó partint de la realitat existent i enfortint la seva resiliència. De la mateixa manera, també cal adequar-se a les necessitats dels fills i les filles.
- c. En tot moment cal desenvolupar la coresponsabilitat, és a dir, la capacitat de respondre en comú i de manera compartida al repte de l'educació dels fills i les filles.
- d. L'enfocament del treball es basa en la parentalitat positiva, definida com el conjunt de conductes del pare i la mare que procuren el benes-



tar dels fills i el seu desenvolupament integral des d'una perspectiva de cura, afecte, protecció, enriquiment i seguretat personal, de no-violència, facilitadora del reconeixement personal i capaç de proporcionar pautes educatives. Aquest enfocament inclou el suport per tenir la capacitat d'establir límits i el sentiment de control de la pròpia vida.

- e. Les activitats en família s'orienten també a facilitar que s'assoleixin els millors èxits tant en l'àmbit familiar com en l'acadèmic, relacional i social (entorn social i comunitari).

4.3.2 Destinatari

Famílies amb mancances en habilitats i funcions parentals i socials específiques que manifesten compromís i disponibilitat a l'acció socioeducativa. Segons l'avaluació de necessitats i el pla de treball traçat, les famílies participaran o no en diferents formats d'activitat.

Per a la participació en les activitats grupals juntament amb altres famílies, es considera que les famílies puguin ser valorades amb un risc baix o mitjà, que presentin predisposició per ser ajudades amb freqüència setmanal i amb capacitat per participar en grup. Preferentment es treballa amb famílies amb fills i filles d'edats entre els 6 i els 12 anys, per tal com es tracta d'una etapa crítica per a la prevenció (inici de l'autocura, desenvolupament de l'autoconcepte i l'autoestima, construcció de comportaments socials adaptatius, etc.).

4.3.3 Tipologia d'organització

Els diferents models organitzatius responen a les propostes de les entitats que acullen directament, les famílies (casos) i de vegades poden oferir activitats altres entitats especialitzades en la formació de famílies amb l'objectiu de diversificar l'oferta i afavorir en cada cas el desenvolupament d'un pla de treball atractiu, flexible i adaptat a les diferents necessitats.

Concretament, es duen a terme activitats d'acció socioeducativa amb la família en:

- a. Centres oberts.
- b. Centres comunitaris.
- c. Centres d'acció social.
- d. AMPA i/o escoles.
- e. Entitats especialitzades en formació/educació familiar.

4.3.4 Funcions

Les accions socioeducatives amb famílies eduquen les competències parentals i enforteixen l'autonomia educativa de la unitat familiar. De manera preferent atén les funcions següents:

- a. Promoció de vincles afectius, estables i sans que permetin una plataforma segura per al desenvolupament de l'autonomia.





- b. Desenvolupament d'habilitats i competències socioeducatives a la família (cura, relacions afectives, comunicació, gestió de la convivència, marc normatiu flexible, etc.) i promoció, de les potencialitats que puguin millorar la dinàmica familiar.
- c. Prevenció de riscos presents en la unitat familiar que afecten el desenvolupament socioeducatiu dels nens i les nenes.
- d. Suport a la participació de les famílies en l'entorn social, mitjançant la col·laboració estreta amb els diferents recursos de l'entorn que afecten directament o indirectament el desenvolupament familiar, en funció de la reciprocitat i la conscienciació de les pròpies capacitats i els recursos.
- e. Foment de l'autoeficàcia i de l'ús d'estratègies adequades per gestionar la seva vida quotidiana a fi d'afavorir una percepció optimista i satisfactòria de la vida en família.
- f. Promoció de l'organització familiar basada en la coresponsabilitat en les tasques de la llar, la igualtat de sexes, el suport parental a les tasques escolars i la seva adaptació al món de l'escola.
- g. Lligams afectius càlids, protectors i estables perquè els nens, les nenes i els/les adolescents se sentin acceptats i estimats. Això suposa l'enfortiment continuat dels lligams familiars al llarg del desenvolupament, tenint en compte que les formes de manifestació de l'afecte es modifiquen amb l'edat.
- h. Entorn estructurat, que proporciona model, guia i supervisió perquè els nens, les nenes i els/les adolescents aprenguin les normes i els valors. Això suposa establir rutines i hàbits per a l'organització de les activitats quotidianes en què es duguin a terme aquests aprenentatges.
- i. Estimulació i suport a l'aprenentatge quotidià i escolar per al foment de la motivació i de les seves capacitats. Això suposa l'observació de les característiques i habilitats dels fills i les filles, estimulació i suport en els seus aprenentatges, com també tenir-ne en compte els avenços i èxits.
- j. Reconeixement del valor dels fills i les filles, mostrar interès pel seu món, validar les seves experiències, implicar-se en les seves preocupacions, respondre a les seves necessitats. Això suposa considerar-los persones a

les quals cal entendre, a més de tenir, en compte els seus punts de vista a fi que vagin formant part activa i responsable en les decisions de la família.

- k. Capacitació dels fills i les filles, potenciant la seva percepció que són agents actius, competents, i capaços de canviar les coses i influir sobre els altres. Per això es recomana crear en el si de la família espais d'escolta, interpretació i reflexió dels missatges de l'escola, els iguals, la comunitat, el món del lleure i els mitjans de comunicació.
- l. Educació sense violència, excloent tota forma de càstig físic o psicològic degradant, per considerar que el càstig corporal constitueix una violació del dret del nen, la nena i l'adolescent, respecte de la seva integritat física i de la seva dignitat humana, impulsa a la imitació de models inadequats de relació interpersonal i el fa vulnerable davant una relació de dominació imposada per la força.

4.3.5 Activitats

Espais familiars 0-3. Activitats amb nens i nenes de 0 a 3 anys i les seves famílies (habitualment la mare), per donar suport de manera lúdica i comunitària a la criança i la creació del lligam maternofilial. És especialment interessant en el treball amb mares primícoles. En cap cas no ha de suplantar o encobrir l'organització de ludoteques o guarderies, per a les quals hi ha una normativa específica segons el marc legislatiu de cada comunitat autònoma i que no formen part dels recursos que proposa i finança el Programa CaixaProinfància.

Tallers educatius familiars. Treball amb grups estables de pares, mares, fills i filles mitjançant, una metodologia experiencial, participativa i amb objectius molt concrets, amb continuïtat al llarg d'un trimestre. L'objectiu general del programa és la promoció del desenvolupament i de la convivència familiar per mitjà del foment de les relacions positives, entre pares, mares, fills i filles d'acord amb l'exercici d'una parentalitat positiva. Concretament, es proposa promoure, donar suport i rehabilitar les competències parentals i promoure la resiliència infantil a través de tallers en



grup. Les sessions van adreçades tant als pares i les mares com als fills i les filles. En els tallers es duen a terme activitats animades per un educador o dos destinades a promoure climes afectius, oferir suport social, facilitar la presa de consciència de les condicions negatives de vida que afecten els nens i les nenes, promoure una educació en valors i estimular la creativitat i el bon humor.

Es fan de 12 a 14 sessions, que tenen lloc una vegada a la setmana. Cada grup de participants està format per 8 a 16 persones en el grup de pares i mares i un nombre similar en el grup de nens i nenes. L'estructura dels tallers és la següent:

- Primera hora. Es formen dos grups paral·lels, l'un amb els pares i les mares i l'altre amb els fills i les filles, amb el seu dinamitzador o dinamitzadora respectiu. En el grup de pares i mares es promouen els lligams afectius, es fomenten les relacions educatives, es desenvolupen les habilitats de comunicació i d'organització familiar, la coresponsabilitat, el suport escolar, l'enfortiment d'hàbits saludables i l'ús de recursos de l'entorn comunitari. En el grup de nens i nenes es promouen fonamentalment les habilitats socials i la seva relació amb l'entorn familiar, escolar i social. Es promouen les habilitats i actituds per facilitar un clima d'afecte, comunicació i coresponsabilitat.
- Segona hora. Es forma un grup conjunt amb pares, mares, fills i filles, coordinat per dos dinamitzadors. El treball conjunt permet fonamentalment dur a terme el que s'ha après a les sessions grupals i s'intenta implementar-les per mitjà d'estratègies adients (jocs, activitats recreatives, accions divertides, etc.).

4.3.6 Criteris metodològics

Planificació. Tota activitat s'haurà de basar en una planificació prèvia que consideri objectius, continguts, previsió del desenvolupament de l'activitat, recursos i avaluació, tant si es refereix a atenció individual com a programes oberts d'animació o grups i tallers d'educació familiar.

Calendari. Al llarg del curs, en horaris adaptats al tipus d'activitat i a les característiques dels destinataris.

Ràtios. Com a mínim, un educador per unitat de treball definida segons la modalitat i/o el tipus d'activitat. Els treballs grupals d'educació familiar requereixen un equip de dos professionals, amb una formació específica (20 hores) sobre les característiques del programa i les estratègies d'intervenció grupal.

Titulació dels educadors. Cal comptar amb professionals amb titulació universitària de l'àmbit (psicologia, pedagogia, magisteri, educació social, treball social, etc.) amb formació específica per al programa que es desenvoluparà, els quals actuaran com a dinamitzadors, acompanyants, guies i facilitadors. A més, s'han de distingir per la seva capacitat, tant per a l'observació, el diàleg i la negociació com per a l'establiment de relacions educatives de confiança i empatia.

Aprovació dels espais familiars 0-3. Els espais familiars 0-3 que es desenvolupin dins del Programa CaixaProinfància hauran de comptar amb l'avaluació positiva, per part de la Fundació "la Caixa", de la sol·licitud corresponent que presenti la xarxa local i que constarà de la justificació de la seva necessitat, la proposta d'organització i la programació anual.

Tallers educatius familiars. Els tallers educatius que es duguin a terme dins el Programa CaixaProinfància responen al model descrit i hauran de ser guiats per persones amb formació específica facilitada per la Fundació "la Caixa". Per al seu desenvolupament, hauran de comptar amb l'avaluació positiva, per part de la Fundació "la Caixa", de la sol·licitud corresponent que presenti la xarxa local i que constarà de la justificació de la seva necessitat i de la proposta organitzativa per a la seva implementació. En el primer curs d'aplicació es podran sol·licitar un màxim de dos tallers per a cada xarxa local com a pilotatge de l'acció.

Coordinació. Per garantir l'èxit de les intervencions és indispensable la coordinació dins de l'entitat i amb els agents externs implicats.

