



# GUIA D'ORIENTACIÓ PER A L'ATENCIÓ DE CASOS AMB METODOLOGIA DE TREBALL EN XARXA

---

**Ajuntament de Barcelona, 2020**



**Coordinació tècnica:**

Departament de Planificació i Processos. Direcció d'Estratègia i Innovació. Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI

**Grup de millora:**

Alberto Barrientos. Xarxa d'Infància i Adolescència de Sarrià-Sant Gervasi

Fina Borràs. Interxarxes

Àngels Campos. Dept. de Planificació i Processos. Direcció d'Innovació Social

Carmina Català. Cap del Dept. de Planificació i Processos. Direcció d'Innovació Social

Yolanda Fiero. Dept. de Planificació i Processos. Direcció d'Innovació Social

Alicia Marzo. XAFIR

Lidia Ramírez. Interxarxes.

Març de 2020



## Índex

1. Antecedents i justificació del projecte .....	4
2. Objectius.....	9
3. Marc normatiu i conceptual del treball en xarxa .....	10
3.1. Marc normatiu, competencial i planificador.....	10
3.2. Marc conceptual i tècnic .....	10
3.2.1. Què és el treball en xarxa? .....	15
3.2.2. Principis bàsics i elements que fomenten el treball en xarxa .....	16
3.2.3. Com es construeix un cas en xarxa?.....	19
3.2.4. Possibles riscos del treball en xarxa .....	20
3.2.5. El paper de les famílies.....	21
3.2.6. Seguiment i avaluació.....	23
4. Metodologia del treball per processos.....	24
5. Mapa general de processos.....	26
6. Processos operatius de l'atenció de casos amb metodologia de treball en xarxa.....	27
6.1. PROCÉS 1: .....	27
ENTRADA DEL CAS I VALORACIÓ SEGONS CRITERIS D'ACCEPTACIÓ DE TREBALL EN XARXA.....	27
6.1.1. Fitxa de procés 1: .....	28
6.1.2. Diagrama de flux i relat del procés 1.....	30
6.1.3. Documentació associada: procés 1 .....	33
1. Criteris d'acceptació del cas .....	34
2. Fitxa de derivació.....	37
3. Funcions i tasques de l'equip de coordinació de la xarxa .....	42
4. Funcions i tasques de l'Equip de cas .....	43
6.2. PROCÉS 2: .....	45
CONSTRUCCIÓ CONJUNTA DEL CAS: DIAGNÒSTIC I PRONÒSTIC COL·LABORATIU.....	45
6.2.1. Fitxa de procés 2.....	46
6.2.2. Diagrama de flux i relat del procés 2.....	48
6.2.3. Documentació associada: procés 2 .....	51
1. Full de compromís professional pel treball en xarxa.....	52
2. Esquema-Guió per a la construcció del cas .....	54
3. Funcions del conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas .....	56
4. Fitxa d'inici d'intervenció de l'Equip del Cas .....	58



5. Acta reunió de seguiment del cas .....	60
6.3. PROCÉS 3: .....	61
DEFINICIÓ I IMPLEMENTACIÓ CONJUNTA DEL PLA DE TREBALL.....	61
6.3.1. Fitxa de procés 3.....	62
6.3.2. Diagrama de flux i relat del procés 3.....	64
6.3.3. Documentació associada procés 3 .....	67
1. El Pla de Treball col·laboratiu .....	68
2. Fitxa del pla de treball col·laboratiu.....	70
6.4. PROCÉS 4: .....	71
AVALUACIÓ DEL PLA DE TREBALL: TANCAMENT I/O REORIENTACIÓ DEL CAS .....	71
6.4.1. Fitxa de procés 4.....	72
6.4.2. Diagrama de flux i relat del procés 4.....	74
6.4.3. Documentació associada al procés 4 .....	77
1. Criteris de tancament i avaluació .....	78
2. Fitxa de tancament del cas.....	79
3. Fitxa d'avaluació de la metodologia de treball en xarxa .....	81
4. Questionari de satisfacció de les famílies ateses .....	83
7. Portada dels quatre processos operatius.....	84
8. Relació del total d'indicadors d'avaluació definits per l'atenció a casos amb metodologia de treball en xarxa. ....	85
9. Bibliografia.....	87
10.ANEX: .....	90



## 1. Antecedents i justificació del projecte

Aquest document-guia per l'atenció de casos amb metodologia de treball en xarxa, neix de l'interès de sistematitzar i documentar metodològicament els processos tècnics operatius del treball de casos, així com de facilitar la millora continua de les xarxes consolidades a la ciutat i alhora contribuir a la construcció d'un model de referència per a les xarxes de nova creació.

Entre els antecedents que l'han fet possible, cal esmentar que:

- La **Xarxa d'Atenció a Famílies i Infants del Raval (XAFIR)** reconeguda al 2014 com a bona practica social per part del projecte que gestiona les Bones Pràctiques Socials de l'Àrea de Drets Socials<sup>1</sup>, va realitzar recentment en col·laboració amb l'Equip de Desenvolupament Organitzacional (EDO) de la UAB, l'avaluació d'impacte que ha tingut el projecte durant els més de 10 anys de trajectòria.
- El programa d' **Interxarxes** va obtenir, també, el **reconeixement de bona practica social durant el 2017**. Arran del procés de valoració es van poder identificar algunes qüestions que calien revisar.  
Alhora i fruit del pla de millora elaborat pròpiament per Interxarxes per l'any 2018, els i les professionals de referència varen coincidir i exposar la conveniència d'abordar algunes de les àrees de treball assenyalades. És en aquest context que es concreta la demanda d'assessorament i suport tècnic per treballar en la definició dels processos tècnics en relació al treball de casos.
- Al **IV Espai d'Intercanvi de Bones Practiques** sobre les **Xarxes territorials d'infància i adolescència de Barcelona**, celebrat al maig del 2018, es van poder presentar dades referents a la realitat de les Xarxes Territorials d'Infància i Adolescència a la ciutat i ens ha semblat oportú fer esment de les més significatives:
  - ✓ Actualment a Barcelona, tal es mostra en el mapa 1, existeixen **onze xarxes d'infància-adolescència actives**<sup>2</sup>, totes amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida dels infants i les seves famílies en situacions de major risc o vulnerabilitat, en els diferents àmbits (social, educatiu, sanitari i de lleure), millorant alhora la coordinació i el treball col·laboratiu entre la diversitat de professionals que intervenen en un territori concret.
  - ✓ Les xarxes que actualment funcionen en cadascun dels districtes de Barcelona són: Xarxa d'Atenció a Famílies i Infants del Raval (XAFIR), Xarxes Infància Casc Antic (XICA), Xarxes Infància Gòtic (XIG), en **Ciutat Vella**. La Xarxa d'Infància de Sants i la Taula Infància, Adolescència i Famílies de la Marina (TIAF), en **Sants- Montjuïc**. La Xarxa d'Infància i Adolescència de **Les Corts**. La Xarxa d'Infància i Adolescència a **Sarrià-Sant Gervasi**. La Xarxa Bon Tracte en **Gràcia**. Interxarxes **d'Horta-Guinardó**. La Xarxa d'Oportunitats Zona

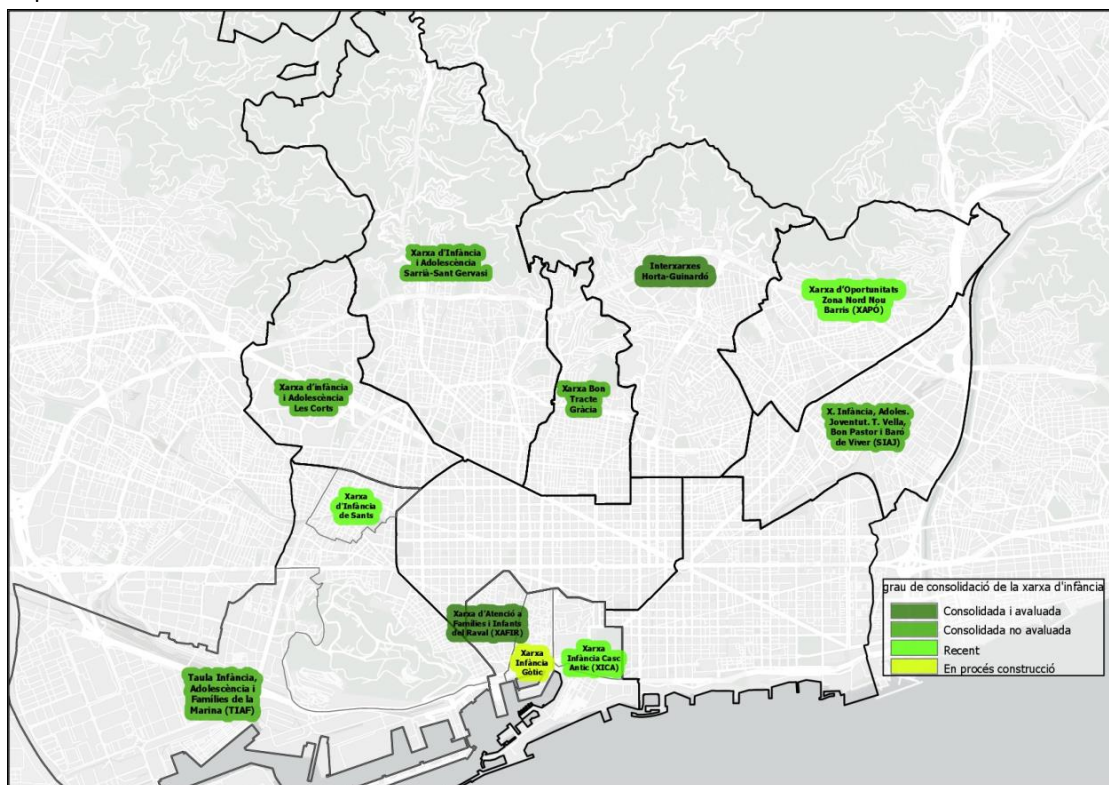
<sup>1</sup> Bones Pràctiques Socials <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/bones-practiques-socials>

<sup>2</sup> No han estat incorporades en aquest anàlisi les xarxes específiques adreçades a la petita infància ni les exclusives per a la franja de l'adolescència i per tant no queden reflectides al mapa.

Nord (XAPÓ) de **Nou Barris**. La Xarxa Infància, Adolescència i Joventut a Trinitat Vella, Bon Pastor i Baró de Viver (XIAJ), de **Sant Andreu**.

- ✓ Es té constància de què existeixen diverses xarxes específiques adreçades exclusivament a la petita infància i també d'altres adreçades a l'adolescència, en aquest sentit es considera que la metodologia i els procediments que es desenvolupen en aquesta guia són igualment adaptables i vàlids.

Mapa 1. Distribució territorial Xarxes d'Infància i adolescència a Barcelona



Font: elaboració pròpia. 2018

- ✓ La totalitat de les xarxes incorporen la franja d'infància i adolescència, tot i que la majoria (73%) inclouen també la franja de petita infància<sup>3</sup>.
- ✓ Dins de la ciutat, un 64% de les xarxes d'infància-adolescència tenen com a **àmbit d'actuació** el nivell de barri i un 36% el nivell de districte. Vuit dels deu districtes, compten amb aquest tipus de xarxes, tot demostrant que es tracta d'una estratègia de treball estesa per tota la ciutat.
- ✓ Pel que fa a l'**origen de les xarxes**, un 64% van sorgir per iniciativa dels equips tècnics de serveis socials, element destacable perquè denota una lògica d'actuació "de baix a dalt (*bottom-up*)", on els i les propis professionals que atenen de manera directa les problemàtiques d'infància, generen noves estratègies d'intervenció. El 36% restant de

<sup>3</sup> No han estat objecte d'aquest anàlisi les xarxes específiques ni de petita infància ni les adreçades exclusivament a l'adolescència.



les xarxes van sorgir per incentius externs, indicacions, encàrrecs, destacant les orientacions estratègiques, operatives i tècniques que aporta l'Ajuntament a través dels diferents plans d'infància, especialment els últims dos que abasten els períodes 2013-2016 i 2017-2020.

- ✓ Respecte a l'**evolució en el temps de les xarxes**, segons apareix a la taula 1, el 45% de les xarxes analitzades estan molt consolidades i porten molts anys en funcionament. La primera va aparèixer al 2000, posteriorment al 2007 van sorgir tres xarxes més i una altra a l'any 2012. No obstant això, el període de major impuls de xarxes va ser entre 2016 i 2017, quan es van crear sis noves xarxes, és a dir, el 55% restant.

