



Protocol d'actuació i coordinació amb Serveis Socials

Els protocols permeten realitzar un abordatge integral a les situacions de risc i/o desprotecció en què es troben les víctimes de violència, i ordenar les actuacions de prevenció, atenció, coordinació i recerca en les diverses fases de la situació.

1. Què són els Serveis Socials?

El sistema de serveis socials és el conjunt d'intervencions públiques que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques de les ciutadanes (situació de benestar, en la qual les persones troben satisfetes les seves necessitats més bàsiques: nutrició, higiene, habitatge, atenció emocional, salut, etc.) promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte a la dignitat de les persones: ofereixen atenció, orientació i acompanyament a la població al llarg de tota la vida.

Els serveis socials es divideixen en:

- Serveis socials d'atenció primària. Són el primer nivell d'atenció a les persones. Tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups a través d'una tasca informativa, preventiva, de suport i educativa. Aquestes actuacions també contribueixen a la prevenció de les problemàtiques socials i situacions de risc.

Els **Equips Bàsics d'Atenció Social Primària (EBASP)**, i en el cas de la ciutat de Barcelona, els **Centres de Serveis Socials (CSS)**, estan formats per equips multiprofessionals que seran qui valoraran la situació i planificaran una coordinació i intervenció, si s'escau.

- Serveis especialitzats. Són aquells serveis que es dirigeixen a sectors de població que requereixen atenció més específica, tècnica i professional. Hi trobem els **Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA)**, els **Centres Residencials d'Acció Educativa (CRAE)** i els Centres Oberts.

2. Espais i equipaments, i les seves funcions

La Xarxa d'Atenció Pública de serveis socials inclou el conjunt de recursos, equipaments, projectes, programes, prestacions i activitats generals de prevenció, d'atenció i de promoció social de titularitat pública i privada.

Les funcions dels educadors socials i altres treballadores són:

- Dins de Serveis Socials, orienten a les famílies en relació als diversos serveis i/o equipaments del territori, fan un treball socioeducatiu i/o les acompanyen en les seves funcions familiars (educació, derivació a serveis especialitzats, a serveis d'acompanyament, etc.).
- Dins de Serveis Especialitzats (com CRAEs, EAIA o Centres Oberts), s'encarreguen de dissenyar i realitzar intervencions educatives amb infants i joves que es troben en situació de risc social.



3. Circuit de derivació i coordinació

Ens adreçarem als Serveis Socials davant dues possibilitats, relacionades amb el treball amb infància o adolescència en *situació de vulnerabilitat*¹. Aquesta situació podrà necessitar orientació o coordinació entre l'esplai i Serveis Socials.

1. Suport, acompanyament o coordinació amb infants, joves o famílies participants de l'esplai

Davant d'una situació en la que l'equip de monitores de l'esplai detectem una situació de desemparament, de risc o vulnerabilitat (punt 5 d'aquest protocol) d'un/a participant de l'esplai, hem de:

- En cas de dubte o incertesa, podem dirigir-nos al **Telèfon de la Infància (116 111)**.
- En cas de dubte o certesa, establir comunicació amb la família per ser coneixedores de la situació
- Dirigir-nos als Serveis Socials d'Atenció Primària més propers a l'esplai i presentar la situació -amb o sense el consentiment de la família.
- Dirigir-nos als Serveis Socials de referència de la família, si és que en tenim coneixement, per establir un pla de treball conjunt i coordinat.

A més, podem demanar una càpsula formativa per formar-nos a l'equip de monitores.

2. L'esplai com a entitat receptora de menors derivades de Serveis Socials (SS)

Davant una situació de vulnerabilitat d'alguna menor, moltes vegades es contempla la possible derivació d'aquest a una entitat o recurs d'educació en el lleure. En aquests casos, el o la menor té un professional referent (normalment un educador social) que és la persona de contacte tant per l'infant, la família i l'esplai.

En els casos que Serveis Socials ens demanin la possibilitat de rebre una derivació (o com a esplai decidim ser entitat receptora), **hem de valorar les possibilitats d'oferir-li una plaça** en funció de la disponibilitat de places, de la realitat del grup on s'haurà d'incorporar el o la menor i del consens de l'equip de monitores. És important poder assegurar una coordinació i seguiment, ja que això permetrà una millor inclusió de l'infant i de la família a l'esplai.

4. On informar-se?

Sempre en cas de dubte o consulta, podem trucar al **Telèfon de la Infància (116 111)**. En aquest servei ens informarem, resoldrem dubtes i ens orientaran en qualsevol cas respecte infants i joves de l'esplai.

També podem dirigir-nos al **Telèfon d'Atenció Ciutadana de la Generalitat (012)**. És el telèfon d'informació sobre els serveis i actuacions de la Generalitat de Catalunya, temes d'interès ciutadà i suport a la gestió dels seus tràmits.