Compromís i participació de les famílies. La participació i el compromís de la família en les activitats són indispensables. L'acord de participa-



ció en aquest tipus d'activitats s'ha de reflectir en el pla general acordat amb cada família, on cal especificar què s'espera de l'usuari i què ofereix l'entitat. En el cas de la participació de les famílies i els fills en els tallers grupals, cal tenir en compte l'alimentació familiar, el transport i l'atenció, als nens no compresos en el tram de 6-12 anys.

4.4 Atenció psicoterapèutica personal i familiar

Engloba el conjunt d'estratègies i accions que tenen com a finalitat donar suport psicoterapèutic a nens, nenes, adolescents i les seves famílies amb dificultats o conflictes emocionals i de relació. Aquestes modalitats de suport o assistència psicològica es poden combinar amb altres accions de promoció i educació per a la salut, com també amb l'accés a determinats recursos (béns, espais, material, etc.), a fi de desenvolupar un pla global que enfoqui la millora de la salut (global) dels nens, les nenes i les seves famílies.

El suport psicoterapèutic i d'ajuda emocional i relacional de CaixaProinfància no hauria de suplantar l'accés a la xarxa pública de salut o a la diagnosi i el tractament de les persones amb trastorns mentals ja instaurats, atès que l'objectiu principal d'aquesta línia de treball és donar suport a la salut relacional en el si de la família. El bon funcionament d'aquesta línia d'activitats i intervencions requereix la coordinació entre tots els professionals implicats i el treball en xarxa amb els dispositius del territori, així com la manifestació explícita, per part de les famílies, del seu compromís i disponibilitat.

4.4.1 Criteris generals

Es considera que els criteris generals que han de guiar l'atenció psicosocial que promou el Programa CaixaProinfància són els següents:

- a. El focus principal de la promoció i el suport a la salut relacional del nen i la seva família, que és alhora força i oportunitat, se centra en el desenvolupament de les seves capacitats de desenvolupament i resiliència específiques davant de situacions de risc i de la vulnerabilitat dels nens, les nenes i els/les adolescents i les seves famílies. Pel que fa a això, cal destacar la importància de treballar sobre les capacitats i des de les capacitats de les persones i el desenvolupament de les seves habilitats i competències, i no sols sobre els seus dèficits.
- b. Des de les entitats i els professionals referents dels nens, les nenes, els/les adolescents i les seves famílies cal treballar per donar suport a la salut relacional. Entenem aquí per salut relacional aquella que s'aconsegueix quan la persona obté una identitat coherent per a la seva edat i el seu mitjà i es relaciona de manera prou integrada amb ella mateixa, amb el seu cos i amb les persones i els mitjans socials del seu entorn pròxim, amb la qual cosa aconsegueix prou autoestima i una capacitat d'estimar, treballar, gaudir i tolerar (les frustracions i els sentiments inevitables en la vida).
- c. El subprograma s'adreça, doncs, als nens, les nenes i les famílies en procés de suport/ acompanyament social segons les pautes establertes amb la família en el pla de treball general acordat, amb la qual cosa n'assegura el compromís. En aquest sentit, caldrà complementar el suport psicològic amb les accions pertinents dels subprogrames socioeducatiu i de salut.
- d. El suport psicoterapèutic s'ha de fonamentar en plans d'actuació definits, amb objectius concrets, temporalitzats i avaluables. Des del principi cal tenir en compte la possible col·laboració amb els serveis públics. Per a cada xarxa local, en funció de les diferències en les polítiques i els recursos de les diverses ciutats en què està implementat el Programa CaixaProinfància, caldrà ajustar els serveis i processos de derivació específics.
- e. Des de les entitats d'ajuda als nens, les nenes o els/les adolescents –i els seus professionals, referents– cal treballar per promoure hàbits de vida



saludables, a través dels quals els pares despleguin totes les seves competències i els fills disposin de les condicions necessàries per desenvolupar correctament la seva capacitat de resiliència, a fi d'assolir uns objectius de socialització i de sociabilitat sana. En aquest sentit, i quan calgui, s'haurà de complementar el suport psicològic amb les accions pertinents de promoció de la salut.

- f. Les entitats referents dels nens, les nenes, els/les adolescents i les seves famílies són les responsables d'assegurar una primera avaluació diagnòstica de les necessitats de suport psicoterapèutic com a primer pas per accedir al subprograma en cas que calgui. Aquesta avaluació haurà de ser feta per un professional especialitzat (propi o extern).
- g. L'atenció terapèutica psiquiàtrica l'han de fer entitats o institucions especialitzades i degudament acreditades. Aquestes s'hauran de buscar, preferentment, a la xarxa pública o, treballaran en col·laboració amb aquesta, oferint un servei discrecional al Programa CaixaProinfància per atendre aquells casos en què es consideri necessària i justificada una intervenció psiquiàtrica o de psicoteràpia superespecialitzada que sigui complementària d'altres accions desenvolupades en el programa. Per tant, en la majoria d'aquests casos, dins del subprograma només es té en compte un primer nivell de diagnosi psicològica clínica que permeti derivar aquells casos que es considerin necessaris.
- h. Davant de la diversitat de models i tècniques d'acció i intervenció psicoterapèutica, com també per la gran varietat de casuístiques considerades, el Programa CaixaProinfància dóna suport a les diferents formes d'abordatge terapèutic que ara com ara han demostrat una eficàcia contrastada, i queda en mans de les entitats i dels terapeutes que hi col·laboren l'adopció del marc paradigmàtic corresponent des del qual es planteja la intervenció, com també la tria de les estratègies i tècniques adients. Per aprofundir en els diversos paradigmes des dels quals abordar l'acció psicoterapèutica és recomanable consultar el capítol 12 ("Bibliografia comentada") del document *CaixaProinfància Guia de l'Atenció Psicoterapèutica* (2013).

Així mateix, per a més informació sobre els criteris que s'han de seguir en el desenvolupament de l'atenció psicoterapèutica, consulteu l'apartat 2.4. ("Criteris generals de l'atenció psicoterapèutica") del capítol 2 del document *CaixaProinfància Guia de l'Atenció Psicoterapèutica* (2013).

4.4.2 Destinatari

Els destinataris d'aquestes activitats són nens, nenes, adolescents i les seves famílies en situació de vulnerabilitat i/o en risc d'exclusió social. Sempre es tractarà de famílies que accedeixen al servei d'acord amb el pla d'acció social acordat amb cadascuna d'elles. La participació del nen o la nena ha de ser acceptada per ell/a mateix/a i/o per la seva família, tenint en compte la seva edat i les seves capacitats, tot i que ha de suposar un acord o compromís formal.

Els criteris d'inclusió en les diverses formes d'ajuda psicoterapèutica i psicosocial són els següents:

- Nens, nenes i adolescents que viuen immersos en contextos de disfuncionalitat familiar.
- Nens i nenes amb indicadors de patiment i dany com a conseqüència d'atencions inadequades o negligents de les seves mares o els seus pares.
- Nens i nenes exposats a la violència familiar o a abusos de tota mena.
- Nens i nenes amb necessitats especials com a resultat d'una discapacitat agreujada pels contextos de pobresa i exclusió social.
- Mares i pares amb una mancança important de competències parentals.
- Mares i pares amb indicadors de patiment causat per violència conjugal o domèstica.
- Mares amb indicadors de sofriment per violència de gènere passada i no resolta per la víctima, la situació de la qual pot afectar la relació maternofamiliar i el desenvolupament socioafectiu dels menors.

Es considera que el Programa CaixaProinfància ha de derivar als serveis públics corresponents, acompanyant el nen, la nena o l'adolescent i la seva família i treballant coordinadament, amb altres institucions, els casos següents:



- Trastorns mentals severos: trastorns generalitzats del desenvolupament, autisme, etc.;
- Drogodependències;
- Abusos sexuals;
- Violència domèstica;
- Negligència severa;
- Maltractament físic o psicològic als nens, les nenes i els/les adolescents.

Per “derivar acompanyant” entenem que, sempre que sigui possible, l’entitat referent col·laborarà perquè el nen, la nena o l’adolescent pugui ser atès en el recurs o els recursos especialitzats més adequats del seu territori, mantenint el seu context local de pertinença.



4.4.3 Tipologia d'organització

Els diferents models organitzatius des dels quals es desenvolupa el subprograma responen a les propostes específiques existents tant de les entitats que acullen directament les famílies (vegeu 4.1.3) com, preferentment, d'aquelles entitats de la xarxa local especialitzades en suport, orientació i salut emocional, relacional i familiar.

Per a més detalls sobre l'organització del subprograma, consulteu el capítol 5 ("Qui ofereix l'atenció psicoterapèutica en el programa CaixaProinfància?") del document *CaixaProinfància Guia de l'Atenció Psicoterapèutica* (2013).

4.4.4 Funcions

La prevenció i el tractament de les dificultats, els patiments i els danys en els nens i les nenes s'haurien de basar a assolir que tots els usuaris del programa es beneficiïn de contextos familiars i socials de bons tractes i de promoció del desenvolupament, l'autonomia, l'autogestió i la resiliència.

- a. Suport, promoció i rehabilitació de la salut relacional familiar.
- b. Prevenció d'hàbits o conductes de risc en l'entorn familiar.
- c. Prevenció d'hàbits o conductes de risc per a la salut emocional i el desenvolupament social dels nens, les nenes o els/les adolescents.
- d. Atenció a les necessitats psicosocials del nen, la nena i l'adolescent.
- e. Estimulació de les competències parentals i promoció d'hàbits de vida saludables dels nens, les nenes i els/les adolescents.

4.4.5 Activitats

En el procés de valoració de les necessitats i definició del pla de treball, cal dur a terme una preavaluació de les necessitats que el nen i la família presenten en l'àmbit de la salut emocional, relacional i familiar. Aquesta avaluació l'hauran de fer els professionals de les entitats "receptores" que incorporen els menors i les famílies al programa: la seva funció aquí és donar un primer suport i valorar les estratègies i els recursos que cal proposar en el pla de treball corresponent a cada família. En aquelles situacions en què els pro-



professionals responsables de cada cas o de referència en els diferents subprogrames detectin indicadors i/o perfils de risc, podran comptar amb el suport especialitzat de psicòlegs, psicòlogues o psicoterapeutes per afinar l'avaluació i valorar la conveniència d'accedir a aquest subprograma.