Taula 1. Any de creació de la xarxa

XARXES D'INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA A LA CIUTAT	
	Any de creació
<b>CIUTAT VELLA</b>	
Xarxa d'Atenció a Famílies i Infants del Raval (XAFIR)	2007 (11 a)
Xarxes Infància Casc Antic (XICA)	2017 (1 a)
Xarxes Infància Gòtic (XIG)	2017 (1 a)
<b>SANTS- MONTJUÏC</b>	
Taula Infància, Adolescència i Famílies de la Marina (TIAF)	2012 (6 a)
Xarxa d' Infància de Sants	2007 (11 a)
<b>LES CORTS</b>	
Xarxa d'infància i Adolescència Les Corts	2016 (2 a)
<b>SARRIÀ-SANT GERVASI</b>	
Xarxa d'Infància i Adolescència Sarrià-Sant Gervasi	2007 (11 a)
<b>GRÀCIA</b>	
Xarxa Bon Tracte	2016 (2 a)
<b>HORTA-GUINARDÓ</b>	
Interxarxes	2000 (18 a)
<b>NOU BARRIS</b>	
Xarxa d'Oportunitats Zona Nord Nou Barris (XAPÓ)	2017 (1 a)
<b>SANT ANDREU</b>	
Xarxa Infància, Adolescència i Joventut a Trinitat Vella, Bon Pastor i Baró de Viver (XIAJ)	2016 (2 a)

Font: elaboració pròpia. 2018

- ✓ En relació a la seva **conformació**, la majoria de les xarxes (**91%**) estan integrades per **professionals dels serveis públics i entitats professionals** d'atenció a la infància de l'àmbit dels **serveis socials** (CSS, EAIA, EIPI/CDIAP, Centres Oberts), àmbit de l'**educació** (EAP, escoles bressol, escoles de primària, instituts de secundària, espais familiars), àmbit de la **salut** (serveis de pediatria dels CAP'S, CSMIJ), i també en algunes xarxes hi formen part altres instàncies com plans de barri o taules de salut, etc. i finalment entitats del tercer sector.

El **9%** restant **inclou també a famílies**, el rol de les quals varia entre una participació activa com a constructora de la pròpia xarxa (en el cas de la TIAF) o una més passiva com a receptores de tallers formatiu-preventius.



- ✓ Finalment esmentar que **l'estructura organitzativa** de les xarxes és diversa, tot existint elements comuns, com ara la **funció de coordinació**, el **grup motor**, les **comissions o grups de treball** (comissió de 0 -3 anys; comissió de casos; comissió de preparació de les sessions plenàries de la xarxa; comissió de comunicació i/o la formació, etc.), les **sessions plenàries**, etc.

En aquesta jornada d'Intercanvi de Bones Pràctiques, un dels aspectes més importants que es va posar de manifest, va ser la necessitat de treballar respecte la metodologia d'atenció de casos. Es va constatar que fer més sistemàtiques les pràctiques i tècniques pel disseny, execució i avaluació de les intervencions, amb indicadors i instruments comuns que facilitessin el treball, era imprescindible. Alhora, es va constatar, també, que calia enfortir la participació i informació a les famílies, especialment per donar a conèixer i comprendre la metodologia de treball i els actors involucrats.

La implicació i col·laboració de l'IMSS, en coordinació amb el departament de Planificació i Processos de la direcció d'Innovació Social, va permetre redefinir i ampliar la demanda ja des d'un inici. Per tant i amb l'objectiu que el treball fos útil per a totes les Xarxes d'Infància/Adolescència que en aquests moments estan funcionant a la ciutat, es considerarà pertinent **definir els processos tècnics operatius per l'atenció de casos amb la metodologia del treball en xarxa.**

Per dur a terme l'encàrrec, es parteix de l'experiència i la col·laboració de les tres xarxes amb una trajectòria més reconeguda a la ciutat (XAFIR al Raval, la Xarxa d'Infància i Adolescència de Sarrià-Sant Gervasi i Interxarxes a Horta-Guinardó)<sup>4</sup>. Més tard, el treball es fa extensiu a la resta de xarxes territorials, per tal d'incorporar també la seva expertesa i coneixement.

Per l'execució del projecte de desenvolupament tècnic que ens ocupa, s'ha utilitzat una metodologia participativa de gestió del coneixement amb diferents nivells de treball. El treball col·laboratiu bàsic s'ha portat a terme a partir del grup de millora format per diferents professionals que han aportat el seu coneixement i la seva experiència.

L'estructura organitzativa de la qual ens hem dotat ha estat la següent:

Estructura organitzativa	Funcions
Grup Motor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir la visió global i les línies que emmarquen el projecte</li> <li>- Prendre les decisions estratègiques per fer viable i facilitar el desenvolupament del projecte</li> <li>- Fer el seguiment i la supervisió del projecte</li> </ul>

<sup>4</sup> XAFIR <https://xafir.org/> Interxarxes <http://www.interxarxes.com/> Xarxa d'Infància i Adolescència de Sarrià-Sant Gervasi <http://www.xiass.cat/somos-la-xarxa/plenaris/>





<b>Coordinadores del projecte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisió i anàlisi documental necessari</li><li>- Dissenyar el projecte de desenvolupament sobre els processos tècnics operatius del Treball de casos</li><li>- Dinamitzar el treball dels diferents nivells i estructures de desenvolupament del projecte</li><li>- Sistematitzar del material tècnic generat al llarg del procés de treball</li><li>- Diagramar els processos clau definits</li><li>- Elaborar i redactar l'informe final</li></ul>
<b>Grup de Millora</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar temes clau i els elements d'anàlisi pel desenvolupament del projecte</li><li>- Recollir la informació i les dades relacionades amb la gestió del projecte</li><li>- Definir i diagramar els processos operatius del treball de casos</li><li>- Establir els criteris a tenir en compte en cada un dels processos</li><li>- Definir els criteris d'avaluació dels processos</li><li>- Validar les propostes que sorgeixin a llarg del treball conjunt i consensuar l'informe definitiu sobre el projecte</li></ul>
<b>Grup de Contrast intern</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Degut al contingut del projecte i l'oportunitat d'extrapolar-ho a altres xarxes d'infància de la ciutat, i partint de la seva experiència es revisa i contrasta amb els professionals corresponents el contingut de la feina realitzada.</li></ul>
<b>Grup de Contrast Extern</b>	<p>Contrastar amb professionals experts de la pròpia institució o de les fronteres de la nostra organització, la feina realitzada per recollir les aportacions pertinents per millorar el producte final</p>



## **2. Objectius**

### Objectiu Estratègics

1. Sistematitzar i documentar metodològicament els processos tècnics operatius per l'atenció de casos amb metodologia del treball en xarxa.
2. Facilitar la millora continua de les xarxes consolidades i alhora construir un model de referència per les xarxes de nova creació.

### Objectius Operatius

1. Diagramar i definir els diferents processos d'intervenció (entrada del cas, diagnòstic col·laboratiu, desenvolupament del pla de treball i avaluació i tancament del cas).
2. Elaborar els instruments necessaris per facilitar el treball.
3. Definir el rol i les funcions dels diferents agents intervinents.



### **3. Marc normatiu i conceptual del treball en xarxa**

#### **3.1. Marc normatiu, competencial i planificador**

Les Xarxes Territorials d'Infància i Adolescència treballen pel benefici i la millora del benestar dels infants, els i les adolescents i les seves famílies i per tant s'emmarquen en la legislació i les normatives emeses per diferents òrgans, prenent en consideració les grans línies programàtiques i recomanacions que han d'impulsar qualsevol acció i intervenció relacionada amb la infància i l'adolescència.

A continuació s'exposa una relació del més destacat i que prové d'òrgans institucionals especialment rellevants:

Àmbit internacional:

- I. Convenció sobre els Drets de l'Infant (CDI)
- II. Objectius de desenvolupament Sostenible (ODS), Nacions Unides
- III. Recomanació de la UE "Invertir en infància: trencar el cicle de desigualtats" (2013)
- IV. El Programa Ciutats Amigues de la Infància, UNICEF

Catalunya:

- V. Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (LDOIA).
- VI. DECRET 250/2013, de 12 de novembre, de la taula Nacional i les taules territorials i locals d'infància.
- VII. Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials (títol III, capítol II: art. 33g i capítol IV: art. 39 i 41).

Barcelona:

- VIII. Estratègia d'inclusió social i reducció de les desigualtats de Barcelona 2017-2027
- IX. Programa d'Actuació Municipal (PAM) 2016-2019
- X. Pla Municipal de Família 2013-2016
- XI. Pla Municipal d'infància 2013-2016
- XII. Focus Infància i Ciutadania 2017-2020:
- XIII. Pla d'adolescència i joventut 2017-2021

#### **3.2. Marc conceptual i tècnic**

El present apartat incorpora les aportacions fruit de l'anàlisi documental realitzat. Prenent com a referència a Collet i Subirats (2008), podríem parlar de treball en xarxa quan ens referim a un projecte global de territori, en el que participen la diversitat d'agents que el conformen, amb la finalitat d'anar superant les dinàmiques descontextualitzades, fragmentades i especialitzades que

encara regeixen bona part del sistema d'atenció. Fariem al·lusió, segons Vega, S. (s/d) a una xarxa cooperativa de serveis biopsicosocials per atenuar el patiment, les dificultats i carències dels infants, adolescents i les seves famílies.

La complexitat de la societat actual demana un canvi de mirada en relació amb la comunicació entre les institucions i, de manera especial, amb la família. En aquest moment de transformació i de noves necessitats, les antigues metodologies resulten insuficients, ja que actuen aïlladament oferint una visió parcial que no afavoreixen la recerca de respostes eficaces des del propi context, ni des de la globalitat de la intervenció.

En aquest sentit, la complexitat s'entén com un fenomen multidimensional condicionat per circumstàncies diverses inherents al context d'atenció a les persones. No es limita a les particularitats de l'individu, si no que també té a veure amb qüestions vinculades al sistema de serveis i la resposta que generen la diversitat de professionals i a l'hora, tot està influenciat i interactua amb una realitat més ampla del context social i cultural.

Les situacions complexes, tal i com es pot observar a la figura 1, ho són pels elements que es posen en joc en cada una d'aquestes dimensions:

### **Persona/Famílies**

- Factors biològics i psicològics de la persona: característiques intrínseques a la situació biogràfica, característiques individuals, competències/fortaleses, dificultats, elements de cronicitat, situació econòmica, laboral i de formació, etc.
- Factors familiars: història familiar i relacional, sistema de creences, valors, regles d'interacció, etapa del cicle vital, etc.
- Història de la situació personal a nivell institucional.

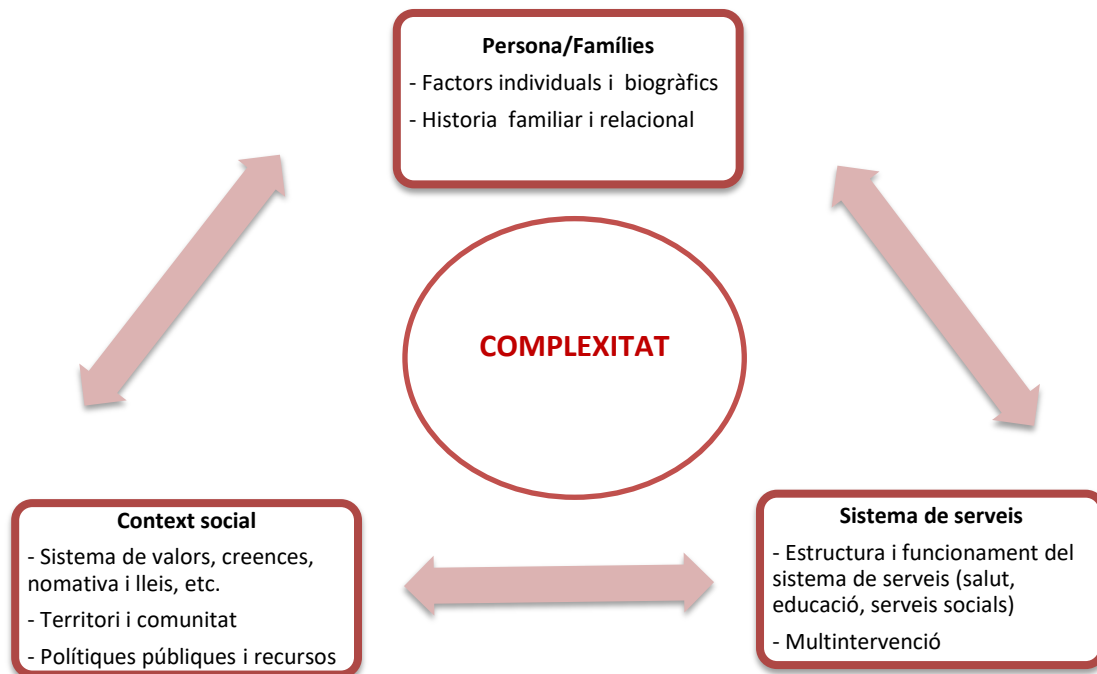
### **Context social**

- Sistema de valors i creences imperants.
- Factors econòmics, socials i culturals.
- Factors ambientals i de context territorial, comunitari, etc.
- Lleis, normativa, polítiques públiques i accés a recursos.

### **Sistema de serveis**

- Factors estructurals dels diferents sistemes de serveis: competències, límits, organització, etc.
- Intervenció de múltiples serveis i/o operadors socials que afavoreixen una visió esbiaixada de la realitat sobre la que s'intervé
- Posicions discrepants dels serveis i professionals, etc.
- Duplicitat i solapament de recursos i intervencions

Figura 1. Dimensions de la complexitat en l'atenció de casos amb metodologia de treball en xarxa



Font: elaboració pròpia. 2020

Aquesta complexitat, segons Jove et al. (2009) ha obligat a crear nous models de treball en els que han de complementar-se diferents serveis i agents, de manera que quedin integrats professionals dels diversos àmbits, creant-se així xarxes interprofessionals.