Podem entrar al web del [Departament de Benestar i Família](#) per buscar l'Oficina d'atenció o els SS d'atenció primària que ens quedi més aprop i buscar el servei que amb el que ens interessa posar-nos en contacte.

I en casos on tinguem consultes sobre temes de violència masclista, podem trucar al **Telèfon contra la violència masclista (900 900 120)**. És un servei d'atenció especialitzada confidencial; s'hi pot accedir per telèfon, xat i correu electrònic, i atén les demandes relacionades amb qualsevol forma de situació de violència contra les dones.

1 «La infància vulnerable es considera com els infants en els que es presenten situacions (individuals, familiars i/o socials) que poden incidir desfavorablement en el seu desenvolupament personal i social» (Butlletí 901 - CRAJ)



5. Detecció d'actuacions

PREVENCIÓ, EDUCACIÓ i/o SENSIBILITZACIÓ		
VALORACIÓ DE LA SITUACIÓ	VALORACIÓ INDICADORS	A QUI ENS ADRECEM?
Interès de l' equip de monitores en formar-se (inclusió, necessitats educatives específiques, diversitat funcional i/o cultural...)	<ul style="list-style-type: none"> - Incapacitat per gestionar un cas concret amb un/s infants - Interès per ampliar coneixements de les monitores en diversitat - Interès per conèixer les entitats properes a l'esplai i establir sinergies 	<ul style="list-style-type: none"> • Formacions de sector formacions internacionals i/o Càpsules formatives: Atenció a la Diversitat i Organització • Assessorament de la coordinadora de projectes del sector <p><u>Banc de Recursos</u>: Aprenentatge intercultural, Pedagogia i Diversitat funcional</p>
Interès en gestionar l'esplai per a fer-lo més inclusiu en termes de diversitat funcional i/o cultural, gènere o infància en risc	<ul style="list-style-type: none"> - Consens i actitud predisposada per part de totes les monitores de l'equip /assemblea de l'esplai 	<ul style="list-style-type: none"> • Càpsules formatives: Atenció a la Diversitat, Organització • Assessorament i/o visita de la coordinadora de projectes del sector • <u>Banc de Recursos</u>: Organització, Educació en Drets Humans i Drets dels Infants – Infància en Risc
Interès en acollir infants/adolescents en situació de vulnerabilitat	<ul style="list-style-type: none"> - (Re)plantejament recollit al Projecte Educatiu de l'esplai 	<p><u>Serveis Socials de referència</u>: Equips d'atenció a la infància i a l'adolescència</p> <p><u>Somesplai</u>: articles i reflexions</p>
Elaboració, redacció, gestió i avaluació d' objectius individualitzats per a tots els infants i joves	<ul style="list-style-type: none"> - Interès en formació de l'equip de monitores - Interès en acollir infants 	
Gestió de les actituds o conductes violentes i/o discriminatòries a l'esplai	<ul style="list-style-type: none"> - Interès en fer treball de prevenció sobre violència i discriminació - Detecció de conductes incipients respecte violència o discriminació - Voluntat de formació de les monitores 	<p><u>Somesplai</u>: articles i reflexions</p> <p><u>Banc de Recursos</u>: Atenció a la Diversitat, Aprenentatge intercultural, Participació i Organització.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinàmica <u>Encerta-la i Esplaiapolis</u> <p>Esplac: Assessorament i visita de la coordinadora de projectes</p>
Obertura de l'esplai i del projecte educatiu al barri i famílies més allunyades	<ul style="list-style-type: none"> - Interès i reflexió sobre la relació de l'esplai amb l'entorn - Interès en l'obertura i l'apropament de l'esplai a tot el voltant de l'esplai 	