El subprograma, com a tal, està format per les accions o activitats següents:

- a. **Avaluació i/o assessorament psicològic personalitzat.** Accions d'avaluació o consultoria a nens, nenes, adolescents, famílies, de forma puntual vinculades a necessitats d'orientació i diagnòstic psicològic davant situacions que incideixen en els processos de desenvolupament i aprenentatge, inclòs el rendiment acadèmic del nen, la nena o l'adolescent.
- b. **Atenció psicoterapèutica personalitzada.** Aquest servei es proposa com a complement de l'establert en el programa socioeducatiu, amb la finalitat de promoure capacitats i competències emocionals i sociocognitives de nens, nenes i adolescents. També es pot proporcionar com a suport psicològic a les "persones intermèdies" (per exemple, familiars o educadors).
- c. **Atenció psicoterapèutica a famílies.** Acció terapèutica continuada i incisiva que té com a objectiu principal millorar les relacions familiars disfuncionals. Es realitza amb els familiars directament implicats en la cria i creixement del nen, nena o adolescent, amb la participació d'aquests o no, segons les tècniques.
- d. **Tallers terapèutics grupals.** Activitats i dinàmiques orientades a millorar l'eficàcia en habilitats concretes: relacional, emocional, cognitiva o motriu. Busca promocionar la participació de les famílies en les xarxes socials de suport, focalitzant les famílies de la xarxa com a entorn d'acollida i integració social.

Una major descripció de les activitats proposades en el subprograma d'atenció psicoterapèutica es troba en el capítol 8 del document *CaixaProinfància Guia de l'Atenció Psicoterapèutica* (2013), en el qual s'especifiquen de forma més concreta els elements següents per a cadascuna de les activitats: descripció, metodologia, edats, ràtios, nombre i perfil de professionals i durada.

4.4.6 Criteris metodològics

Abans de fer qualsevol intervenció no exploratòria, sinó terapèutica, les organitzacions adscrites al Programa es comprometen a complir els criteris metodològics següents:

Diagnòstic psicosocial previ. Es considera necessari avaluar la dimensió social i la psicològica, tant en el conjunt familiar com en el nen, la nena o l'adolescent.

- Pel que fa a la dimensió més social, s'haurà de considerar la situació de vulnerabilitat i risc psicosocial d'exclusió del nen o adolescent mitjançant els criteris socials habituals, complementats amb instruments d'avaluació sistematitzats (per exemple, escales de qualitat de vida com la *KidScreen* o similars, etc.).
- Quant a la dimensió psicologicofamiliar, s'hauria de poder qualificar la situació inicial de la família en tipologies o formes de funcionament familiar. Inicialment, es proposa l'agrupació següent, susceptible de ser millorada o canviada en successives edicions d'aquest subprograma: 1) família amb funcions familiars normalitzades, 2) família funcional en crisi, 3) família disfuncional i 4) família sociopàtica o "en reversió" (no només no compleix les funcions familiars necessàries per al creixement dels nens, nenes i adolescents, sinó que les negligeix greument o tendeix a alterar-ne el desenvolupament, facilitant-ne la participació en activitats o grups sociopàtics).
- A nivell psicosocial individual, és convenient determinar d'entrada una "línia de base" a la qual referir-se en el futur i poder comparar evolucions i teràpies. Provisionalment almenys, proposem l'ús d'un instrument àmpliament conegut i utilitzat en la clínica psicosocial com és l'escala GAF del DSM-4 (Global Assessment of Functioning), que permet valorar l'adaptació i funcionament socials del nen o nena i/o dels adults més significatius de la seva família, siguin quines siguin les seves possibles disfuncions o trastorns psicològics.



Diagnòstic clínic bàsic o la seva aproximació. Sobre la base del diagnòstic psicosocial anteriorment descrit, abans de començar una intervenció intensiva o prolongada, els coneixements psicoterapèutics actuals fan pensar en la necessitat d'establir un diagnòstic clínic previ. Segons aquests, no convé realitzar una intervenció intensiva, llarga i costosa, com ho són moltes formes d'ajuda psicològica, psicosocial i psicoterapèutica, sense haver considerat prèviament la possibilitat que existeixin trastorns clínics en el nen o l'adolescent.

El fet que aquests trastorns existeixin no s'ha d'entendre com una exclusió automàtica del nen o adolescent del Programa CaixaProinfància. Si el trastorn és greu, com ja ha estat assenyalat, implica la derivació als serveis públics del territori, però el programa hi pot col·laborar en alguns aspectes no coberts d'ajuda psicològica i psicosocial. Si el trastorn és menys greu, en relació amb els esmentats serveis públics i la xarxa assistencial, pedagògica i de serveis socials del territori, s'haurà de decidir quin dispositiu es pot comprometre a l'adequat tractament psicològic del nen i la seva família.

Per tant, sembla imprescindible que, abans de començar una ajuda psicològica o psicosocial de les ressenyades en aquest subprograma, es realitzi un diagnòstic o aproximació diagnòstica prèvia. Per fer-ho, es proposa provisionalment que tots els nens o nenes menors de 3 anys siguin valorats a nivell clínic almenys amb els grups globals descrits, per exemple, en la classificació "de 0 a 3". Per a nens i nenes més grans, i adolescents, es proposa la utilització del diagnòstic de l'OMS, apartat de trastorns mentals, almenys amb els seus diagnòstics globals o en "grans grups".

El diagnòstic clínic de caràcter psicosocial es basa en la recollida d'informació d'una àmplia gamma dels comportaments objecte de queixa i dels comportaments positius del nen o nena, dels paràmetres de resposta inadequada i de les capacitats i disfuncions concretes. Tot això, unit a la informació de la salut general del nen o nena, dels seus antecedents personals i familiars i de la història del seu desenvolupament emocional i relacional, a fi de determinar-ne el funcionament global en les diverses àrees que se supo-

sin relacionades amb el problema. Les dades provindran de les entrevistes, de l'observació directa o per mitjà de persones intermèdies, i de les exploracions psicològiques i psicosocials realitzades, tant amb el nen o nena com amb els seus cuidadors principals.

Treball en xarxa. Com a criteri terapèutic bàsic per al suport psicosocial, s'ha de considerar la importància de treballar en "xarxa funcional", és a dir, de dissenyar un pla d'actuació al voltant d'una persona o un sistema de persones a què es considera adequat atendre. L'objectiu n'ha de ser millorar-ne les condicions de desenvolupament integral. Per això, en especial en els casos o les situacions greus i/o complexes, es convoca i es constitueix una microxarxa de professionals que treballa juntament amb la persona (usuari/ària, pacient), ja sia nen, nena, adolescent, mare, pare i/o sistema de persones (parella, família nuclear, família extensa). En aquesta xarxa funcional de cada cas complex ha de quedar clar qui és el "professional referent" (que centralitza la informació procedent dels diversos serveis i dispositius i de la xarxa social) i qui és el "clínic principal" (el que veurà el nen, la nena o l'adolescent i/o la seva família amb més profunditat o intensitat). Des d'aquesta estratègia, que pot implicar reunions presencials de coordinació ocasionals, si la complexitat del cas ho aconsella, cal planificar activitats que puguin tenir un impacte en aquells factors que mantenen els problemes i les dificultats de la infantesa o per donar suport als esforços que persones i institucions ja duguin a terme en el sentit de resoldre-les o superar-les. Cal subratllar aquí l'especial importància preventiva de treballar conjuntament amb els serveis públics d'atenció primària i els serveis pedagògics, així com l'enfocament de treball basat en l'acció comunitària.

Perfil dels professionals. Tenint en compte l'exigència social i ètica de fer efectius i eficients els esforços i costos dedicats a les activitats que engloba aquest subprograma, és imprescindible exigir un determinat nivell de preparació i formació per als professionals i equips que duen a terme aquestes funcions, en el cas que aquestes siguin especialitzades. Es



poden veure els criteris en el capítol 6 (“Quin és el perfil dels professionals de l’atenció psicoterapèutica?”) del document *CaixaProinfància Guia de l’Atenció Psicoterapèutica* (2013).

- Per a les accions **a. Avaluació i/o assessorament psicològic personalitzat**, cal que els professionals siguin psicòlegs amb formació i experiència en el treball amb nens i famílies.
- Per a l’activitat **b. Atenció psicoterapèutica personalitzada**, cal que els professionals siguin titulats que compleixin criteris d’acreditació de la FEAP (Federació Espanyola d’Associacions de Psicoterapeutes).
- Per a l’activitat **c. Atenció psicoterapèutica a famílies**, titulats que compleixin criteris d’acreditació de la FEAP.
- Per a les activitats de tipus **d. Tallers terapèutics grupals**, psicòlegs amb formació i experiència en teràpies grupals, preferentment professionals titulats que compleixin criteris d’acreditació de la FEAP.

Per ampliar aquest apartat es poden consultar els capítols 7 (“Quin és el procediment general de l’atenció psicoterapèutica?”) i 9 (“Quina metodologia s’utilitza en l’atenció psicoterapèutica?”) del document *CaixaProinfància Guia de l’Atenció Psicoterapèutica* (2013).

4.5 Promoció de la salut

Engloba el conjunt d'estratègies, accions i accés a béns que tenen com a finalitat donar suport i millorar les condicions sanitàries, prevenir riscos per a la salut i promoure hàbits de vida saludables dels nens, les nenes, els/les adolescents i les seves famílies.

Per afavorir que els nens, les nenes i els/les adolescents puguin créixer saludablement en el context familiar i social, l'accés a recursos determinats (béns, espais, material, etc.) s'ha de complementar amb accions de promoció i educació de la salut, com també amb suport psicològic quan calgui, segons que es reguli des del pla de treball general.

Els nens i les nenes en situació de vulnerabilitat i les seves famílies participaran de manera proactiva en les diferents accions, segons que es descriu al capítol 2, que seran coordinades pel responsable de l'acompanyament de cada cas. La concepció d'aquesta línia, tot i que principalment s'ha centrat fins ara a facilitar recursos materials a les famílies, pretén donar suport a un treball sociosanitari integral, format per accions complementàries entre elles, que, en col·laboració amb la xarxa pública, permetin una atenció preventiva de qualitat. Des d'aquest marc, les ajudes en forma de béns de suport sanitari han de ser un recurs complementari i un incentiu per a la participació i el compromís de les famílies amb el seu pla integral d'actuació.

4.5.1 Criteris generals

Es considera que els criteris generals que han de guiar les accions de promoció de la salut que fomenta el Programa CaixaProinfància són els següents:

- a. El focus principal de la promoció i el suport a la salut, que és alhora força i oportunitat, se centra en la prevenció i el desenvolupament de les capacitats de protecció específiques davant de situacions de risc i de la



vulnerabilitat dels nens, les nenes i els/les adolescents i les seves famílies. Pel que fa a això, cal destacar la importància de treballar sobre i des de les capacitats de les persones i el desenvolupament de les seves habilitats i competències, i no sols sobre els seus dèficits.