La incertesa que generen les situacions complexes són un repte pels i per les professionals. Davant aquesta complexitat sempre existeixen diferents enfocaments possibles, serà necessari actuar amb responsabilitat per generar un coneixement compartit, reconèixer els límits i les possibilitats i trobar alternatives que permetin avançar en la intervenció.

Sovint, segons Vega, la manca d'una anàlisi eficaç del "sistema significant" al voltant d'un problema, impedeix prendre consciència dels obstacles que aquest construeix entre si i en la seva relació amb la família assistida. Abans d'actuar, cal però, comprendre el funcionament dels diversos dispositius d'atenció per tal d'organitzar-nos de manera eficient.

Freqüentment es presta poca atenció a les pautes que s'estableixen entre les famílies i la xarxa que intervé en la recerca de solucions. També es presta poca atenció i/o s'evita fer visible, per poder treballar-los, els malentesos que es van configurant entre els i les professionals dels diferents subsistemes de la xarxa, la qual cosa condueix a relacions insatisfactòries i a la multiplicació de dificultats en diferents nivells.

Quan es pot fer una anàlisi a posteriori, és freqüent comprovar que la dinàmica de la pròpia xarxa ha pogut entrar a formar part i a reproduir les pautes de funcionament familiar, que van crear i sostenen els problemes. Una anàlisi de les relacions entre professionals i família revela els isomorfismes que haurien de permetre reconduir les intervencions. Alguns dels problemes identificats són:

- La paralització dels serveis
- La urgència i la pressió assistencial
- Les relacions disfuncionals
- Les triangulacions entre serveis
- La competitivitat entre serveis
- La dilució del procés familiar

La necessitat d'actuació del conjunt de professionals porta inherent l'establiment d'una estreta col·laboració que tingui en compte la interdisciplinarietat, la globalitat i la coordinació. D'aquesta manera, es pot arribar a la millora de la qualitat en l'atenció, des de les primeres etapes del desenvolupament de la xarxa i establir una coherència i continuïtat entre els diferents sistemes en els quals es troba immers l'infant/adolescent.

Només una coordinació interprofessional permetrà unificar criteris tècnics i apropar els llenguatges emprats en cada disciplina, per afavorir un millor enteniment. Aquesta interdependència implica el reconeixement i respecte del treball dels altres, el coneixement de diferents formes d'actuació i la concreció de la coordinació en espais, temps i recursos comuns.

El conjunt de professionals necessiten d'una xarxa que els sostingui, nodreixi, reconegui i estimuli "el seu fer". En aquest sentit es fa necessari crear vincles professionals on es pugui contrastar experiències, crear diàlegs productius i compartir reflexions amb la seguretat d'augmentar la confiança en ells mateixos i en els altres, al mateix temps que s'incrementa el capital del "saber" i del "saber fer".

La interdisciplinarietat i la globalitat de les intervencions han de tenir en compte, des de tots els àmbits, el moment evolutiu i les necessitats de cada infant i adolescent, la seva família i el seu entorn. Aquest model holístic comporta la necessitat d'una adequada i eficaç col·laboració entre professionals i institucions que tenen cura de l'infant/adolescent (serveis sanitaris, educatius i socials), amb la finalitat de garantir una continuïtat en la intervenció, tot tractant d'evitar fragmentacions innecessàries, duplicitats i contradiccions en l'atenció.

La motivació dels i les professionals, una formació adequada, actituds de responsabilitat i autosatisfacció pel treball ben fet i una comunicació àgil i flexible, que doni cabuda als suggeriments de tothom per aconseguir l'efectivitat en el treball, són els fonaments del treball en xarxa que argumenta Gento (1996). Cal preveure errors, identificar i optimitzar processos, innovar, actualitzar i manejar adequadament els recursos, organitzar i planificar el treball en general. Un bon sistema de coordinació comporta un clima relacional positiu i una clara atribució de funcions i continguts, marcs

que faciliten el treball en equip i camins de participació per tothom. D'aquesta manera es parla en termes de cooperació, coresponsabilització, coordinació i col·laboració.

Segons Parrilla y Gallego (2001, 31) *"la col·laboració pot definir-se com un procés interactiu que permet que persones amb experiències i coneixements diferents generin solucions creatives a problemes definits conjuntament."*

Un equip de treball col·laboratiu pot ser definit com un grup de persones que estan d'acord en:

- Coordinar el seu treball i adquirir almenys un objectiu comú.
- Adquirir un sistema de creences que tots els membres del grup fan seu.
- Valorar per igual les aportacions de cada membre del grup.
- Distribuir les funcions de lideratge de forma que les seves tasques i funcions de relació siguin assumides entre tots els membres del grup.
- Desenvolupar un procés d'equip col·laboratiu que impliqui un sentiment mutu d'interdependència positiva.
- Avaluar regularment i discutir el funcionament de l'equip i el plantejament d'objectius per millorar les relacions i realitzar les tasques de forma més efectiva.

En conseqüència, el treball en xarxa parteix d'una concepció de la intervenció en termes de connexió i construcció permanent i conjunta, tant a nivell individual com col·lectiu des d'una perspectiva dinàmica i canviant, de manera que permet abordar les qüestions des d'un enfocament globalitzat i interdisciplinari, tot afavorint la implicació del conjunt de professionals, l'intercanvi d'informació i la coresponsabilització.

D'acord amb l'anteriorment esmentat, i segons Rovere (1999), es pot concloure que el procés de construcció de la xarxa entre els i les professionals que la conformen va passant per un conjunt de fases consecutives, amb uns valors clau que la determinen, tal i com es recull en la taula següent:

Taula 2: procés de construcció de la xarxa

<b>NIVELLS DE CONSTRUCCIÓ DE LA XARXA</b>	<b>ACCIONS PER IMPULSAR</b>	<b>VALORS QUE CAL DESENVOLUPAR</b>
1- Reconèixer	Destinats a reconèixer que l'altre existeix	Acceptació mútua
2- Conèixer	Coneixement del que l'altre és o fa	Interès mutu
3- Col·laboració	Prestar ajuda esporàdica	Reciprocitat
4- Cooperar	Compartir activitats i/o recursos	Solidaritat
5- Associar-se en Xarxa	Compartir objectius i projectes	Confiança i compromís

Font: Mario Rovere (1999) procés que segueixen els professionals a l'hora de crear una xarxa

En un primer estadi el **reconeixement de l'altre** és bàsic: l'altre existeix i té dret a existir. No hi ha manera de crear xarxa si no reconeixem que l'altre existeix, que té uns pensaments i un punt de vista diferent del nostre i que pot opinar sobre les coses que passen. En acceptar l'existència de l'altre és quan realment el tenim en compte.

Després d'haver reconegut l'altre com a interlocutor vàlid, el volem **conèixer** i volem saber qui és, què fa, com viu i com es veu el món des del seu punt de vista. El més important a la xarxa és conèixer l'altre com algú diferent, no com un igual. Aquí és on rau la importància de l'heterogeneïtat, la riquesa de les visions plurals, la importància de diferents perspectives i postures sobre una mateixa realitat.

A mesura que coneixem l'altre, gairebé sense adonar-nos-en, iniciem la **col·laboració**. Els mecanismes de col·laboració van generant vincles de reciprocitat i creant una coordinació cooperativa tant dels recursos materials com dels personals. A més, també es generen vincles personals i vincles competencials que ens estimulen a progressar.

Només es pot recórrer el camí si existeix **cooperació**. Tanmateix, per poder cooperar és necessari *construir* un problema en comú, és a dir: donar nom a la situació i definir-la de manera conjunta. Primer, es comparteixen *preocupacions*; posteriorment, en compartir *ocupacions*, es genera un sentiment de solidaritat. Aquesta és la dinàmica que permet que l'activitat generi un contracte, un acord, que es tradueix en el fet de compartir recursos. Aquest compartir projectes i acords productius és la base de la confiança.

A mesura que aquests primers nivells s'assenten i arrelen entre els membres de la xarxa, aquesta nova manera de funcionar esdevé natural i òbvia. És d'aquesta manera, doncs, que accedim al nivell d'**associació**. En aquest punt la xarxa produeix algun projecte o activitat que cap de les persones de dins la xarxa no hauria pogut produir per si sola abans. És en aquest espai i en aquest últim nivell on es busca la qualitat de l'acció de la xarxa.

### 3.2.1. Què és el treball en xarxa?

El treball en xarxa és més que una coordinació amb altres institucions, implica **pensar, comunicar i actuar conjuntament, compartint objectius i recursos, unificant capacitats i esforços i posant en relació les accions**.

Aquesta metodologia implica interdependència entre la diversitat de professionals implicats, confiança i oportunitat per als aprenentatges mutus, recíprocs i compartits, potenciant d'aquesta manera el capital social amb què compta la pròpia la xarxa.

La creació d'un espai comú de trobada, anàlisi i reflexió, permetrà acordar actuacions concretes i una millora en la col·laboració, de manera que compartir la informació i la preocupació que genera l'atenció dels infants i adolescents i les seves famílies, des dels diferents camps d'intervenció, aportarà una mirada diferent a la problemàtica, sovint una major comprensió de la situació i de les possibilitats d'intervenció dels serveis, alhora que una reducció de les contradiccions i una ajuda per trobar noves estratègies d'intervenció compartides.

Per millorar l'atenció i el suport a la infància i adolescència en situació de vulnerabilitat, cal un treball coordinat entre els diferents sistemes d'atenció (serveis socials, educació, salut) i les entitats i recursos de la comunitat amb la finalitat d'optimitzar:



- a) els sistemes de detecció, derivació i col·laboració en l'acompanyament de famílies i dels infants i adolescents
- b) la governança dels recursos del territori i el seu disseny ajustat a les necessitats reals

En aquest sentit, les xarxes haurien de regir-se per criteris de:

- Proximitat: resposta a les necessitats del territori.
- Transversalitat: visió integral i integradora de l'acció.
- Horitzontalitat: organització i estructura de relacions no jeràrquica.
- Coresponsabilitat: existència d'un compromís compartit.
- Col·laboració: reconeixement i interdependència en les relacions.
- Pro-activitat i projecció: planificació estratègica i orientació a la millora.

### 3.2.2. Principis bàsics i elements que fomenten el treball en xarxa

La metodologia de treball en xarxa, com a instrument de treball, pel conjunt dels i les professionals, planteja una tasca complexa que requereix construir contextos **col·laboratius**, interequips interinstitucions i interserveis.

A partir de les aportacions de la Riva (2002), Viñas (2018) i altres autors s'identifiquen elements del treball en xarxa, que giren al voltant dels següents eixos:

- **Objectius comuns.** Els objectius de la xarxa no poden ser aliens als objectius de cadascuna de les organitzacions que la integren, sinó que han d'estar inclosos, en tot o en part.
- **Acció comú.** El treball en xarxa és comunicació i cooperació per a l'acció. Aquesta interrelació ha de traduir-se en "fer" conjuntament per tal que la xarxa se sostingui. A mesura que es vagin desenvolupant accions, aniran sorgint les necessitats concretes que condicionaran la forma i manera d'organitzar-se. La coresponsabilitat i co-construcció de decisions i acords, estan basats en el treball col·laboratiu on es compateixen les intervencions i l'èxit és de tothom, deixant de banda l'enfoc individual i exclusiu del cas.
- **Sinergia i treball en equip.** La complementarietat de les parts és la finalitat del treball en xarxa. Les capacitats, habilitats i coneixement de cadascú dels membres suma i contribueix per a la multiplicació de les capacitats i l'aprofitament dels recursos col·lectius.
- **Horitzontalitat.** Les relacions que s'estableixen entre les parts que conformen la xarxa són "entre iguals". Les tasques i funcions estan correctament definides i repartides, tothom es reconeix coresponsable i necessari per arribar a l'objectiu comú. Es requereix un lideratge útil, però cal partir de la no jerarquia.
- **Pertinència participativa i compromís.** Només una participació activa, basada en el compromís de tots els seus membres a l'hora d'assumir responsabilitats i riscos, permet construir una xarxa que funciona.
- **Autonomia i relació entre les parts.** El treball en xarxa implica una metodologia de treball àmpliament descentralitzada. Cadascuna de les parts funciona com un equip amb el major grau

d'autonomia possible a l'hora de decidir envers el desenvolupament de les seves tasques concretes.