DETECCIÓ, INTERVENCIÓ i/o NOTIFICACIÓ		
VALORACIÓ DE LA SITUACIÓ	VALORACIÓ INDICADORS	A QUI ENS ADRECEM?
Assetjament cap un infant/adolescent (p ex. bullying) per part del grup Situació econòmica fràgil de la família	- Notificació i certesa de la situació - Dubte de la situació	Telèfon Infància Respon (116111) Equips d'atenció a la infància i adolescència (EAIA) Família: establir comunicació directa
Relacions desiguals entre infants i adolescents per motius relacionats amb gènere, religió, origen cultural, recursos econòmics...	- Impossibilitat de pagament total de quotes - Dubte o certesa de relacions desiguals entre infants, adolescents, famílies o monitores - Actituds discriminatòries	Esplac: <ul style="list-style-type: none">Formacions de sector o formacions internacionals, càpsules formatives: Atenció a la DiversitatAssessorament de la coordinadora de projectes del sector Banc de Recursos: Gènere, Diversitat funcional, Aprenentatge intercultural i Participació Somesplai: articles i reflexions Assessorament i recursos d'agents externs: Associacions LGTBIQA* , SOS Racisme , i recursos per erradicar la violència masclista
Actituds discriminatòries: xenofòbia, homo/bi/transfòbia, masclisme, racisme...	- Actituds discriminatòries: xenofòbia, homo/bi/transfòbia, masclisme, racisme... - Comportaments discriminatoris i/o associats amb conductes violentes i/o excloents	
Acollida i seguiment d'infants/adolescents en situació de vulnerabilitat	- Valoració de la situació de vulnerabilitat	Esplac: Coordinadora de projectes del sector: assessorament i vistes concretes de suport a l'infant/família
Conflicte familiar per desacord en alguna activitat de l'esplai	- Consens i actitud predisposada per part de totes les monitores de l'equip	Serveis Socials de referència - Equips d'atenció a la infància i a l'adolescència (EAIA) Esplac: <ul style="list-style-type: none">Formacions de sector o formacions internacionals, càpsules formatives: Atenció a la DiversitatAssessorament i visita de la coordinadora de projectes del sector Banc de Recursos: Aprenentatge intercultural, Pedagogia i Diversitat funcional



Origen cultural divers, origen o religió i diversitat funcional	- Plantejament recollit al Projecte Educatiu de l'esplai - Interès de l'assemblea de l'esplai	Serveis Socials de referència - Equips d'atenció a la infància i a l'adolescència (EAIA) Telèfon Infància Respon (116111)
Desemparament de la menor	- Sospita o certesa fonamentada de desemparament (amb o sense diagnòstic)	Esplac: <ul style="list-style-type: none">• Assessorament i visita de la coordinadora de projectes <u>Banc de Recursos:</u> Educació en Drets Humans i Drets dels Infants – Infància en Risc



6. Glossari

Assetjament: Importunar insistentment (algú) amb pretensions, preguntes, etc. L'assetjament pot ser sexual, psicològic i se'n destaca l'escolar (quan es produeix en centres educatius).

Desemparament: Deixar a un o una menor sempre empara, sense ajut o assistència; abandonament.

DGAIA: Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència. Organisme que promou el benestar de la infància i l'adolescència amb l'objectiu de contribuir al seu desenvolupament personal. També exerceix la protecció i tutela dels infants i adolescents desamparats.

Diversitat cultural: la multiplicitat de mitjans pels quals s'expressen les cultures dels grups i de les societats.

Diversitat funcional: terme sociològic que fa referència a les discapacitats. Amb aquest terme es pretén substituir *discapacitat*, *minusvalidesa*, etc. proposant un canvi no negatiu, rehabilitador.

Diversitat sexual: en relació a la sexualitat humana en tots els aspectes: biològic-reproductor, personalitat, orientació/identitat sexual.

EAIA: Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència. Reben els casos en situació de desemparament o en risc d'estar-hi que detecten els serveis socials bàsics. Fan el diagnòstic, la valoració dels infants i del seu entorn sociofamiliar, i proposen les mesures més adequades per a cada cas.

Infància en risc: situacions en les quals el desenvolupament i el benestar de l'infant o adolescent es veu limitat o perjudicat per qualsevol circumstància personal, social o familiar, sempre que per la seva protecció efectiva no sigui

necessària la separació del seu nucli familiar.

Maltractament: tracte abusiu cap a una persona.

Protocol d'actuació: conjunt d'explicacions, guies o indicacions que volen unificar intervencions o criteris de valoració d'una situació.

SAIA: Servei d'Atenció a la Infància i Adolescència especialitzat en l'àrea d'actuació a la família, a la infància i a l'adolescència. Amb l'objectiu d'orientar, diagnosticar, avaluar i fer seguiment dels infants, adolescents i famílies amb alt risc.

Serveis Socials: són el conjunt d'intervencions públiques que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans, donant atenció al manteniment de la seva autonomia personal, promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte per la dignitat de les persones.

Situació econòmica fràgil: l'economia esdevé inestable, sense ingressos suficients podent implicar situacions de risc cap a la persona o unitat familiar.

Situació de vulnerabilitat: La infància vulnerable es considera com els infants en els que es presenten situacions (individuals, familiars i/o socials) que poden incidir desfavorablement en el seu desenvolupament personal i social.

Telèfon Infància Respon (116 111): eina on-line de suport a professionals en la detecció, notificació i coordinació entre serveis i institucions en el maltractament infantil o risc social greu, i per a la gestió de la protecció immediata.

UDEPMI (900 300 777-24 hores): Unitat de detecció i prevenció del maltractament infantil.