- b. El suport a la promoció de la salut s'ha de fonamentar en plans d'actuació definits –amb objectius concrets, temporalitzats i avaluables– des del principi de col·laboració amb els serveis de la xarxa pública. Un compromís del pla d'acompanyament de cada família ha de ser millorar la seva salut en tots els nivells, focalitzar el suport perquè les famílies ateses no quedin excloses dels serveis públics a què tenen dret i complementar aquest accés a la salut amb serveis i recursos propis segons la realitat de cada context.
- c. És un criteri preferent el fet de treballar per educar i enfortir l'adquisició d'hàbits de vida saludables. A més d'ajudar els pares perquè desenvolupin responsablement les seves competències, s'afavoreix també que els fills tinguin les condicions necessàries per desenvolupar la seva capacitat de resiliència.
- d. A l'enfocament de promoció de la salut s'hi afegeix la salut relacional del nen, la nena i la seva família. Entenem per salut relacional aquella que s'aconsegueix quan la persona es relaciona bé amb ella mateixa, amb el seu cos i amb el seu entorn pròxim, a fi de millorar la seva autoestima.
- e. Per tant, en el disseny de les ajudes concretes, caldrà tenir en compte les repercussions d'aquestes a escala biològica, psicològica i social i integrar-les, sempre que sigui possible, en plans d'actuació integrats, biopsicosocials. Resulta imprescindible, per tant, tenir en compte els criteris i les aportacions que s'indiquen en el punt 4.4 d'aquest document relatiu al subprograma de salut relacional.
- f. Com ja s'ha comentat, la provisió de béns en el marc del suport sanitari s'ha d'utilitzar com a incentiu per a la participació i el compromís de les famílies amb el seu pla integral d'actuació.

4.5.2 Destinatariis

Els destinataris són les famílies de nens i nenes en situació de vulnerabilitat i/o en risc d'exclusió social. Es tracta sempre de famílies que hi accedeixen d'acord amb el pla d'acció social acordat. La participació ha de ser acceptada lliurement, tot i que ha de suposar un acord o compromís formal.

4.5.3 Tipologia d'organització

Els diferents models organitzatius responen a les propostes de les entitats que acullen directament les famílies (casos) i, de manera ocasional, entitats de la xarxa especialitzades en els continguts del subprograma.

4.5.4 Funcions

- a. Millora de les condicions sanitàries i d'higiene infantil.
- b. Desenvolupament d'hàbits d'alimentació saludables.
- c. Provisió de béns necessaris com ara ulleres o audiòfons.

4.5.5 Activitats

- a. **Suport per a l'alimentació i la higiene infantils.** Consta d'una ajuda d'alimentació i higiene adreçada a la primera infància per a famílies amb fills d'entre 0 i 3 anys. S'entenen com a accions complementàries que ajuden a fixar els compromisos de millora i ampliació d'oportunitats socioeducatives dels nens i les nenes marcades en el pla de treball.
- b. **Ajudes per a ulleres i manteniment d'audiòfons.** Consta d'una ajuda per proveir d'ulleres o audiòfons els nens i nenes que els necessiten, i també per fer-ne el manteniment, corresponent. S'entenen com a accions complementàries que contribueixen a fixar els compromisos de millora i ampliació d'oportunitats socioeducatives dels nens i les nenes marcades en el pla de treball.



4.6 Propostes d'innovació dels subprogrames

Com s'ha indicat en la presentació d'aquest capítol, el Programa CaixaProinfància vol impulsar la dinàmica d'innovació i el creixement dels diferents subprogrames, estimulants el desenvolupament i intercanvi de bones pràctiques que millorin la consecució de les seves finalitats i objectius. Per fer-ho, es proposa finançar cada curs algunes experiències d'acció socioeducativa o de promoció de la salut que, malgrat no estar previstes en els subprogrames específics, es desenvolupin en alguna de les xarxes locals i siguin avaluades positivament per: a) la seva capacitat per ajustar-se a les necessitats dels destinataris, b) el seu valor com a innovació en el camp propi dels subprogrames descrits, i c) tenir una alta capacitat de ser transferit a altres xarxes del programa.

Les possibilitats d'acollir-se a aquestes iniciatives per part de les diferents xarxes seran descrites de forma particular amb la convocatòria d'unes bases específiques. Les propostes d'acció es presentaran a l'inici del curs i seran avaluades per un comitè creat a tal efecte, en el qual participaran també experts independents. Necessàriament respondran a un procés de pilotatge, subjecte a la seva avaluació per part de CaixaProinfància, abans de la seva aprovació definitiva i possible generalització. Les entitats i/o xarxes responsables es comprometran a facilitar la possible disseminació de la seva experiència entre les altres xarxes del programa.

Concretament, es consideren línies preferents d'experimentació les següents:

Programes comunitaris per a l'èxit escolar. Construcció de xarxes i concertació d'agents locals orientats a la millora de l'èxit escolar per mitjà del desenvolupament de la coresponsabilitat, el treball transversal i l'atenció específica a les necessitats locals en aquesta matèria.

Programes d'activitat esportiva. Ampliació del programa d'educació no formal amb activitats esportives per a nens, nenes i adolescents, principalment amb el desenvolupament de col·laboracions amb escoles esportives i clubs locals compromesos amb l'educació de la infància.

Programes d'animació sociocultural i/o recreació en família. Programes d'animació o dinamització sociocultural i programes que fomentin les activitats d'oci i recreació en família (campaments familiars, excursions, celebracions...), amb l'objectiu d'afavorir la integració, la participació, l'apoderament i la construcció de la xarxa social de cada família.

Programes de prevenció i promoció de la salut. Programes que amplïïn el repertori d'accions del corresponent subprograma amb accions específiques orientades a l'educació de la prevenció i la salut, la millora d'hàbits de vida saludables, l'alimentació i la prevenció del consum de substàncies addictives.

Tallers específics de formació de famílies. Destinats a atendre necessitats específiques de les famílies. Aquesta modalitat té uns objectius i una metodologia similars a la de suport educatiu per a les famílies i serviria de porta d'entrada al programa o, millor, de complement per a aquelles famílies que ja han adquirit unes capacitats parentals bàsiques i necessiten abordar unes necessitats específiques, que poden ser detectades pels professionals o demandades per les famílies i els seus fills o filles.

Espais educatius infantils. Recursos educatius per facilitar la conciliació familiar orientats a nens i nenes de 0 a 3 anys, que no substitueixin les escoles bressol o ludoteques i reforcin els processos educatius amb la primera infància i el desenvolupament de les competències parentals.



5 Model d'organització i treball en xarxa

Des del seu inici, el Programa CaixaProinfància impulsat per l'Obra Social "la Caixa" s'ha desenvolupat gràcies a la col·laboració d'entitats sense finalitat de lucre especialitzades en el treball social i educatiu presents en els nuclis urbans més poblats d'Espanya i amb més incidència de pobresa infantil. En aquest procés, s'ha optat per impulsar el treball en xarxa, tant a escala general com en les accions destinades a incidir en cada realitat local. Per tal d'assolir aquest objectiu, el programa CaixaProinfància s'ha basat en nombroses experiències altament positives ja existents en moltes ciutats i barris, reforçant-ne la capacitat, com alhora s'ha impulsat aquesta emergent forma de treball socioeducatiu en aquells territoris en els quals no hi havia aquestes estructures de col·laboració entre entitats.

En aquest capítol es presenta el concepte que justifica aquesta opció, els diferents nivells del treball en xarxa i les diferents estratègies previstes per a la seva optimització.

5.1 Organització de la xarxa CaixaProinfància

El treball en xarxa es planteja com la millor resposta organitzativa al complex repte d'oferir oportunitats a la infància en situació de pobresa i risc d'exclusió social des d'una perspectiva integral. Tant la necessitat d'orientar l'acció des de la interdisciplinarietat com la de desenvolupar l'acció social de manera eficaç i eficient avui dia troben la millor solució en les



estructures horitzontals, de tipus transversal, i basades en la col·laboració. Així, el treball entre els diferents *partners* del programa, units per una mateixa finalitat, avança per mitjà, d'acords comuns i coordinacions reals entre els professionals i els diferents serveis i accions, tant públiques com privades, que es duen a terme.

El treball en xarxa, al seu torn, permet aprofitar millor els recursos que hi ha en cada territori, com també la possibilitat de crear nous recursos i projectes d'actuació de caràcter innovador, tant a escala particular com col·lectiva i comunitària. La xarxa és un lloc comú en el qual és possible desenvolupar sinergies, compartir bones pràctiques i aprendre conjuntament de manera que, més enllà de les millores que aconsegueixi cada entitat, aquestes també redundin en l'agregació contínua de valor a allò que es duu a terme amb encert.

El dinamisme i la flexibilitat de l'organització en xarxa permeten també un desenvolupament continu del programa per tal com resulta possible la incorporació de noves iniciatives i agents, fins i tot externs al Programa CaixaProinfància, sense haver de reformular contínuament els procediments d'organització i treball. Cal destacar que l'accés al programa està marcat per l'existència del compromís de la família i dels nens, les nenes i els/les adolescents amb el seu propi procés de treball i millora. Quan la realitat de cada situació no permeti assegurar aquest compromís, es té en compte també la possibilitat de dur a terme plans de treball focalitzats en el nen, la nena o l'adolescent i, a partir d'aquí, maximitzar les possibilitats que la seva situació permeti segons la direcció apuntada. Això no obstant, aquestes situacions seran considerades excepcions dins del programa, i subjectes a supervisió.

El programa es desenvolupa mitjançant una col·laboració acordada per la firma d'un conveni de col·laboració amb xarxes locals, formades per una entitat local coordinadora i altres entitats del territori col·laboradores, especialitzades en l'acció social i/o en la prestació dels diferents serveis descrits en el programa. Les xarxes locals funcionen amb autonomia i reben el suport de la xarxa nacional d'entitats coordinadores del Programa CaixaProinfància

i del mateix equip coordinador de la Fundació "la Caixa" responsable de la coordinació general del programa.

El model d'organització en xarxa del programa suposa:

- a. el treball conjunt entre la Fundació "la Caixa", promotora del programa, i les entitats coordinadores i col·laboradores;
- b. la generació, la dinamització i el manteniment de canals de comunicació entre entitats;
- c. l'establiment de metodologies comunes que assegurin la qualitat en el procés d'acompanyament i suport a la infància i les seves famílies;
- d. l'aprenentatge compartit i la construcció de noves estratègies a partir de l'experiència i la reflexió dels diferents membres de la xarxa, que han de permetre un avenç real en la millora de les situacions dels nens, les nenes, els/les adolescents i les famílies a què s'adreça el programa.