- **Simplicitat i flexibilitat organitzativa.** La xarxa és un mitjà per aconseguir l'assoliment dels objectius concrets, no una finalitat. És important evitar tots aquells procediments i protocols formalitzats que burocratitzin la relació i li restin adaptabilitat.
- **Comunicació.** La comunicació recíproca, el diàleg permanent, l'intercanvi d'idees, mantenir actituds col·laboratives en benefici d'un objectiu, utilitzar les ressonàncies emocionals com a instrument de treball, són essencials per al funcionament correcte de la xarxa. La vinculació interprofessional sorgeix d'un treball basat en l'empatia, el reconeixement i el respecte de l'altre.
- **Construcció i gestió col·lectiva del coneixement.** Un funcionament adequat del treball en xarxa ha de permetre aprofitar correctament les capacitats, habilitats i coneixements de cadascú dels membres per comprendre, millorar la realitat i donar respostes més adaptades. Amb tot, la xarxa proporciona beneficis com ara l'acompanyament professional, el reconeixement, la solidaritat i el no aïllament, alhora que afavoreix la confiança en la tasca i una millora de la practica professional.
- **Avaluació i aprenentatge permanent.** La pròpia pràctica i l'experiència aporta nous aprenentatges a incorporar en la construcció constant de la xarxa. Però, a més, l'avaluació constant ofereix l'oportunitat de realitzar un seguiment continu per a la millora del treball en xarxa.
- **Interès genuí en millorar la qualitat de la vida dels ciutadans.** La persona és el centre de la mirada i de la intervenció. Els i les professionals saben que la seva intervenció particular és insuficient per solucionar la situació de la persona i la família. Calen metodologies de treball que possibilitin abordatges integrals, més enllà de les mirades i les respostes particulars de cada professional.
- **Articulació amb altres funcions.** El treball en xarxa permet conèixer millor els límits i les funcions dels serveis i professionals, la qual cosa és molt útil pel treball diari.

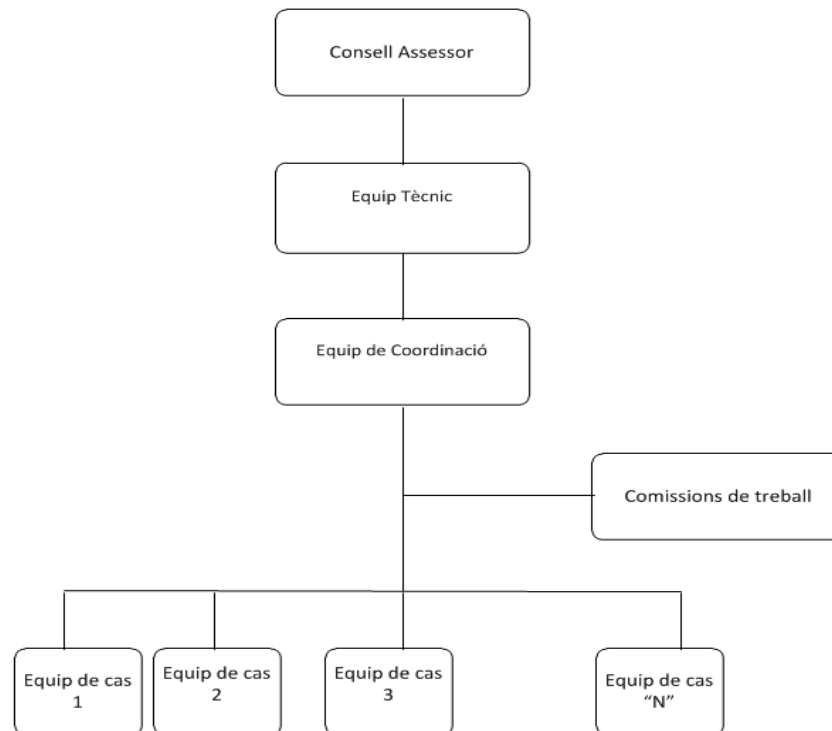
La diversitat de professionals parlen de complementaritat per arribar a les persones i poder acompanyar-les des de diferents posicions. Una manera d'acompanyar millor és coordinar les funcions amb altres professionals per guanyar perspectiva i posar els recursos necessaris en marxa, es a dir facilitar una perspectiva més integral. Les persones tenen així la sensació de ser acompanyats des de diferents serveis i d'una manera més global.

- **Estructura i òrgans de coordinació.** Necessaris per reforçar el treball i que facin de motor de la coordinació entre professionals. Una funció clau del treball en xarxa és la gestió i la circulació de la informació per tal de ser més eficaços en la intervenció.

Cal definir espais de treball, de deliberació i aprofundiment per marcar les línies estratègiques dels treball col·lectiu. És necessari crear espais estables per pensar, planificar i anticipar-nos, per anar construint una manera compartida a l'hora de treballar.

En aquest sentit, per garantir el funcionament de la xarxa, caldria que l'estructura incorporés diferents nivells organitzatius, que detallem tot seguit:

Figura 2. Estructura i òrgans de coordinació



Font: elaboració pròpia

**Consell Assessor:** formarien part els i les representats institucionals al més alt nivell de tots els àmbits d'intervenció: salut, educació i serveis socials.

D'aquesta manera, es garantirà la legitimitat necessària per endegar l'imprescindible treball en xarxa als territoris, que faci possible l'articulació dels serveis entre si, i també amb entitats socials i recursos de la comunitat que atenen i acompanyen els infants i adolescents i les seves famílies.

És imprescindible un impuls i reconeixement per enfortir el model de xarxes territorials d'infància i el treball col·laboratiu. Només amb aquest recolzament, per part de les diferents institucions, serà possible que el treball en xarxa esdevingui possible i faciliti a professionals i agents dels diferents serveis la seva participació, més enllà de la voluntarietat i el compromís individual.

**Equip Tècnic:** format per un o una representant del tots els serveis i entitats i les persones que formen part de l'equip de coordinació (1 o dos professionals, en funció dels casos)

**Equip de Coordinació:** 1 o dos professionals, en funció del que decideixi cada una de les xarxes d'acord a les seves necessitats. Les funcions es descriuen amb detall més endavant.

**Comissions de treball:** la conformaran professionals diversos en funció de la temàtica a tractar o desenvolupar que serà diferent ja sigui per organitzar una sessió plenària, per



organitzar formació, desenvolupar recerques aplicades o de coneixement del territori, encarregar-se de publicacions i temes de comunicació...

**Equip de cas:** format pels professionals vinculats al cas, quan es decideixi iniciar l'atenció amb metodologia de treball en xarxa. Les funcions es descriuen amb detall més endavant.

### 3.2.3. Com es construeix un cas en xarxa?

Cada agent social que conforma la xarxa té un saber fragmentat sobre la persona a la qual atén. Es preten posar en valor allò que se sap, però també poder obrir la pregunta sobre allò que roman ocult, tant per als professionals com per a la persona a la qual acompanyen.

Segons les consideracions d'Ubieto (2009), la xarxa s'organitza tenint en compte el lloc central que agafa el cas i els interrogants que suscita en el conjunt de professionals. Això implica que la xarxa pugui allotjar la particularitat de cada situació definida, en una perspectiva d'anàlisi global (social, familiar, personal).

Aquesta elecció privilegia un altre tipus de vincle entre els professionals més centrat en sostenir una **conversa** permanent sobre el cas i els seus interrogants. Per això, són necessaris espais regulars de conversa i un cert ús d'allò escrit, ja que escriure un cas és una primera manera d'ordenar-lo, d'apuntar hipòtesis i de descobrir els buits de saber que un té.

Es tracta d'interessar-se, entre altres coses, pels interrogants que planteja cada cas. És a dir, no solament posar en comú els informes, els documents, els sabers que circulen sobre la família, sinó més aviat, poder orientar la conversa sobre allò que no s'entén, el que no se sap, allò que fa difícil i particular cada cas per construir entre tots, en xarxa.

Els requeriments bàsics haurien de trobar en el model de conversa que mantenen els i les professionals els següents trets:

- **Cara a cara:** la presència de l'altre es imprescindible per la construcció del coneixement, no n'hi ha prou amb l'intercanvi virtual.
- **Constant i regular:** només la continuïtat dóna sentit a l'actuació.
- Al voltant d'un **interrogant:** la construcció del cas parteix d'allò que no se sap i genera la conversa.
- **Global i singular:** es fa una representació compartida de la situació (família) sense oblidar la posició i singularitat de cada membre.
- Posar per **escrit el procés i els acords:** escriure és ja ordenar els elements, prioritzar accions i formalitzar el compromís col·lectiu.

**En el model de centralitat del cas,** són necessaris tres requisits per tal que aquesta metodologia sigui sostenible:



- Un **pacte previ** entre els actors implicats sobre la necessitat d'elegir aquest model. Això implica un temps preliminar per fer convergir les expectatives i interessos d'un grup inicial que dinamitzi i asseguri la posada en marxa del projecte.
- Aquesta aposta inicial es tradueix en el **compromís**, del conjunt d'agents del projecte i suposa una posició ètica davant de les dificultats, que opta per abordar-les en comptes de negar-les o obviar-les.
- Disposar d' un **pla de treball** (modificable quan procedeix). Aquest pla és la garantia de l' aplicació del model, ja que és a partir d'ell que es defineixen les regles de joc, proporcionant referències clares i compartides i funcionant com un element de regulació i mediació entre els serveis. És per tant un model organitzatiu necessari per a garantir la clau de la sostenibilitat.

Igualment cal prendre's amb rigor l'**optimització dels recursos existents**, no sota el criteri exclusiu de la rendibilitat econòmica, sinó també -i com a quelcom essencial- en l' aprofitament dels espais i vincles ja existents entre serveis i professionals.

Així mateix, cal donar importància al temps del projecte que ha de contemplar, alhora, els diferents tempos dels serveis.

Aquests requeriments s'han de completar amb la coordinació i lideratge per tal de garantir el sosteniment de la xarxa, així com la legitimació institucional, que garanteix el reconeixement i el suport.

### 3.2.4. Possibles riscos del treball en xarxa

Tot i tenir en compte aquests requisits previs -amb el consegüent canvi en la manera de pensar i com treballar- i les etapes que segueix tot treball en xarxa, poden sorgir diferents dificultats en el procés d'elaboració i implementació de la xarxa. En aquest sentit, Ubieto (2009) identifica quatre tipus de dificultats: aquelles derivades de la comunicació i les seves implicacions, les que estan centrades en relació amb el temps, les originades per l'heterogeneïtat de persones i professionals, i les resistències al canvi inherents al ésser humà.

En el primer cas, cal tenir en compte que, com en tot projecte, la comunicació, recollida de dades, elaboració de formularis, sol·licitud de permisos i altres aspectes burocràtics o d'índole més administrativa, no estan exempts de qüestions legals, ètiques i tècniques que s'han de tenir molt en compte en desenvolupar el treball en xarxa, ja que es podria incórrer en il·legalitats o qüestions poc ètiques o, fins i tot, amorals o immorals.

Per la seva banda, la temporalitat, els terminis marcats -tant els consensuats com els imposats- són línies vermelles que, tret que la persona encarregada de dinamitzar, estimular i coordinar el grup compleixi la seva funció escrupolosament i les pròpies comissions o departaments es organitzin adequadament; pot donar-se el cas d'incomplir els temps determinats i, per tant, ser retirades

concessions o ajudes o, en el millor dels escenaris, endarrerir el projecte i, en conseqüència, el gaudi dels beneficis del dia a dia de la comunitat on s'estigui duent a terme la intervenció.

La quantitat i diversitat de persones -i professions- implicades en el treball en xarxa, tot i que roten o entrin i surtin del projecte, és una variable a tenir en compte, ja que també s'han de crear espais i dur a terme estratègies de connexió on uns professionals es relacionin amb altres en un ambient tranquil i de col·laboració, descobrint així les positives aportacions que uns poden fer-se als altres i al mateix projecte; sense oblidar que la fi d'aquest treball col·laboratiu és aportar recursos, estratègies i mitjans que promoguin el desenvolupament dels individus i permetin assolir un major benestar i millorar les condicions de vida d'una comunitat en concret.

Però aquest procés no està exempt de reptes, per a Castillo (2010), la xarxa és un entorn totalment relacional on les persones es vinculen les unes amb les altres. Aquests vincles donen poder a la xarxa, ja que la sostenen, i la xarxa al seu torn sosté els individus. Com ell assenyala, protegir la xarxa genera canvis i millores. Es protegeix la xarxa en benefici de la intervenció, cosa que implica haver pogut assolir un consens previ. Primer, doncs, és la relació i després, la intervenció.

Una de les dificultats del model, tal com planteja Rovere, "la mala relació entre dues persones clau pot deixar desconnectades dues àrees". El conflicte és un element natural de la vida i, segons com s'encari, pot tenir conseqüències radicalment positives o radicalment negatives. Crear espais per treballar les relacions és important per abordar les divergències i generar dinàmiques de convergència entre els participants de la xarxa. Les relacions han de prioritzar el bé comú i la millora de la qualitat de vida de les persones.

### 3.2.5. El paper de les famílies

Inicialment aquest model d'abordatge en xarxa, va ser una metodologia dirigida a les necessitats dels i les professionals (millorar la coordinació, l'abordatge tècnic, evitar solapaments etc.), a les quals s'intentava donar resposta. En el decurs del temps i donada l'evolució, es va veure necessari, anar un pas més enllà, no només cal informar a la família, si no també incloure-la i implicar-la, donant-li un protagonisme actiu i real en el seu procés de millora.

Com plantegen Amorós i Palacios (2004), la intervenció professional des de cada un dels serveis i dispositius d'atenció hauria de partir de la **presa de decisions amb els i les protagonistes i no sobre ells o elles**. Els resultats són més satisfactoris perquè **s'augmenta la percepció de participació i la sensació de control sobre el propi procés de millora**.