5.2 Nivells de la xarxa CaixaProinfància

La xarxa CaixaProinfància s'articula en diferents nivells per atendre una triple realitat i, en conseqüència, el desenvolupament de tres nivells de treball:

- a. xarxa nacional del programa, com a proposta impulsada per la Fundació "la Caixa" i de la qual són especialment *partners* directes les entitats coordinadores de les xarxes locals;
- b. xarxa local o territorial, situada en els territoris on viuen els nens, les nenes, els/les adolescents i les famílies atesos i on operen les entitats col·laboradores, conjuntament amb altres agents socials públics i privats;
- c. microxarxa, la realitat micro i singular que correspon a cada nen, nena i a la seva família, amb la seva xarxa concreta de relacions, i en la qual actuen les diferents entitats d'acord amb el pla de treball traçat.



Tots els nivells descrits interaccionen, i l'èxit del programa es basa, en part, en la capacitat de teixir les relacions entre els diferents nodes de les xarxes en cada nivell i també en els àmbits interxarxes o multinivell.

En definitiva, l'estructura reticular que proposa el programa com a nova estratègia de col·laboració multinivell entre les entitats socials i la resta d'agents troba la seva justificació en la capacitat de millorar l'acció social, de promoure respostes integrals que permetin intervenir més eficaçment sobre les diferents dimensions de la pobresa i potenciar el creixement de totes les parts a través de:

- Augmentar el coneixement de les necessitats que hi ha i la seva millor comprensió per mitjà de l'anàlisi col·lectiva d'aquestes, de les formes emergents de la pobresa i del tipus d'acció més efectiva per fer-hi front.
- Aprendre a treballar plegats i generar noves formes d'organització, gràcies a l'augment del coneixement mutu i la confiança, que suposa acceptar les diferències, reconèixer l'eficàcia del treball en equip, articular respostes conjuntes i col·laborar entre entitats diferents.
- Millorar la cooperació i la complementarietat entre els serveis prestats a les famílies.
- Elaborar criteris comuns que orientin l'actuació més efectiva i promoguin la creació col·lectiva d'aprenentatges significatius al voltant de la inclusió social.
- Gestionar el coneixement creat mitjançant l'adaptació contínua de les accions i els procediments generals a les realitats de cada context (gràcies al coneixement de les necessitats i a la comprensió de les dinàmiques locals que aporta cada agent) i el retorn d'aquesta valuosa experiència al programa a fi d'enriquir el model comú.
- Estimular el treball social efectiu i de qualitat gràcies a l'exigència de rigor metodològic, al manteniment de la motivació per la innovació i a la capacitat de plantejar-se projectes realistes i viables, que suposa l'estímul de treballar juntament amb altres agents de prestigi compromesos en la mateixa causa.

5.3 Xarxa nacional CaixaProinfància

En l'àmbit nacional, CaixaProinfància s'organitza en xarxa amb l'objectiu de compartir experiències, reflexionar conjuntament sobre criteris d'acció, procediments comuns i estimular la millora contínua i la innovació.

Amb aquesta finalitat, s'organitzen fòrums o plenaris amb totes les entitats coordinadores de les xarxes locals, que es convoquen com a mínim una vegada l'any. També és possible organitzar grups de treball i comissions per desenvolupar objectius de millora concrets.

La xarxa nacional pot incorporar diferents experts i assessors a fi que, des de la seva mirada externa, aportin noves entrades al programa en forma d'assessorament, formació, suport tècnic, etc.

L'equip de gestió CaixaProinfància és responsable de la dinamització de la xarxa nacional, com també de donar suport concret a les diferents xarxes locals.

Per afavorir la implementació del Programa CaixaProinfància i la construcció i el desenvolupament de les xarxes locals, es compta amb diversos recursos i estratègies generals que es descriuen a continuació.

Aplicatiu informàtic de gestió

La Fundació "la Caixa" ha desenvolupat un aplicatiu informàtic per facilitar la gestió de la cartera de serveis i béns del programa.

Desenvolupament de protocols comuns

La xarxa nacional, a partir del treball conjunt de les entitats coordinadores que aporten l'experiència de les xarxes locals i diferents experts del treball social, educatiu i de la salut, treballa de manera contínua per millorar els estàndards comuns en relació amb els processos i protocols que guien les diferents accions del programa. Progressivament, es proporcionaran guies escrites i altres suports a les xarxes locals amb la finalitat que, després de la seva contextualització convenient, facilitin la seva feina.



Formació continuada

CaixaProinfància donarà suport al seu desenvolupament en diverses accions de formació en l'àmbit de les entitats coordinadores i de les xarxes locals, tenint en compte les necessitats que vol atendre el programa i les iniciatives de millora continuada que s'hi introdueixin.

Assessorament i supervisió

L'equip CaixaProinfància acompanya i dóna suport a les diferents xarxes locals d'una manera contínua. També es preveu oferir a les xarxes locals accions d'assessorament i supervisió professional, realitzades per experts externs, per desenvolupar el programa de manera òptima.

Per això, les xarxes locals hauran de sol·licitar el suport específic mitjançant la justificació de les necessitats que impulsin aquesta sol·licitud.

Suport a la coordinació i supervisió del voluntariat

En la mesura que el programa avanci cap als estàndards de qualitat en el servei i l'acció social, es considera la possibilitat de donar suport a la millor coordinació i supervisió d'aquells equips de voluntaris que puguin col·laborar amb les entitats en el desenvolupament de la seva acció social i els subprogrames corresponents. Amb aquesta finalitat, s'establiran els mecanismes oportuns de sol·licitud i aprovació d'aquestes accions.

Observatori

A mesura que es desenvolupi el programa, és previst crear un observatori capaç d'analitzar l'evolució i les tendències de l'acció social desenvolupada en les diferents xarxes. Una funció important d'aquest observatori serà la creació d'un banc de bones pràctiques destinat a avaluar i reconèixer experiències reeixides amb l'objectiu de difondre-les arreu de la xarxa i afavorir l'aprenentatge compartit entre tots els seus membres. Com a tal, l'observatori podrà plantejar línies d'actuació que orientin els plans de treball, debatre tècnicament els resultats de l'avaluació del programa i impulsar línies de recerca en els àmbits d'acció del programa.

5.4 Xarxes locals CaixaProinfància

Les xarxes locals estan formades per entitats socials i educatives sense finalitat de lucre que actuen sobre un territori determinat i són complementàries entre si. Una entitat, a proposta de la Fundació "la Caixa", exerceix de coordinadora i dinamitzadora de la xarxa, i també pot ser prestadora de serveis. La resta d'entitats de la xarxa poden exercir la funció de ser les referents del pla d'acció social dels nens i les nenes destinataris del programa, a més de prestar serveis o béns, com també ser exclusivament proveïdores dels serveis específics que es descriuen en el programa.

Les xarxes socials, en la mesura que es desenvolupen i es consoliden, han de cobrir una doble funció: la coordinació en xarxa de totes les entitats locals, altres agents socials públics i privats locals i també dels professionals i les entitats concrets que treballen en cada cas. El treball en xarxa constitueix una oportunitat per impulsar una estratègia de treball col·laboratiu estable i sistemàtic que contribueixi a maximitzar l'impacte de les accions i els projectes que duu a terme cada entitat.

En primer lloc, lluny de suposar una retallada de competències per als professionals i les organitzacions, la xarxa local s'ha de percebre com una oportunitat de millora i innovació professional. I, en segon lloc, ha de ser un avantatge real per a les famílies en la mesura que facilita i agilitza l'atenció que reben, ja que un resultat de la coordinació en xarxa és justament evitar el desplaçament i/o el relat de la pròpia situació a cadascun dels diferents serveis en els quals es participa. La xarxa, a més d'ampliar les seves possibilitats de suport per la incorporació d'altres programes i serveis que integren les diferents entitats i agents implicats, millora les possibilitats d'eficàcia de la intervenció atès que focalitza diferents recursos en els objectius comuns previstos per a cada pla de treball.

En definitiva, el compromís d'impulsar un model d'acció social emmarcat en l'estratègia de treball en xarxa permet millorar l'eficàcia i eficiència de les accions desenvolupades i, molt especialment, permet millorar i incre-



mentar les oportunitats dels nens, les nenes, els/les adolescents i les famílies que s'incorporen al programa.

5.4.1 **Construcció de la xarxa local i desenvolupament comunitari**

La construcció progressiva del treball en xarxa entre les entitats socials locals que participen en el Programa CaixaProinfància és un procés que implica optimitzar els recursos a partir de l'especialització ja existent en el mateix territori. En l'àmbit local, com a mínim hi ha tres grans raons que justifiquen l'interès de donar suport a les xarxes existents des de CaixaProinfància o, si aquestes no s'han format, aprofitar la implementació del Programa CaixaProinfància per animar el seu procés de constitució.

En primer lloc, la metodologia de treball en xarxa és una manera efectiva de compartir informació, d'aprendre de l'experiència de l'altre, de treballar conjuntament i d'evitar la despesa excessiva de recursos que significa la duplicació de la feina. Disminueix també la necessitat d'iniciar contactes contínuament per intercanviar experiències, facilita les sinergies entre entitats i potencia l'efecte multiplicador de les accions i iniciatives dels agents de la xarxa.



En segon lloc, la xarxa local compleix funcions de coordinació, minimitzant la superposició i les interferències de manera que s'aprofiti al màxim el treball dels professionals i els recursos socials en benefici dels nens, les nenes i les seves famílies.

Finalment, i en tercer lloc, la xarxa local ha de servir per facilitar millores significatives en l'atenció al nen, la nena i l'adolescent i la seva família en la mesura que assegura que el procés d'atenció de cada cas (anàlisi de necessitats, pla de treball i seguiment) es duu a terme de manera compartida i coordinada.

Metodologia

Com s'ha presentat en punts anteriors, el Programa CaixaProinfància planteja el treball en xarxa com la principal metodologia de treball. La construcció de la xarxa és un procés relativament llarg i complex, que requereix la realització simultània de diverses accions orientades a conèixer millor els recursos i les oportunitats del territori, com també travar les relacions entre les entitats socials, els seus professionals i les accions que duen a terme.

El desenvolupament del mapatge del territori i l'inici del procés de construcció de la xarxa local són a càrrec de l'entitat coordinadora de la xarxa territorial. Per mitjà d'aquesta dinàmica, l'entitat coordinadora i la xarxa d'entitats han de conèixer i reconèixer els recursos i serveis que es desenvolupen a la zona d'actuació, les entitats principals que el desenvolupen i els déficits de l'acció social en l'àmbit d'actuació. A partir d'aquest procés de detecció de necessitats i d'entitats, serà possible prioritzar línies d'acció i desenvolupar estratègies i plans d'actuació a escala de la xarxa local.