Ahora és important generar **intervencions centrades en les possibilitats de la família i no en els dèficits**. Les persones tenen habilitats i competències, per tant és imprescindible tenir una **mirada apreciativa de l'altre**, per poder activar els recursos més útils, afavorint el seu apoderament.

**Cal que el conjunt de professionals de cada un dels serveis implicats en la xarxa, incorporin aquesta mirada i generin unes normes de relació i comunicació basades en el respecte, la transparència i la**



**confiança, per fer possible la participació activa i real de les famílies.** D'aquesta manera s'incrementarà el seu compromís i motivació, **tant en la definició de les dificultats i problemes, com en la recerca de les solucions.**

La família constata la multi intervenció dels serveis, però potser no és conscient que per atendre millor la seva situació, els i les professionals que l'acompanyen, necessàriament han de treballar coordinadament per garantir una intervenció integral i holística, i per tant pren una especial rellevància transmetre-li. Treballar **amb la família NO per la família**, és un posicionament que marca i defineix el paper que se li atorga des d'aquesta metodologia.

La família té un paper clau i és el centre de treball. Ha de ser l'eix i el motor del canvi, els i les professionals s'han d'ajustar i acompanyar. Cal buscar la seva implicació i afavorir unes aliances mínimes des de l'inici. Per això és necessari partir de les dificultats i les demandes expressades per la família, la intervenció s'ha de basar en estratègies assumibles i adaptades a la seva realitat. Aquest aspecte, és aplicable també als infants i adolescents, als quals hem d'incloure i incorporar, en la mida de les seves possibilitats i del seu moment evolutiu. És fonamental la seva mirada específica com a peces del sistema familiar i cal significar-los com a "part".

A partir de l'anteriorment exposat, destaquem tres **moments clau de relació amb la família**, són els següents:

**1. Moment d'inici del treball en xarxa:**

El o la professional del servei que proposa el cas per ser abordat amb metodologia de treball en xarxa, és responsable de transmetre a la família que la seva situació serà entomada des d'una nova perspectiva que inclou el treball coordinat del conjunt de professionals i serveis que l'atenen.

**2. Devolució a la família de la nova orientació del pla de treball**

Els o les professionals assignats per l'equip de cas, **conductor/a i coconductor/a**, seran encarregats de transmetre a la família el resultat de l'anàlisi conjunt i col·laboratiu de tots els serveis, que ha permès la construcció de noves hipòtesis diagnòstiques i una nova orientació. La família ha d'estar necessàriament en aquesta construcció, és el moment que participi en relació a la intervenció proposada i manifesti si està d'acord o no amb la proposta dels i les professionals. El QUÈ diu la família de si mateixa, hauria de ser el punt de partença. En la mida que la família faci seu aquest pla de treball, facilitarem la seva coresponsabilitat.

El PLA DE TREBALL ha d'estar adaptat al llenguatge de la família i consensuat per tothom, serà sobre aquest document que es podrà fer feed-back a la família, d'una manera continuada, des de la proximitat i l'acompanyament, escoltant i integrant les seves propostes.

**3. Final de la intervenció de l'equip de cas i del treball en xarxa:**

El moment del retorn s'ha de preveure, per això cal definir com es farà, qui ho farà i marcar la temporalitat de les avaluacions des de l'inici, ja que és fonamental no allargar



innecessàriament el cas en la pròpia xarxa. Com en l'anterior apartat, els o les professionals encarregats de dur-ho a terme seran el **conductor/a i el coconductor/a**.

Cal tenir en compte que el tancament del cas, des de la metodologia de treball en xarxa, no implica sempre el seu tancament en els diferents serveis implicats. És a dir, **EL CAS ENTRA EN EL PROCÉS DE TREBALL EN XARXA I SURT D'AQUEST PROCÉS**.

Si la família participa en la definició dels problemes i en la co-construcció del pla de treball, és necessari involucrar-la també en l'avaluació. Cal que vegin la realitat del canvi, que puguin valorar l'acompanyament i l'ajuda rebuda, si la intervenció ha estat útil i si s'han assolit els objectius de millora definits.

El qüestionari de satisfacció adreçat a les famílies ateses, és l'instrument definit per recollir la seva opinió i ha d'estar necessàriament relacionat amb les dificultats expressades i compartides amb la família.

### 3.2.6. Seguiment i avaluació

Amb la finalitat de garantir la qualitat d'aquest model d'intervenció es fa necessari definir un mecanisme que permeti als equips de treball conèixer els resultats i l'impacte de la intervenció en les famílies ateses. A més, l'avaluació també ha de permetre analitzar els resultats d'aquesta metodologia, les dinàmiques entre professionals i en conseqüència prendre decisions per a la millora continua.

L'avaluació es fa durant el temps definit en el pla de treball i d'una manera periòdica per anar valorant els canvis de la família. D'aquesta manera, es podran prendre les decisions adients per reformular els objectius de treball o procedir al tancament del cas, en funció del grau d'assoliment i els canvis detectats.

És important que l'avaluació sigui conjunta i entre tots els i les professionals que conformen l'equip de cas, que hauran de decidir si la línia d'intervenció implantada és la correcta, o si cal modificar-la. Igualment és **aconsellable fer una valoració de caràcter anual, per redimensionar de nou la situació i veure que hem aconseguit, anticipar que queda pendent i valorar possibles inèrcies que allarguin processos innecessàriament**. Així mateix, **l'avaluació sempre és imprescindible al finalitzar la intervenció**.

Des de cada servei es fa necessari retornar i reflexionar conjuntament amb la família la seva evolució i els resultats obtinguts durant el període d'intervenció, d'acord al pla de treball avaluat. Cal recollir les seves impressions en relació a la pròpia evolució, quins aprenentatges reconeix i visibilitza quins recursos i capacitats ha posat en marxa. En aquest sentit, com ja s'ha esmentat, la guia inclou un qüestionari de satisfacció de les famílies ateses, que serà administrat pel conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas.



El present document-guia, incorpora també en cadascun dels quatre processos, un conjunt d'indicadors i instruments d'avaluació que facilitaran aquesta tasca i reportaran informació continua sobre la gestió de cadascun d'ells, que es recullen en l'apartat 8.

## 4. Metodologia del treball per processos

Una vegada exposat el marc normatiu i competencial pel que fa a l'atenció a la infància i adolescència, així com el marc conceptual i tècnic del treball en xarxa, passarem a detallar l'actuació que es fa des de les **Xarxes Territorials d'Infància i Adolescència** en relació a **l'atenció de casos amb la metodologia de treball en xarxa** des de l'inici d'un cas fins al seu tancament, pensada des de la **lògica del treball per processos**<sup>5</sup>.

Treballar per processos permet tenir **una mirada global de totes les accions** que es porten o que s'haurien de dur a terme en una organització per part del conjunt de professionals implicats. Alhora, l'anàlisi per processos permet **ser operatius i concrets**, delimitant cada una de les fases o etapes de treball, per poder analitzar de manera concreta les diferents accions implicades. Aquesta anàlisi, permet també **concretar de manera clara les funcions i les responsabilitats** de cada professional i agent implicat.

Els diferents processos queden reflectits en el **Mapa general de processos**, que és la **representació gràfica de l'estructura de la totalitat dels processos relacionats amb una determinada intervenció**, concretant el conjunt d'accions a desenvolupar i la connexió entre cada una d'elles.

El **Mapa de processos** inclou:

- I. Els **processos estratègics**, que són aquells que donen les pautes i directrius d'actuació a la resta de processos. Inclouen: marc normatiu i competencial (lleis, instruccions, directrius), marc conceptual i tècnic, estructura organitzativa i/o model de seguiment i avaluació, entre d'altres.
- II. Els **processos clau o operatius** són els que estan relacionats directament amb la prestació del servei i reflecteixen les diferents tasques a dur a terme en les quatre fases de treball contemplades per l'atenció de casos:
  1. Entrada del cas i valoració segons criteris d'acceptació de treball en xarxa
  2. Construcció conjunta del cas: diagnòstic i pronòstic col·laboratiu
  3. Definició i implementació conjunta del Pla de Treball
  4. Avaluació del pla de treball: tancament o reorientació del cas.

Cada un d'aquests processos operatius s'analitzen per mitjà de la següent documentació:

---

<sup>5</sup> Principi d'Enfocament basat en processos" (ISO 9000:2008): Un determinat resultat s'aconsegueix de manera més eficient quan les activitats i els recursos relacionats són gestionats com un procés.



**1. Fitxa del procés:**

Fitxa on queda recollida de manera sintètica la informació clau sobre el procés que s'analitza. Es recullen: l'objectiu del procés, la seva definició o descripció, les entrades i les sortides (activitats que inicien el procés i les activitats que es generen a partir d'ell i donen lloc al següent), moments de la veritat<sup>6</sup>, punts crítics<sup>7</sup>, responsable del procés. Equip del procés, altres agents implicats, indicador/s, documentació de referència i eines informàtiques de suport.

**2. Diagrama de flux i explicació detallada del procés**

- Representació gràfica de les diferents accions implicades en el procés, endreçades en l'ordre en que es succeeixen i representades amb els símbols corresponents al significat de cada acció (decisió, activitat o operació, emmagatzematge,...). Aporta una visualització ràpida i general del procés.
- El diagrama de flux s'acompanya amb una explicació escrita del procés, que permet explicar amb més profunditat determinades tasques importants.

**3. Documentació relacionada** (informes, orientacions tècniques, fitxes, guions, etc..) directament amb el procés.

- III.** Finalment, els **processos de suport**, són aquells necessaris per poder realitzar els processos operatius (recursos humans, de suport tècnic i formació, econòmics, informàtics, de comunicació i imatge,...) i que cada xarxa definirà en funció de la realitat del seu territori .

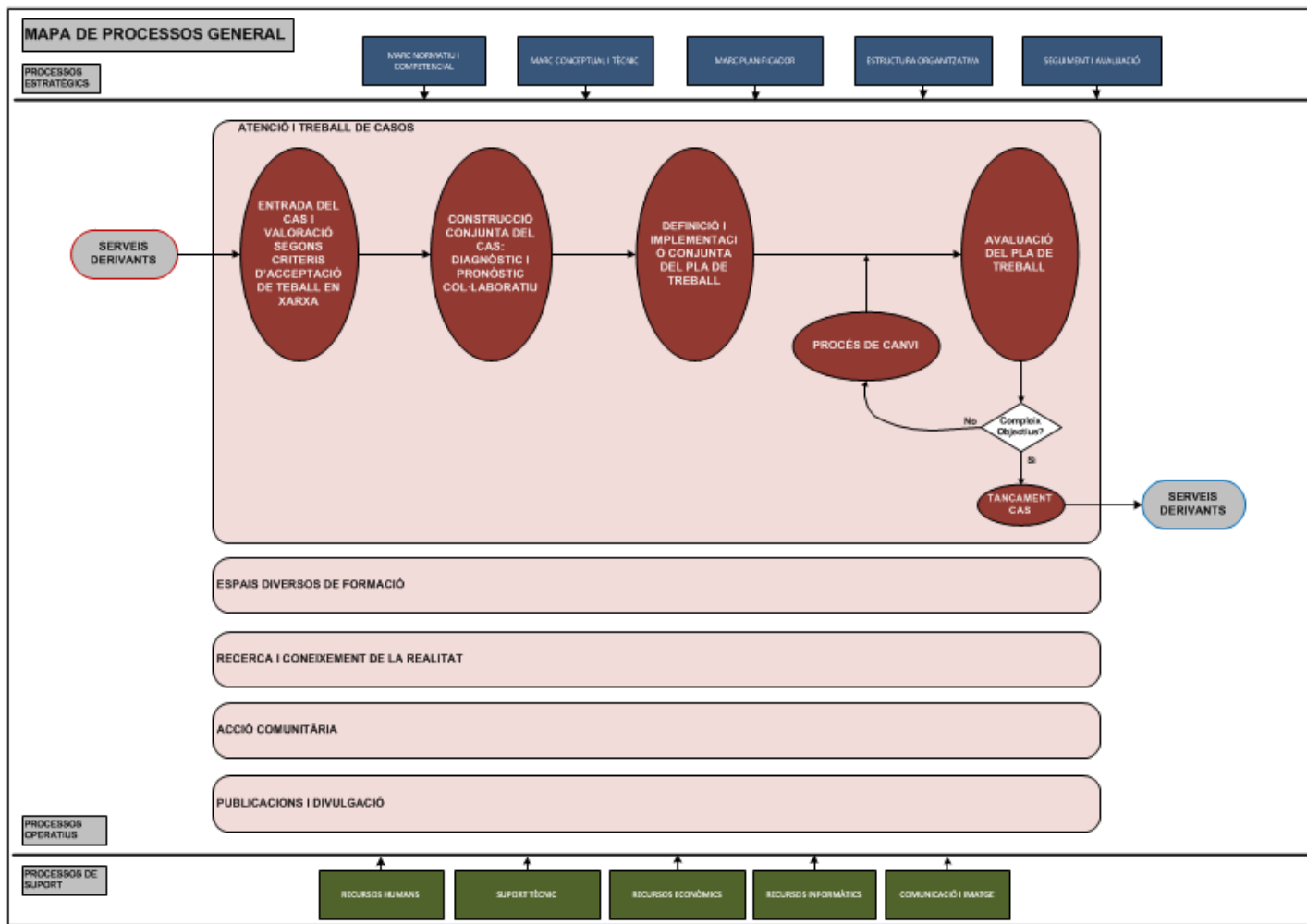
El **Mapa general de processos**, que a continuació es presenta, **reflecteix la totalitat dels processos** (estratègics, claus o operatius i de suport) **relacionats amb tots els àmbits de treball de les xarxes territorials d'Infància i Adolescència**, per tal de tenir-ne una visió global, tot i que com ja s'ha esmentat, el present document només desenvolupa la definició dels processos operatius en relació a l'atenció a casos segons la metodologia de treball en xarxa.