A diferència d'altres xarxes d'intervenció social, la xarxa territorial Caixa-Proinfància s'ha de constituir d'acord amb el projecte marc, desenvolupat pel mateix programa i amb les metodologies, les orientacions i els protocols que desenvolupa el Programa CaixaProinfància. Per això ha de comptar amb les experiències ja existents en el territori, definir els objectius comuns del treball en xarxa i implementar aquells possibles nous serveis i activitats que es requereixin.



La xarxa local, com a mínim, ha d'avançar en dos aspectes fonamentals: a) el desenvolupament d'un enfocament comú, articulat i sistemàtic entre els agents socials que actuen a nivell micro per assegurar una acció més personalitzada i eficaç en cada cas atès, i b) la implementació de protocols comuns per regular els procediments concrets que s'han de seguir en l'actuació i les seves derivacions corresponents, fins a arribar a la creació de registres que facilitin el traspàs d'informació entre entitats i professionals.

El procés de construcció de xarxa entre les entitats col·laboradores del Programa CaixaProinfància ha de confluir, de manera natural, en un enfocament de xarxa més ampli mitjançant la col·laboració amb els serveis públics especialitzats i la convocatòria a altres entitats, institucions o agents socioeducatius que, sense formar part del Programa CaixaProinfància, poden aportar la seva feina i alhora aprofitar les sinergies creades.

De la mateixa manera, considerem que hi ha elements que faciliten la consolidació de les xarxes locals, com ara: el reconeixement, a través del mapatge realitzat, de la interdependència de professionals i serveis que formen la xarxa local; la promoció de tasques de coordinació i ajustament que facilitin la connexió dels nodes de la xarxa; el registre col·lectiu de les bones pràctiques que s'implementin, o el reconeixement i la legitimitat social que genera aquest plantejament de treball i que enforteix el posicionament i la tasca d'entitats i professionals.

Per poder avançar com a tal, cal que s'estableixin plans interns per a la xarxa d'entitats que, degudament consensuats, orientin a mitjà termini (1-3 anys) les accions d'enfortiment, millora i innovació del funcionament de la xarxa i de l'acció social que entre tothom es duu a terme. Aquests plans hauran de ser avaluats conjuntament per assegurar la bona gestió i el rigor en el seu exercici.

Organització

És important considerar que la incorporació dels agents socials al procés i els plantejaments del treball en xarxa es duen a terme de manera progressiva. La realitat i l'experiència de cada organització són diferents, i és

important identificar el valor d'aquestes dinàmiques per assumir-les i incorporar-les al treball quotidià dels professionals implicats i a l'estratègia de l'organització. És fonamental respectar els temps i tenir clar que el treball en xarxa generarà vincles i noves incorporacions durant el procés de construcció. D'aquesta manera, a mesura que s'avanci en la comunicació i el treball que suposa la construcció i consolidació de la xarxa, s'observarà, d'una banda, que hi conflueixen les característiques i perspectives dels seus membres i, de l'altra, que a través d'aquest treball compartit es genera un estil propi característic.

Aquest procés ha de ser guiat i promogut per l'entitat coordinadora de la xarxa. Aquesta té la responsabilitat d'animar-lo, com també de donar-li la visibilitat necessària perquè el procés resulti significatiu per als diferents agents implicats, amb la qual cosa se n'assegura la incorporació progressiva. Aquesta funció de lideratge ha de considerar la manera d'estimular la reciprocitat entre els diversos membres de la xarxa, que s'influeixen i complementen. Les xarxes es basen a buscar la interdependència de finalitats, de manera que "el que va bé a l'un va bé als altres".

L'organització de la xarxa, per pròpia coherència amb el model, ha de ser dinàmica i flexible, capaç d'adaptar-se a les necessitats i possibilitats de les entitats, però també al canvi de demandes que requereix la mateixa evolució del procés de construcció de la xarxa i del treball social.

És convenient preveure la realització regular de reunions entre les diferents entitats implicades a la xarxa, organitzades per l'entitat coordinadora, al llarg de tot el curs. A més, pot ser aconsellable crear comissions de treball per abordar aquelles qüestions plantejades en l'àmbit de la xarxa que requereixen un treball conjunt més intensiu, àgil i operatiu. Quan el nombre d'entitats d'una xarxa és molt elevat (15-20 agents o més), les limitacions per organitzar més de tres o quatre trobades anuals poden ser superades per la constitució de comissions estables per a aquells assumptes centrals que es treballen en xarxa. És convenient que l'entitat coordinadora disposi d'hores alliberades d'algun professional per facilitar la coordinació correcta i el desenvolupament de la xarxa local.



El treball en xarxa també hauria d'establir clarament els nivells de relació, operativitat i compromís entre els actors d'un territori.

Desenvolupament comunitari

La col·laboració estable de les entitats en xarxa suposa, per ella mateixa, una estratègia poderosa de creació de capital social, ja que estableix vincles i sinergies entre agents diferents que superen àmpliament l'acció que es duu a terme en cada moment. En aquest sentit, resulta especialment interessant plantejar la possibilitat de crear xarxes d'acció social i educativa en el mateix territori més àmplies que les xarxes que implementen el Programa CaixaProinfància, cosa que afavoriria processos de concertació i col·laboració entre tots els agents socials, educatius, de salut i de promoció laboral que incideixen sobre una mateixa població. D'aquesta manera, s'afavorirà un millor desenvolupament de la població i el territori en clau comunitària. El model de xarxa local CaixaProinfància pot animar i servir de referència a la construcció de xarxes més àmplies en un mateix territori i, encara més, des de la xarxa local es poden buscar suports d'altres xarxes per exemplificar l'eficàcia i els bons resultats de les intervencions integrals i en xarxa.

Potser el context de crisi i la globalització reforcin la necessitat de l'enfortiment del que és local per abordar des de la proximitat els complexos i interrelacionats reptes que afeixuguen la societat avui dia. En conseqüència, amb la seva estratègia de treball en xarxa, el Programa CaixaProinfància vol ser una oportunitat per a les organitzacions socials en l'assoliment dels seus objectius de treball i en l'enfortiment del seu paper de col·laboració i relació amb les administracions locals.

5.4.2 Coordinació en xarxa per a l'atenció a nens, nenes, adolescents i les seves famílies (microxarxa)

Per a l'assoliment dels objectius plantejats per a cada família, hi ha d'haver una bona coordinació general, amb la finalitat de disposar dels recursos necessaris que permetin atendre totes les dimensions previstes en el progra-

ma, i una bona coordinació particular i concreta dels professionals que atenen cada situació o cas.

El treball en xarxa en l'àmbit micro se centra en l'acció social amb les famílies i es defineix com un mètode de col·laboració i coordinació entre dos o més professionals/entitats/serveis per atendre eficaçment un cas comú. Suposa l'assumpció conjunta de responsabilitats i la coordinació de les accions que es duren a terme i, per això, es requereix partir d'una valoració conjunta, consensuar els objectius de treball i definir clarament el paper i les tasques dels diferents membres de la xarxa. El punt de partida i interès comú és el nen, la nena i la família, és a dir, l'atenció de la seva individualitat a partir de l'anàlisi global dels professionals participants.

El procés de treball que es planteja i desenvolupa des d'un enfocament de treball en xarxa amb el nen, la nena i la seva família també és un procés de construcció comú entre els professionals, en el qual es destaca la necessitat i importància de la comunicació i el diàleg permanent. Ha de permetre l'orientació basada en la valoració conjunta gràcies a l'encertada contextualització de cada procés i el consens en la presa de decisions dins d'un marc de col·laboració global en el territori.

Com ja s'ha esmentat, correspon al nivell general de la xarxa local establir clarament els nivells de relació, operativitat i compromís entre els actors d'un territori, com també els sistemes de derivació, protocols de treball i formes de coordinació entre professionals. Després, en cada situació, els tècnics seguiran els protocols que s'han acordat, tenint en compte les diferències pròpies de cada entitat. Tant la formació dels professionals contractats per les entitats com les seves condicions de treball han de permetre la coordinació efectiva de les unitats funcionals a les quals es fa referència. En aquest nivell de treball en xarxa és on es fa palesa la importància de la figura del professional referent.



5.4.3 **Coordinació amb les entitats que no pertanyen a la xarxa CaixaProinfància i els serveis públics**

Com que l'accés de les famílies i els seus fills a la cartera de serveis i béns del programa està supeditat al disseny i desenvolupament d'un pla d'acció social per a cada cas, s'entén que aquest és responsabilitat dels serveis socials públics o d'aquelles entitats privades que duguin a terme aquesta funció. Tal com s'ha indicat en el capítol 2, dedicat a presentar l'acció social, l'atenció correcta de la família, de captació directa o derivada, requereix l'harmonització adequada de les relacions entre els diferents agents socials del territori. En conseqüència, tenint en compte els recursos interns de les xarxes CaixaProinfància i els externs, tant privats com públics, s'assenyala com a necessari establir acords específics de col·laboració amb la xarxa pública o altres entitats que operin en el territori i no pertanyin a la xarxa territorial de CaixaProinfància, a fi que les coordinacions i derivacions siguin més eficaçes i eficients.

Són especialment rellevants els serveis públics especialitzats que atenen les necessitats específiques de la infància en situació de risc i vulnerabilitat que el Programa CaixaProinfància no pot cobrir (trastorn mental sever, drogodependències, abusos sexuals, violència domèstica, negligència severa, maltractament físic o psicològic als nens, les nenes i els/les adolescents).

Al seu torn, cal destacar la importància que els serveis públics coneguin bé el Programa CaixaProinfància a fi que es pugui donar una millor derivació i coordinació de les intervencions, ja que tots dos poden estar íntimament lligats en nombroses ocasions. La Fundació "laCaixa" establirà, si ho creu oportú, la relació institucional corresponent amb els serveis públics en l'àmbit de la representació política a fi que, a escala tècnica, la relació i coordinació en xarxa sigui més àgil.

6

Avaluació

S'entén per *avaluació* el procés sistemàtic de recollida d'informació i valoració d'aquesta en relació amb un objecte social determinat, amb la doble finalitat de comprensió i presa de decisions de gestió.

6.1 Proposta general d'avaluació

L'avaluació del Programa CaixaProinfància pretén satisfer diverses finalitats:

- El desenvolupament dels objectius del programa, corresponent al compromís social adquirit i el rendiment de comptes en relació amb els fons que hi ha invertit la Fundació "la Caixa".
- El millor coneixement del programa, les seves aplicacions i el seu nivell de desenvolupament.
- La concreció d'objectius de millora i optimització del programa en els diferents nivells en xarxa que el situïn en un procés de qualitat i millora continuada.