---

<sup>6</sup> Moments de contacte o interacció entre les persones usuàries i els professionals del servei.

<sup>7</sup> Moments que tenen a veure amb l'organització interna i que dificulten el compliment dels nostres objectius.

## 5. Mapa general de processos





## **6. Processos operatius de l'atenció de casos amb metodologia de treball en xarxa**

### **6.1. PROCÉS 1:**

## **ENTRADA DEL CAS I VALORACIÓ SEGONS CRITERIS D'ACCEPTACIÓ DE TREBALL EN XARXA**

- Fitxa de procés
- Diagrama de flux i relat del procés
- Documentació associada



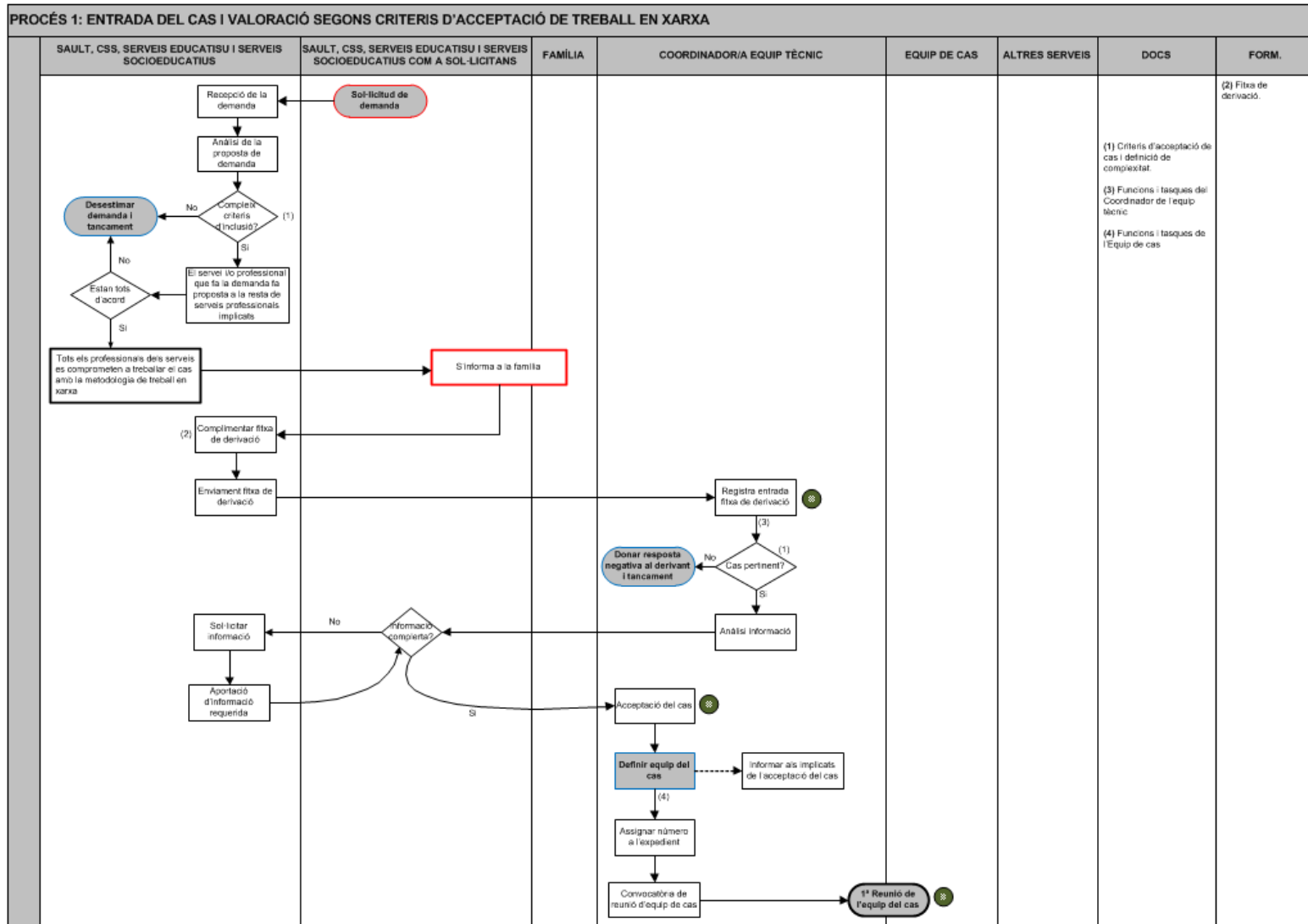
## 6.1.1. Fitxa de procés 1:

<b>PROCÉS 1: : ENTRADA DEL CAS I VALORACIÓ SEGONS CRITERIS D'ACCEPTACIÓ DE TREBALL EN XARXA</b>	
<b>Objectiu</b> (Finalitat o fites a assolir)	Valorar la inclusió del cas
<b>Definició</b> (Breu descripció)	Procediment per valorar l'entrada d'un cas a la Xarxa, des que un servei fa la proposta fins que s'acorda la seva inclusió i es defineix l'equip de cas. Consta d'actes administratius, organitzatius i tècnics.
<b>Entrades</b> (Esdeveniment/documents que inicien el procés)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un servei manifesta interès per treballar un cas amb metodologia de treball en xarxa.</li> <li>- Deliberació sobre la derivació del cas per part dels serveis intervinents que manifesten el seu acord en treballar-ho amb aquesta metodologia.</li> </ul>
<b>Sortides</b> (Esdeveniment/documents que es generen en l'execució del procés)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1a reunió equip de cas</li> </ul>
<b>Moments de la veritat procés</b>	Quan s'informa a la família
<b>Punts crítics del procés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moment en què els serveis han d'acceptar la metodologia del treball en xarxa i mostrar el seu compromís en fer-ho</li> <li>- Primera reunió de l'equip de cas</li> </ul>
<b>Responsable del procés</b> (Càrrec/persona coneixedora del procés i que valida les seves dades)	Coordinador de l'equip tècnic de la xarxa
<b>Equip del procés</b> (Professionals que intervenen o executen alguna acció directament en el procés)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professional del servei que inicia la demanda</li> <li>- Professionals de tots els serveis que intervenen directament en el cas</li> <li>- Coordinador/a de l'equip tècnic de la Xarxa</li> </ul>
<b>Altres agents implicats</b> (Professionals que no intervenen directament en el procés o no hi executen cap acció però que hi conflueixen en algun sentit)	La resta de professionals dels serveis implicats que constitueixen la xarxa.



<p><b>Indicadors</b> (Dades que aportin informació sobre la gestió del procés)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Indicador 1: nombre de casos acceptats per treballar amb metodologia de treball en xarxa, en relació a la totalitat de casos proposats.  (I1= nº caos acceptats/nº casos proposats x 100)</li><li>- Indicador 2: temps transcorregut entre la demanda inicial i la primera reunió d'equip de cas, en relació a la mitjana del temps per la totalitat dels casos acceptats.  I2= temps transcorregut entre la demanda inicial i la primera reunió de cas/ mitjana del temps transcorregut del nº total de casos acceptats x 100)</li></ul>
<p><b>Documentació de referència</b> (Documents relacionats amb el procés)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fitxa de derivació del cas</li><li>- Criteris d'acceptació del cas</li><li>- Funcions i tasques del coordinador/a de l'equip tècnic</li><li>- Funcions i tasques de l'equip del cas</li></ul>
<p><b>Eines informàtiques de suport</b> (Aplicatius, bases de dades, etc.)</p>	<p>Base de dades compartida i/o altres aplicatius informàtics.</p>

## 6.1.2. Diagrama de flux i relat del procés 1



**PROCÉS 1: ENTRADA DEL CAS I VALORACIÓ SEGONS CRITERIS D'ACEPTACIÓ DE TREBALL EN XARXA**

Acció	Agent implicat/responsable	Descripció	Documentació associada
Sol·licitud de demanda per atendre un cas amb metodologia de treball en xarxa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El o la professional del servei que fa la sol·licitud de la demanda</li> <li>- Coordinador/a de l'equip tècnic</li> </ul>	<p>La demanda sobre la necessitat de treballar un cas, amb la metodologia del treball en xarxa, pot provenir de qualsevol servei que intervé directament amb la família.</p> <p>Aquest servei, una vegada hagi comprovat que el cas en qüestió compleix els criteris d'acceptació, farà arribar la proposta a la resta de serveis intervinents, ja sigui via telefònica o per correu electrònic, per tal que valorin la conveniència de l'abordatge amb aquesta metodologia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criteris d'acceptació del cas</li> </ul>
Compromís de tots els serveis per atendre el cas amb metodologia de treball en xarxa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El o la professional del servei que fa la sol·licitud de la demanda</li> <li>- Professionals dels tots els serveis que intervenen directament amb el cas</li> <li>- Coordinador/a de l'equip tècnic.</li> </ul>	Tots els serveis donen el seu vistiplau i estan d'acord en treballar el cas amb aquesta metodologia, la qual cosa suposa un treball de consens i de construcció conjunta sobre l'abordatge més adequat, que va més enllà de la perspectiva particular de cada un dels serveis que intervenen.	
Informació a la família	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Els o les professionals de cada servei intervinent</li> <li>- La família</li> </ul>	<p>Des de cada servei s'informarà a la família que es treballarà de manera coordinada. Es tracta que la família sigui coneixedora que els i les professionals es coordinen amb l'objectiu d'oferir-li una atenció més global i holística</p> <p>Pot passar que la família no estigui d'acord, no obstant si el cas ho requereix donada la situació de risc de l'infant i/o adolescent, preval el seu interès per sobre de la voluntat dels pares, persones tutores o guardadores.</p>	
Complementació i enviament de la fitxa de derivació del cas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professional del servei que inicia la demanda</li> <li>- Coordinador/a de l'equip tècnic.</li> </ul>	<p>La fitxa recull la informació bàsica de la situació familiar, com ara les dades d'identificació, tant de la família com del conjunt de professionals i serveis que intervenen, el genograma familiar, una breu descripció de la situació, el motiu de la derivació, així com els indicadors més rellevants de l'àmbit social, escolar i de salut.</p> <p>Aquesta fitxa la completa el o la professional del servei que fa la demanda, i és complementada per la resta de serveis en la primera reunió de l'equip de cas.</p> <p>El coordinador o coordinadora té la funció de registrar l'entrada de la fitxa de derivació.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fitxa de derivació</li> <li>- Funcions i tasques del coordinador/a de l'equip tècnic.</li> <li>- Criteris d'acceptació del cas</li> </ul>





Acceptació del cas	- Coordinador/a de l'equip tècnic.	<p>El coordinador/a confirma que efectivament el cas compleix el criteris d'acceptació, que tots els serveis estan d'acord amb aquest tipus d'intervenció i que es compta amb tota la informació prèvia necessària sobre el cas. De no ser així, es procedeix a la petició de la mateixa. Conclòs aquest pas, s'accepta el cas i es fa l'assignació del número d'expedient.</p> <p>Si el coordinador/a valora que el cas no compleix els criteris oportuns, passarà a donar una resposta negativa al o la derivant i procedirà al tancament de la demanda</p>	
Definició de l'Equip de cas	- Coordinador/a de l'equip tècnic.	<p>En funció de les característiques del cas i dels serveis intervinents, el coordinador/a proposarà els components que constituiran l'equip de cas, on estaran presents aquells o aquelles professionals més rellevants i indicats.</p> <p>El pas següent serà informar als i les professionals i convocar-los per a la primera reunió de l'Equip de cas.</p>	- Funcions i tasques de l'equip de cas



### **6.1.3. Documentació associada: procés 1**



## 1. Criteris d'acceptació del cas

Per l'acceptació dels casos es poden seguir els següents criteris:

### EN RELACIÓ A LA FAMÍLIA

1. Que **visquin al territori** on està desplegada la xarxa.
2. Que tinguin una **problemàtica complexa\*** (social, educativa i clínica) que requereixi abordar els casos tant des de la perspectiva preventiva com de tractament.
3. **Situacions de crisi** que fan preveure un pronòstic greu del cas.
4. Que es contempli i prioritzi la **disposició de la família** per abordar la problemàtica, famílies que vulguin col·laborar, no aquelles cronificades o desvinculades.
5. Queden **exclusos** aquells casos que es troben en una **situació d'urgència** que requereixen d'actuacions immediates i per tant no es poden gestionar amb els ritmes temporals propis del treball en xarxa.

### EN RELACIÓ A LES ENTITATS I SERVEIS

6. Que intervinguin **un mínim de tres serveis**, incloent serveis no específics d'Infància però que tinguin gran incidència en el cas (Salut Mental Adults, Toxicomanies, Atenció Primària Salut) i / o d'altres serveis no inclosos en la xarxa, externs al territori.
7. Situacions amb **dificultats de coordinació entre els serveis** en el seguiment del cas després d'un període de coordinació fallida i/o d'absència de coordinació.
8. **Voluntat manifesta** de les diferents entitats/serveis per cooperar conjuntament en un pla de treball comú (en cas que un servei no estigui d'acord es valorarà la situació concreta).

### **(\*) COMPLEXITAT DEL CAS (concepte definit a la pàg.9)**

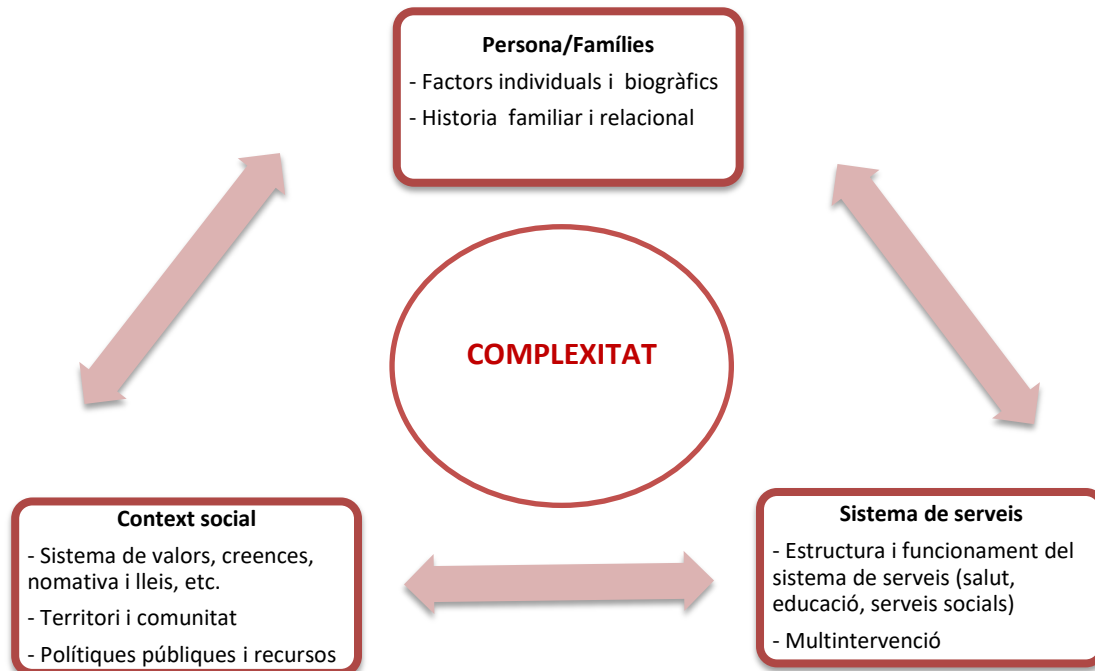
La complexitat és un fenomen multidimensional condicionat per circumstàncies diverses inherents al context d'atenció a les persones. No es limita a les particularitats de l'individu, si no que també té a veure amb qüestions vinculades al sistema de serveis i la resposta que generen el conjunt de professionals i a l'hora, tot interactua amb una realitat més amplia del context social i cultural en el que està immersa.

Fruit de la combinació d'aquests múltiples factors poden aparèixer dificultats en la coordinació i divergències tècniques entre serveis, que seria un dels **criteris determinants per incloure un cas en la xarxa i treballar-ho amb aquesta metodologia**.

La incertesa que generen les situacions complexes són un repte pels i per les professionals. Justament es podria dir que una de les seves característiques són les dificultats que plantegen als professionals, que sovint bloquegen i paralitzen la seva intervenció, o ans el contrari, els fa actuar sense la reflexió i distància suficient. Davant la complexitat sempre existeixen diferents enfocaments possibles i pot haver més d'una hipòtesi de treball. Serà necessari actuar amb responsabilitat per

generar un coneixement compartit, reconèixer els límits i les possibilitats i trobar alternatives que permetin avançar en la intervenció.

Figura 1. Dimensions de la complexitat en l'atenció de casos amb metodologia de treball en xarxa



Font: elaboració pròpia. 2020

### Indicadors de complexitat segons l'àrea d'intervenció

Aquests indicadors de diagnòstic ens permetran disposar de les dades sobre els perfils dels casos atesos, definir els objectius d'intervenció i facilitarà la posterior avaluació i tancament. Així mateix, ajudaran a construir un llenguatge comú entre els i les professionals dels serveis.

Àrea	Indicador
SOCIAL/EAIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Precarietat econòmica</li> <li>- Ingressos per activitats marginals</li> <li>- Inestabilitat laboral continuada</li> <li>- Inestabilitat de l'habitatge (habitatge compartit, canvis reiterats, desnonaments, ocupació...)</li> <li>- Habitatge en condicions inadequades</li> <li>- Manca de xarxa de suport familiar i social</li> <li>- Famílies aïllades amb dificultats d'integració</li> <li>- Situació d'infància en risc: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Negligència parental</li> <li>o Capacitats parentals inadequades</li> <li>o Presència d'indicadors de maltractament</li> </ul> </li> <li>- Dinàmiques relacionals disfuncionals en l'àmbit familiar (separacions conflictives i litigants, coalicions, desqualificacions...)</li> <li>- Altres</li> </ul>



SALUT	<p>Situació dels adults i la família:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Problemàtica de salut mental (amb o sense diagnòstic)</li><li>- Addiccions</li><li>- Discapacitat</li><li>- Malaltia orgànica crònica</li><li>- Altres</li></ul> <p>Situació dels infants/adolescents:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Trastorns del comportament</li><li>- Trastorns de salut mental</li><li>- Retard maduratiu i/o discapacitat</li><li>- Addiccions</li><li>- Malaltia orgànica crònica sense tractament adequat</li><li>- Altres</li></ul>
EDUCACIÓ	<ul style="list-style-type: none"><li>- Absentisme</li><li>- Necessitats educació especial</li><li>- Canvis d'escola freqüents</li><li>- Dificultats d'adaptació i de relació</li><li>- Assetjament escolar</li><li>- Relació família-escola</li><li>- Altres</li></ul>
SERVEIS SOCIOEDUCATIUS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dificultats relacionals o d'integració</li><li>- Manca de recursos adequats</li><li>- Passar molt de temps al carrer sense control de l'adult</li><li>- Contacte amb grups conflictius o bandes</li><li>- Us excessiu de noves tecnologies</li><li>- Altres</li></ul>



## 2. Fitxa de derivació

### **FITXA DERIVACIÓ**

*(La complimenten els i les professionals que plantegen el cas i el deriven a la figura Coordinadora de la xarxa)*

Data:

Número referència **FAMÍLIA**:

### **1. DADES D'IDENTIFICACIÓ**

<b>Fills</b>	<b>Sexe</b>	<b>Data naixement</b>	<b>Lloc naixement</b>

### **2. SERVEIS DERIVANTS**

<b>Servei/Entitat</b>	<b>Referent</b>	<b>Telèfon</b>	<b>Correu</b>

### **3. ALTRES SERVEIS IMPLICATS**

<b>Servei/Entitat</b>	<b>Referent</b>	<b>Telèfon</b>	<b>Correu</b>



#### **4. GENOGRAMA** (esquema tri-generacional i marcar nucli de convivència actual)

#### **4. BREU DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ FAMILIAR** (esdeveniments significatius de la història familiar: origen, naixements, separacions, dificultats, capacitats, recursos....)

#### **5. MOTIU DERIVACIÓ XARXA** (que volem aconseguir)

#### **6. BREU DESCRIPCIÓ INTERVENCIÓ DE CADA SERVEI O ENTITAT DERIVANT**

*Aquesta part la complementarà en primera instància l'equip derivant i a posteriori, en la primera reunió de l'equip de cas es contrastarà i ampliarà*



## SERVEIS SOCIALS/EAIA

- Precarietat econòmica
- Ingressos per activitats marginals
- Inestabilitat laboral continuada
- Inestabilitat de l'habitatge (habitatge compartit, canvis reiterats, desnonaments, ocupació...)
- Habitatge en condicions inadequades
- Manca de xarxa de suport familiar i social
- Famílies aïllades i amb dificultats d'integració
- Situació d'infància en risc:
  - Negligència parental
  - Capacitats parentals inadequades
  - Presència d'indicadors de maltractament
- Dinàmiques relacionals disfuncionals en l'àmbit familiar (separacions conflictives i litigants, coalicions, desqualificacions...)
- Altres

Especificar els objectius principals sobre els que s'està intervenint:

## SALUT

Situació dels adults i la família:

- Problemàtica de salut mental (amb o sense diagnòstic)
- Addiccions
- Discapacitat
- Malaltia orgànica crònica
- Altres

Situació dels infants/adolescents:

- Trastorns del comportament
- Trastorns de salut mental
- Retard maduratiu i/o discapacitat
- Addiccions
- Malaltia orgànica crònica sense tractament adequat
- Altres

Especificar els objectius principals sobre els que s'està intervenint:



## EDUCACIÓ

- Absentisme
- Necessitats educació especial
- Canvis d'escola freqüents
- Dificultats d'adaptació i de relació
- Relació família-escola
- Assetjament escolar
- Altres

Especificar els objectius principals sobre els que s'està intervenint:

## SERVEIS SOCIOEDUCATIUS

- Dificultats relacionals o d'integració
- Manca de recursos adequats
- Passar molt de temps al carrer sense control de l'adult
- Contacte amb grups conflictius o bandes
- Ús excessiu de noves tecnologies
- Altres

Especificar els objectius principals sobre els que s'està intervenint

## ALTRES SERVEIS IMPLICATS



## **7. RESPOSTA DEL COORDINADOR O COORDINADORA DE L'EQUIP TÈCNIC**

(acceptació o no acceptació)

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

(En cas negatiu, especificar motiu)

### **3. Funcions i tasques de l'equip de coordinació de la xarxa**

Per l'exercici d'aquesta funció, el més òptim seria comptar amb **dues persones professionals de serveis diferents de l'àmbit públic**, que poguessin **desenvolupar aquesta tasca de manera rotatòria**, per assegurar el lideratge compartit de la xarxa. En aquest sentit, per fer possible la seva execució, cal a més d'un **reconeixement i legitimació institucional, garantir el temps necessari per dur-les a terme**.

Existeixen però altres possibilitats, com ara comptar amb la col·laboració d'un o una professional extern que desenvolupi aquestes funcions

Les funcions que ha de realitzar aquesta figura estan vinculades a dues línies de treball diferents, per una banda aquelles relacionades amb la gestió del projecte de la xarxa en sentit ampli, i que tenen a veure amb el conjunt de processos operatius descrits en el mapa general de processos, però no desenvolupats en el present document i per l'altra, les associades a la gestió del cas.

En relació a la gestió de casos les funcions serien les següents:

- Fer l'avaluació prèvia de la proposta:
  - La figura de coordinació comprova si el cas és pertinent i compleix els requisits d'acceptació.
- Consultar i recollir la informació prèvia i la que es genera en el seguiment del cas:
  - Identifica quins serveis i entitats intervenen i el grau d'intervenció.
  - Centralitza la informació del cas.
- Ratificar, en la reunió d'equip tècnic, l'acceptació del cas:
  - Contrasta i valida amb la resta de membres de l'equip tècnic els criteris d'acceptació.
- Comunicar l'acceptació del cas:
  - Assignar un codi de referència.
- Establir l'equip de cas:
  - Proposar i consensuar els o les professionals més adients per conformar l'equip de cas.

## 4. Funcions i tasques de l'Equip de cas

L'Equip de cas està constituït per una representació de professionals dels serveis i/o entitats que intervenen en la situació familiar en atenció directa o indirecta. És un espai de reflexió conjunta, on s'arriba a acords i s'estableix un pla d'intervenció col·laboratiu orientat a les famílies.

En aquest equip, és necessari assignar un **conductor/a i coconductor/a** del cas, que seran les persones encarregades de liderar el seu bon funcionament.

Els equips funcionen amb total autonomia, es reuneixen segons la freqüència acordada i estan presents a les diferents fases del procés d'intervenció:



Davant de les situacions familiars d'alta complexitat, en les que participen diferents serveis, cal establir una estratègia de treball que faciliti els següents aspectes claus:

- Gestionar i tractar la informació que cada servei pot aportar en relació al cas.
- Realitzar el diagnòstic i consensuar hipòtesis de treball.
- Consensuar uns objectius i establir un pla de treball conjunt en el que quedin definides les accions a realitzar per part dels i les professionals, les responsabilitats dels serveis i les entitats implicades, així com el temps necessari per fer-ho.
- Fer ús dels diversos documents de treball establerts.
- Avaluar i tancar.