Per organitzar l'avaluació del Programa CaixaProinfància se n'han de considerar els diversos nivells (xarxa general, xarxa local i entitats, microxarxa) i àmbits (disseny, implementació de l'acció social i els subprogrames, resultats i impacte en la millora en els nens, nenes, adolescents i les seves famílies, i el funcionament de les xarxes).

En funció dels diferents nivells, l'avaluació és competència de l'equip de direcció i coordinació de CaixaProinfància, de les entitats coordinadores i de les entitats col·laboradores, i es pot comptar amb suport extern segons que es decideixi en cada situació.



L'avaluació proposada s'ha de nodrir d'informació quantitativa i qualitativa, tant des d'una perspectiva descriptiva de les accions dutes a terme com des de la perspectiva de conèixer les valoracions de les persones implicades, destinataris i professionals, mitjançant qüestionaris, entrevistes o altres instruments. Per facilitar l'avaluació, el Programa CaixaProinfància podrà proporcionar als membres de la xarxa instruments i estratègies específics.

L'avaluació general del programa seguirà un calendari regular, de manera que en cada curs s'avaluarà el nivell d'implementació i impacte quantitatiu del programa en aquell període. Progressivament, s'incorporaran nous indicadors qualitatius a aquesta acció, d'acord amb els criteris definits en aquest document i els models desenvolupats a les guies dels subprogrames que s'editin posteriorment.

També, de forma periòdica, és previst avaluar el funcionament de les xarxes, els seus èxits i les seves necessitats, amb l'objectiu de decidir el pla de treball conjunt que ha de guiar les diverses xarxes locals.

Segons la proposta formulada per l'equip CaixaProinfància a la xarxa en l'àmbit nacional, s'avaluaran els diferents subprogrames en relació amb el seu disseny i funcionament. Això es durà a terme mitjançant l'aportació d'experiències i coneixement de les entitats implicades, i també es podrà incorporar informació obtinguda a través de visites a les entitats, entrevistes i autoinformes de les entitats col·laboradores. La dinàmica de l'observatori de bones pràctiques també serà vàlida amb aquesta finalitat.

Es presenta a continuació un quadre resum de l'avaluació del programa que es proposa dur a terme.

Nivells/ Àmbits	Críteris	Xarxa general	Xarxa local	Entitats
Disseny	Adequació i millora del programa segons objectius i necessitats.	Disseny general del programa. Es realitza periòdicament a partir de l'anàlisi de dades, incidències i supervisió externa. La promou CPI.	Disseny de la xarxa local i del programa quan se sol·liciti. Es realitza periòdicament a partir dels objectius, les incidències i els resultats. La promou l'entitat coordinadora.	Disseny dels subprogrames quan se sol·liciti. Es realitza periòdicament a partir dels processos i resultats dels subprogrames. La promou cada entitat.
Coordi- nació en xarxa	Qualitat del treball en xarxa segons els objectius proposats per a cada xarxa.	Funcionament de la xarxa nacional. Es realitza anualment a partir de la revisió de l'equip CPI i de trobades anuals, segons la revisió dels objectius i resultats de la xarxa. La promou CPI.	Funcionament de la xarxa local. Es realitza anualment a partir de l'autoavaluació, els resultats i la revisió dels objectius de xarxa. La promou l'entitat coordinadora.	Funcionament de la coordinació en xarxa entre agents. Es realitza anualment, considerant el nivell operatiu de coordinació per al seguiment dels casos. La promou cada entitat.
Imple- mentació subpro- grames	Implementació i processos de gestió.	Processos de suport als diferents subprogrames en l'àmbit general. Es realitza anualment. La promou CPI.	Desenvolupament i gestió dels diferents subprogrames a la xarxa. Es realitza anualment. La promou l'entitat coordinadora.	Desenvolupament i gestió dels diferents subprogrames en cada entitat per a la seva optimització i el seu retorn a la xarxa local. Es realitza anualment. La promou cada entitat.
Impacte/ resultats	Impacte: incidència i resultats obtinguts.	Impacte i resultats en l'àmbit general. Es realitza anualment. La promou CPI.	Impacte i resultats en el territori. Es realitza anualment. La promou l'entitat coordinadora.	Impacte i resultats en l'àmbit dels mateixos usuaris. Es realitza anualment. La promou cada entitat.



Per acabar, cal destacar que l'avaluació és també una eina central de l'acció social en el seu procés d'acompanyament i suport a les famílies, els nens i les nenes. L'avaluació s'incorpora d'aquesta manera al treball quotidià amb els destinataris i destinatàries del programa. D'aquesta manera, a més de servir per valorar les situacions inicials, definir el pla de treball i guiar els processos en cada cas particular, permet acumular dades que ajuden a valorar la incidència i el desenvolupament dels subprogrames. Gràcies a la personalització de les accions i els processos de suport que impulsa el programa, és possible recollir una gran informació sobre la qualitat del servei i els resultats obtinguts.



Cada entitat responsable de dur a terme les accions del programa que li corresponguin amb els nens, les nenes i les famílies del seu àmbit haurà de sistematitzar l'avaluació social i dels subprogrames. En aquest sentit, el treball en xarxa pot ser molt productiu per unificar accions i simplificar els processos. Gràcies a la sistematització, és possible aportar informació als processos generals d'avaluació en els àmbits de les xarxes locals i del conjunt del programa a escala nacional.

Per facilitar l'avaluació i orientar l'acció, es proposen en aquest capítol referències de criteri i procediment tant per al treball d'acció social com per al desenvolupament dels subprogrames a les xarxes locals i les entitats. La guia d'acció social editada l'any 2013 estableix a tal efecte pautes útils per a les entitats col·laboradores en particular, i per al sector del treball social en general.

Cada curs, les entitats hauran d'elaborar memòries de les activitats dutes a terme, l'avaluació dels processos i els seus resultats. L'entitat coordinadora procedirà de la mateixa manera en relació amb el treball en xarxa i el seu nivell de desenvolupament.

6.2 Avaluació de l'acció social

L'etapa d'avaluació s'inicia en el moment mateix en què s'entra en contacte amb cada nen, nena i adolescent o família i es prolonga fins que s'acaba el pla d'acció social. La comprensió i el coneixement de la situació es construeixen durant tota la intervenció i, amb aquesta finalitat, l'avaluació és una eina molt útil.

Convé assenyalar que, encara que en les fases del protocol de l'acció social l'avaluació de resultats correspon a l'última fase, aquesta és una activitat continuada al llarg de tot el procés, que acompanya cada una de les fases del protocol i es duu a terme simultàniament a les accions planificades.

En conseqüència, l'avaluació, com a final d'un període o resum dels resultats, aporta informació sobre el funcionament i l'èxit del treball social i els sub-



programes en relació amb la seva capacitat per respondre davant de les situacions de vulnerabilitat o exclusió social. Però, com a activitat continuada al llarg de tot el procés, de les mateixes accions i del seu desenvolupament i la seva adequació, constitueix una eina que garanteix la qualitat i personalització de l'acció social en la mesura que adapta i optimitza els recursos emprats en cada cas.

L'avaluació de les intervencions amb els nens, les nenes i les seves famílies té com a funció aprofundir en la realitat i el context de la intervenció, seguir el treball planejat i proposar innovacions del procés.

L'avaluació des de la qual es basa l'acció social ha de considerar les recomanacions bàsiques següents:

- Les parts implicades en el compromís inicial reconeixen la necessitat d'una avaluació contínua i una altra de final, dos elements als quals es comprometen. Aquest compromís inclou l'avaluació com un aspecte més de la coresponsabilitat de l'acció social.
- El compromís de l'avaluació es podrà dur a terme si els objectius han estat prèviament acordats entre el professional, la família i el nen, la nena o l'adolescent (si, per la seva edat, pot assumir certs compromisos).
- Els participants en l'avaluació de la intervenció són el nen, la nena, la seva família, el professional referent i altres possibles agents relacionats amb les accions programades en el pla de treball.
- Els indicadors de millora dels objectius plantejats en la intervenció han de tenir en compte aspectes quantitius i qualitius que recullin tant aspectes subjectius del nen, la nena i l'adolescent i de la família com escales de qualitat de vida, desenvolupament psicològic o benestar en relació amb l'activitat, observació de canvis en actituds/relacions o autopercepcions.
- Cal evitar la burocratització en el procés d'avaluació de la intervenció, per a la qual cosa caldrà disposar d'eines útils i de formalització senzilla per al nen o la nena, la família i el professional.
- És convenient desenvolupar sistemes automatitzats per valorar l'impacte de la intervenció a partir de la comparació de la situació inicial de vul-

nerabilitat del nen, la nena i l'adolescent i la seva família, detectada a l'informe inicial, amb la situació que es reflecteix a l'avaluació final.

6.2.1 Fases de l'avaluació de l'acció social

A continuació se sintetitzen les reflexions principals sobre l'avaluació de l'acció social dins del Programa CaixaProinfància. Concretament, unes orientacions bàsiques (què cal avaluar?, com i quan s'ha de fer?, qui és/són el/s responsable/s o participant/s de l'avaluació?, per a què avaluar?) en tres moments clau de l'avaluació: inicial, durant el procés i final.

a. Avaluació preliminar/diagnòstic del nen, nena, adolescent i la seva família, i el seu context/entorn

Aquesta avaluació inicial correspon a la fase de diagnosi centrada en la identificació de la situació del nen, la nena i l'adolescent i la seva família en un moment donat i de l'anàlisi de la seva demanda per poder establir un pla de treball individualitzat.

La duu a terme el professional determinat per l'entitat, que pot ser o no el referent posterior del cas.

Objectius. Acollir la demanda, recollir la informació que permeti constatar si es compleixen els criteris d'accés al Programa CaixaProinfància, i valorar la situació dels destinataris i destinatàries.

Cal detectar els àmbits de necessitat del nen, la nena, la seva família i el seu entorn (situació econòmica, estructura sociofamiliar, situació laboral i de formació, habitatge i entorn, educació i escolarització, relació amb l'entorn i pertinença a xarxes formals i informals). A partir dels àmbits de necessitat i de la situació d'exclusió social del nen, la nena i la seva família, es valorarà el context familiar (en exclusió, d'alta vulnerabilitat o de fragilitat i sobrecàrrega puntual) per decidir la intensitat de l'acció d'acompanyament i el seu pronòstic.

Identificar aquestes diferents tipologies a partir de definir i situar indicadors és essencial, en la mesura en què serveix tant per al disseny d'itineraris personalitzats com per centrar-se en l'impacte i la utilitat dels



diferents recursos proporcionats pel programa sobre la situació de vulnerabilitat.

També s'han d'identificar potencialitats i resistències, i cal identificar les oportunitats del context i les possibles dificultats per prendre decisions de manera ajustada i planificar la intervenció.

Instruments. L'instrument bàsic d'avaluació inicial és l'informe social o la sol·licitud motivada validats pel professional referent. Aquest conté la informació bàsica sobre la situació de vulnerabilitat, les necessitats i les potencialitats del nen, la nena i la seva família, com també la valoració objectiva dels criteris d'accés al programa per poder aprovar la sol·licitud d'entrada.

Funció. Aquesta primera etapa d'avaluació ha de permetre elaborar un pla de treball consensuat per totes dues parts amb objectius personalitzats i adequats a cada nen, nena i la seva família en concordança amb els àmbits de necessitat i la seva intensitat, detectats en l'informe social inicial o en la sol·licitud motivada.

b. Avaluació contínua: seguiment/revisió del pla de treball

Engloba les diverses avaluacions parcials que tenen lloc al llarg del procés de treball amb el nen, nena, adolescent i la seva família per observar els progressos en els objectius marcats en el pla de treball.

Es proposa realitzar un seguiment periòdic dels objectius marcats en la intervenció, adaptable a cada cas en funció de les activitats programades en el pla de treball i proporcional al tipus d'activitat programada, els recursos implicats, el funcionament de l'entitat o la intensitat de la situació de necessitat i les seves potencialitats.

El professional referent és el responsable de recollir la informació proporcionada pels diferents agents que duen a terme la intervenció, i també de comunicar els progressos i reorientar la intervenció amb la família. Per tant, es requereixen coordinacions específiques entre els professionals que realitzen l'acció, el professional referent i el nen, la nena i l'adolescent i la seva família.

Objectius. Adequar les accions, la incorporació o la sortida dels subprogrames, les derivacions totals o parcials i, fins i tot, la sortida del programa per bons resultats o per incidències insalvables.

Instruments. Fulls de seguiment que recullin informacions i indicadors de millora respecte dels objectius plantejats en el pla de treball. Aquest document és el recull de la informació i dels canvis i es pot fer servir en l'elaboració d'informes posteriors.

Funció. El propòsit de l'avaluació contínua és mesurar el grau de compliment dels objectius marcats en el pla de treball. La seva funció és observar els progressos i, si és necessari, reorientar la intervenció, és a dir, revisar els objectius de treball. Aquest seguiment no només inclou la valoració periòdica del desenvolupament de les accions dutes a terme i la detecció de noves necessitats, sinó que té també un caràcter de reflexió permanent sobre el procés d'intervenció seguit per part del nen, nena, adolescent i la seva família i de l'acció dels professionals implicats.

c. Avaluació final: tancament i/o línies futures de treball

Es refereix a l'elaboració d'un balanç final del procés d'acció social per prendre decisions respecte d'això. Ha de ser feta pel professional referent de cada cas, d'acord amb l'avaluació continuada i en col·laboració amb els subjectes implicats i els agents en xarxa que calgui. Les decisions s'han de comunicar en una entrevista personal.

Objectius. Valorar de forma global tot el procés a partir de la informació recollida en les avaluacions parcials i procedir a la presa de decisió en relació amb la continuïtat o no continuïtat en el Programa CaixaProinfància.

En primer lloc, cal valorar l'assoliment dels objectius fixats en el pla de treball. L'avaluació *contínua* ha proporcionat informacions rellevants al llarg del procés seguit. En aquesta fase es valoren i se sintetitzen aquestes informacions parcials per obtenir els resultats finals de la intervenció respecte als objectius plantejats en el pla de treball.

Aquesta avaluació ha de permetre el tancament de la situació identificada en la diagnosi o el canvi a una altra situació de necessitat, l'im-



pacte global de la intervenció sobre la situació de vulnerabilitat detectada inicialment en la diagnosi i els canvis en el nen, la nena i l'adolescent, la seva família i l'entorn.

Instruments. Fulls de seguiment recollits pel professional referent i informe social inicial per comparar la situació de necessitat diagnosticada amb la final.

Funció. L'avaluació *final* té un doble propòsit. D'una banda, avaluar la intervenció i el compliment dels objectius plantejats. De l'altra, valorar l'impacte sobre la situació de necessitat inicial i proposar recomanacions o nous eixos de treball preventiu amb el nen, la nena i la família.

6.3 Avaluació del subprograma de reforç educatiu

L'avaluació de l'activitat estarà vinculada al procés de cada alumne; per tant, a la valoració de la seva situació a l'inici i al final del període avaluat. Ha de seguir els ritmes i períodes d'avaluació escolars (com a mínim trimestralment i al final de curs).

Són indicadors de procés:

- El desenvolupament del procediment general: temps mitjà entre sol·licitud i inici de l'atenció, ús d'instruments previstos, comunicació i coordinació entre professionals.
- El grau de participació i compromís dels participants: assistència, participació activa, abandonaments.
- El nivell de compliment dels requisits de funcionament del servei per part de les famílies (assistència a reunions, compliment d'acords o compromisos, etc.).
- La col·laboració amb els centres educatius: acords institucionals, reunions de coordinació, intercanvi d'informació, etc.

Són indicadors de resultat:

- El nivell d'assoliment dels objectius proposats per a cada destinatari, destinatària o família (escala de valoració en relació amb l'assoliment dels objectius marcats).
- Satisfacció de les persones participants.
- Resultats acadèmics de les persones participants.

El contracte pedagògic ha de recollir els indicadors concrets d'assoliment acordats amb cada alumne i família (i l'escola), de manera que sigui una eina principal per a l'avaluació contínua i final en cada període. Per avaluar el reforç també s'utilitzaran altres documents com ara informes d'avaluació, fulls de seguiment, etc.

6.4 Avaluació del subprograma d'educació no formal i temps lliure

Cada activitat, en funció de les modalitats i els continguts, és avaluada de manera general i en funció del procés de cada nen o nena; per tant, mitjançant la comparació de la seva situació a l'inici i al final del període avaluat. Es proposa dur a terme l'avaluació de manera continuada i en acabar el cicle o període d'activitat.

Són indicadors de procés:

- L'assistència i el grau de participació.
- El compliment dels requisits de funcionament del recurs (normativa establerta pel que fa a horaris, comportament, treball, etc.).
- L'adequació del programa i la seva metodologia.

Són indicadors de resultat:

- La millora dels hàbits i les competències dels nens o les nenes.



- La satisfacció dels nens, les nenes, les famílies i els educadors.
- El grau d'execució i desenvolupament de les activitats.

El pla de treball és una eina bàsica per a l'avaluació, atès que reflecteix els objectius, les activitats i el resultat esperat. Per avaluar les activitats també es faran servir qüestionaris i/o informes d'avaluació i autoavaluació adreçats als alumnes, les famílies i els professionals.

6.5 Avaluació del subprograma de suport educatiu familiar

Cada activitat, d'acord amb les modalitats i els continguts, és avaluada de manera general i en funció del procés de cada família; per tant, mitjançant la comparació de la seva situació a l'inici i al final del període avaluat. Es proposa dur a terme l'avaluació de manera continuada i en acabar el cicle o període d'activitat.

Són indicadors de procés:

- L'assistència i el grau de participació.
- El compliment dels requisits de funcionament del recurs (normativa de funcionament pel que fa a horaris, comportament, treball, etc.).
- L'adequació del programa i la seva metodologia.

Són indicadors de resultat:

- La millora dels hàbits i les competències parentals.
- La satisfacció de les persones destinatàries.
- El grau d'execució i aprofitament de les activitats.

Atès el caràcter innovador d'aquestes propostes, els plans o programes que les orienten han de ser un referent bàsic per a la seva avaluació i posar un èmfasi especial a avaluar, a més dels resultats obtinguts, el disseny i els processos seguits en la seva implementació. Es desenvoluparan instruments adequats amb aquesta finalitat.

6.6 Avaluació del subprograma d'atenció psicoterapèutica personal i familiar

Les característiques de l'atenció psicoterapèutica comporten una intervenció professional basada en l'avaluació continuada. Aquí no es fixen criteris comuns del programa més enllà del compliment dels estàndards fixats en la descripció del subprograma. Correspon a cada professional (psicòlegs, psicòlogues i terapeutes) establir objectius de treball per a cada acció i avaluar els resultats obtinguts.

Són indicadors de procés:

- L'eficàcia en el desenvolupament del protocol (temps mitjà entre sol·licitud i inici de l'atenció, ús dels instruments previstos, comunicació i coordinació entre professionals).
- El grau de participació (assistència, anul·lació de sessions, abandonaments).
- El nivell de compliment dels requisits de funcionament del servei per part de les famílies (percentatge de compliment en relació amb acords o compromisos durant el procés).

Són indicadors de resultat:

- El nivell d'assoliment dels objectius proposats per a cada destinatari, destinatària o família.
- La satisfacció de les persones destinatàries.



6.7 **Avaluació del subprograma de promoció de la salut**

La incidència del programa, tal com està definit, s'avalua a partir dels registres del programa de gestió. A mesura que el subprograma creixi amb accions de promoció de la salut, s'incorporaran criteris generals per a la seva avaluació.

6.8 **Avaluació general dels resultats dels subprogrames**

L'avaluació dels subprogrames requereix que, des d'un principi, s'hagin establert correctament alguns indicadors d'assoliment d'èxits i objectius. Respecte d'això, la proposta de programa que presentem incorpora els criteris i indicadors de referència que es consideren comuns per a totes les xarxes i entitats col·laboradores del Programa CaixaProinfància.

A més, l'avaluació que es duu a terme en cada entitat també ha de considerar com a referències per valorar els resultats:

- La mateixa programació o planificació de les activitats realitzades als centres, amb els projectes operatius, objectius i indicadors del procés.
- La informació proporcionada pels usuaris (entrevistes, qüestionaris a les famílies com a indicadors de satisfacció del procés i dels resultats, etc.) i pels professionals (reunions d'avaluació, entrevistes, etc.).
- Les dades quantitatives descriptives de l'impacte de l'acció de l'entitat.
- Les aportacions de processos més amplis d'avaluació interna i externa de l'entitat quan sigui necessari.

A mesura que es desenvolupin les guies per a cada subprograma es facilitaran altres guies més específiques d'avaluació per a totes les entitats.



Els papers utilitzats en aquesta publicació són:
Folding R7B de 295 g FSC® per a la coberta
i Offset Edixion de 80 g FSC® per a l'interior.
Tots dos papers tenen el seu origen en boscos
generats de manera sostenible i disposen
de la certificació de cadena de custòdia
de la producció del paper.



Obra Social "la Caixa"