### **Metodologia pel desenvolupament de les reunions de l'equip de cas de la xarxa.**

Una de les condicions bàsiques per a què l'equip de cas pugui portar a terme les seves tasques, és que es doti d'una metodologia útil pel desenvolupament efectiu de les seves reunions. Per tant, caldrà que les persones membres que tinguin assignada la funció de la conducció, incorporin un seguit d'habilitats i competències que facin possible la preparació, l'anàlisi, el lideratge i l'avaluació de les reunions de treball

És fonamental considerar alguns aspectes importants com ara definir clarament l'objectiu, establir un ordre del dia i preparar els materials i l'espai necessaris.

Així mateix, serà necessari desenvolupar estratègies per dinamitzar la participació i l'actitud centrada en la tasca, incorporar tècniques de moderació per reflexionar en equip, prendre decisions i establir acords, així com millorar les habilitats de comunicació per generar interaccions útils i constructives.

Si aquestes qüestions no es tenen presents i la metodologia no està molt pensada, es corre el risc que les reunions resultin caòtiques o girin al voltant d'aspectes que no siguin rellevants per fer emergir elements de reflexió que permetin la construcció de la mirada conjunta. Per tant, la forma **en què es desenvolupa la reunió** és fonamental.

En aquest sentit podria ser adient aplicar una **metodologia** que consta dels següents passos:

- Cada professional del servei explica la seva aproximació al cas. La resta no pot parlar ni interpel·lar: **és el moment d'escoltar.**
- Una vegada han intervingut tots els serveis s'obre el debat: **és el moment de clarificar.**
- El conductor/a de la reunió, sintetitza, remarca allò el fonamental, i ajuda a **fer emergir el discurs.**
- Es revisa i es fa un **resum de tot l'exposat.**
- **S'estableixen els acords** a portar a terme.



## **6.2. PROCÉS 2:**

### **CONSTRUCCIÓ CONJUNTA DEL CAS: DIAGNÒSTIC I PRONÒSTIC COL-LABORATIU**

- Fitxa de procés
- Diagrama de flux i relat del procés
- Documentació associada



## 6.2.1. Fitxa de procés 2

<b>PROCÉS 2: CONSTRUCCIÓ CONJUNTA DEL CAS: DIAGNÒSTIC I PRONÒSTIC COL-LABORATIU</b>	
<b>Objectiu</b> (Finalitat o fites a assolir)	Analitzar la informació més rellevant que aporta cada un dels serveis intervinents, per construir conjuntament el diagnòstic i pronòstic de la situació familiar i determinar els elements clau per definir la proposta d'intervenció.
<b>Definició</b> (Breu descripció)	<p>En aquesta fase és el moment de contextualitzar, revisar i analitzar la informació més rellevant obtinguda per cada un dels serveis intervinents en relació a la l'exploració diagnòstica que han realitzat.</p> <p>D'aquesta manera, es podrà reflexionar posant en joc i relació els elements presentats per tots els i les professionals, amb la finalitat de redefinir conjuntament la situació-problema, per tal de confirmar/desestimar, re-formular hipòtesis plantejades o construir-ne de noves més útils per avaluar la situació familiar de manera interdisciplinària.</p> <p>Això ens ha de permetre formular el pronòstic que ajudarà a definir els objectius de la intervenció i el disseny del pla de treball, que serà l'inici del següent procés.</p>
<b>Entrades</b> (Esdeveniment/documents que inicien el procés)	Primera reunió d'Equip de cas.
<b>Sortides</b> (Esdeveniment/documents que es generen en l'execució del procés)	Determinar els elements clau i objectius a partir dels quals es construirà el pla de treball.
<b>Moments de la veritat procés</b>	-----
<b>Punts crítics del procés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anàlisi, reflexió i construcció conjunta del cas, fruit de la conversa comú sobre allò que preocupa.</li> <li>- Assignació del conductor/a i coconductor/a de l'equip cas</li> </ul>
<b>Responsable del procés</b> (Càrrec/persona coneixedora del procés i que valida les seves dades)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professionals que conformen l'equip de cas</li> <li>- Conductor/a i coconductor/a de l'equip cas</li> </ul>
<b>Equip del procés</b> (Professionals que intervien o executen alguna acció directament en el procés)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professionals que conformen l'equip de cas</li> <li>- Conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas</li> <li>- Coordinador/a de l'equip tècnic</li> </ul>



<p><b>Altres agents implicats</b> (Professionals que no intervenen directament en el procés o no hi executen cap acció però que hi conflueixen en algun sentit)</p>	<p>– La resta de professionals dels serveis que estan relacionats amb el cas</p>
<p><b>Indicadors</b> (dades que aportin informació sobre la gestió del procés)</p>	<p>- Indicador 1: nombre de serveis assistents a la primera reunió e cas, en relació al total de serveis convocats</p> <p>(I1= nº serveis assistents 1ªreunio de cas/nº total serveis convocats x 100)</p> <p>- Indicador 2: mitjana del grau de consens (valorat de l'1 al 5, on 1 és consens nul o escàs i 5 total consens) en relació a la totalitat dels acords presos sobre el cas</p> <p>(I2= <math>\bar{X}</math> grau de consens (de l'1 al 5)/ nº total acords presos x 100)</p>
<p><b>Documentació de referència</b> (Documents relacionats amb el procés)</p>	<p>(1) Full de compromís professional pel treball en xarxa (2) Esquema-Guió per a la Construcció del cas (3) Funcions del conductor/a i coconductor/a (4) Fitxa d'Inici d'Intervenció de l'equip de cas (5) Acta Reunió de Seguiment del cas</p>
<p><b>Eines informàtiques de suport</b> (Aplicatius, bases de dades, etc)</p>	





<b>PROCÉS 2. CONSTRUCCIÓ CONJUNTA DELA CAS: DIAGNÒSTIC I PRONÒSTIC COL-LABORATIU</b>			
<b>Acció</b>	<b>Agent implicat</b>	<b>Descripció</b>	<b>Documentació associada</b>
Primera reunió de l'equip de cas	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Professionals que conformen l'equip de cas</li> <li>– Conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas</li> <li>– Coordinador/a de l'equip tècnic</li> </ul>	<p>El coordinador o la coordinadora de l'equip tècnic de la xarxa fa la convocatòria per a la primera reunió de l'equip de cas, conformat pels i les professionals dels serveis amb vinculació directa.</p> <p>Si algun o alguna professional no coneix la xarxa, ni la seva metodologia de treball, serà el o la professional més proper a aquest servei l'encarregat o encarregada d'informar-lo i enviar-li el <b>Full de compromís professional pel treball en xarxa</b>, tot i que la convocatòria formal a la reunió la farà el coordinador/a .</p> <p>En el cas que hagi dubtes sobre la metodologia serà el moment de clarificar-les i reafirmar l'acord compartit de treballar de manera col·laborativa sota l'orientació de la metodologia en xarxa i els compromisos que comporta.</p> <p>Els acords d'aquesta reunió quedaran recollits a l'<b>Acta Reunió de seguiment del cas</b></p>	<p>(1) Full de compromís professional pel treball en xarxa</p> <p>(5) Acta Reunió de Seguiment del cas</p>
Recull del conjunt de la informació	ídem	Es parteix de la informació que apareix a la <b>Fitxa de derivació</b> complimentada pels i les professionals que inicialment van plantejar el cas. És el moment d'acabar de completar la informació i recollir els objectius principals d'intervenció de la resta de serveis implicats.	Fitxa derivació
Anàlisi, reflexió i construcció tècnica conjunta -CONVERSA-	ídem	<p>S'inicia una roda d'intervencions on cadascun dels i les professionals exposen els antecedents i intervencions fetes amb l'infant i adolescent i la seva família, donant peu a una <b>conversa</b> interdisciplinària que facilita l'anàlisi necessari, la reflexió i la construcció d'un relat compartit entre els diferents serveis implicats.</p> <p>Es farà servir el document <b>Esquema-Guió per a la construcció del cas</b> com a pauta orientadora, que incorpora preguntes clau segons la fase del procés (demanda inicial, hipòtesis de treball, expectatives família, redefinició del problema, estratègies d'actuació, noves estratègies d'intervenció, pla de treball).</p>	(2) Esquema-Guió per a la Construcció del cas

Assignació de conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas	ídem	<p>Una vegada identificats els servies i professionals més vinculats, es decideix quins són els més adequats per fer les tasques de <b>conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas</b>.</p> <p>Aquestes figures són les encarregades d'assumir la conducció del procés d'intervenció, tenen la globalitat del cas, aglutinen la informació i traslladen a la resta l'evolució del cas i els canvis que es produeixen. La seva funció és clau pel correcte desenvolupament de la metodologia de treball en xarxa i per garantir la continuïtat del procés. Així mateix, són els interlocutors/es amb la família.</p>	3) Funcions del conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas
Construcció de noves hipòtesis diagnòstiques i nou pronòstic col·laboratiu	ídem	<p>A partir de l'anàlisi conjunt i la conversa es fa una redefinició del problema, validant, desestimant reformulant i/o construint noves hipòtesis diagnòstiques que permetran un canvi de mirada sobre el cas, fruit del treball col·laboratiu i interserveis, que facilitarà un pronòstic i una nova orientació.</p> <p>És en aquest punt en el que s'han d'assenyalar i definir les àrees clau per a construir el nou pla de treball.</p>	(4) Fitxa d'Inici d'Intervenció de l'equip de cas



### **6.2.3. Documentació associada: procés 2**



## 1. Full de compromís professional pel treball en xarxa<sup>8</sup>

### Consideracions prèvies a la reunió d'equip de cas:

El treball sobre el cas amb metodologia de treball en xarxa s'inicia en la reunió d'equip de cas. És el moment de contextualitzar, revisar i analitzar la informació més rellevant obtinguda per cada un dels serveis intervinents.

La reunió de treball del cas suposa la creació d'un **espai comú de trobada, anàlisi i reflexió entre els diferents serveis i professionals, és doncs un espai tècnic de treball interdisciplinar**. L'objectiu és aportar i construir una mirada diferent sobre la problemàtica, aconseguint una major comprensió de la situació per reduir les contradiccions i la fragmentació en l'atenció, alhora que ajuda a trobar noves estratègies d'intervenció compartides.

Aquest espai tècnic col·lectiu i de reflexió requereix de **certes condicions prèvies** perquè pugui donar-se i ser funcional:

- Els i les professionals participants es comprometen a assumir els principis de:
  - Continuitat en l'atenció.
  - Ètica (principis d'autonomia i respecte a les persones, de justícia, de no maleficència, de dignitat).
  - Participació activa.
  - Confidencialitat.

Per tant, la intervenció de l'equip de cas ha d'anar encaminada a millorar la situació de l'infant/ adolescent, a garantir els seus drets i els de la seva família, tot promovent l'autonomia. Així mateix, s'han de tenir en compte els trets culturals, els valors i els projectes de vida familiars. La relació ha d'estar basada en el bon tracte i l'interès superior de l'infant sempre ha de prevaldre.

---

<sup>8</sup> Aquest document **explica** a grans trets que vol dir **el treball en Xarxa i que comporta**. Cal tenir present que és un **compromís entre serveis i no entre professionals**. No és d'ús obligat, sinó que s'utilitzarà de manera **opcional** d'acord a les necessitats de cada xarxa:

- Cada xarxa l'utilitzarà en funció del grau de desenvolupament i de la seva estructuració. Potser, no cal quan la xarxa està molt consolidada.
- No obstant, si que pot ser d'utilitat quan s'incorpora algun servei extern a la xarxa.



- Que es planteji com un espai on s'admeten i respecten tots els punts de vista, sense jutjar i en igualtat de condicions. Les aportacions de qualsevol professional i de qualsevol servei son igualment valuoses i rellevants.
- Que es consensui prèviament amb l'equip del cas, el compromís d'una **escolta respectuosa** que generi un **clima de confiança** pel treball conjunt sobre la situació familiar.
- El plantejament de l'**anàlisi i el focus és el cas, no una intervenció professional concreta, ni la d'un servei específic.**
- La **responsabilitat tècnica i decisió** respecte la situació familiar **és de l'equip del cas**, els i les professionals **valoraran conjuntament les alternatives plantejades**, de quina manera i quins nous elements (estratègies tècniques) **incorporen o no**, en la orientació del cas.
- L'equip de coordinació podrà intervenir quan es tracti d'un **cas complex amb divergència tècnica, a petició dels i les professionals de l'equip de cas.**  
Caldrà actuar des del consens i la responsabilitat per tal de generar un coneixement compartit, reconèixer límits i possibilitats, així com per trobar alternatives que comportin un aprofundiment tècnic que permeti avançar en la intervenció



## 2. Esquema-Guíó per a la construcció del cas<sup>9</sup>

CENTRE DE L'ANÀLISI	FASE PROCÉS	POSSIBLES PREGUNTES CLAU
<b>ELS SERVEIS</b>	0. Mirada des de cada un dels serveis en relació a la família	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quines dificultats té cada servei per atendre i tractar a la família?</li> <li>- Quins interrogants em planteja aquesta família com a servei?</li> <li>- Què es pretén millorar o canviar portant el cas a la xarxa per abordar-lo des d'aquesta metodologia?</li> <li>- Què li demana cada servei a la XARXA?</li> <li>- Què li demano com a professional derivant a la xarxa per millorar la meua limitació amb la família?</li> <li>- Cada servei parla des del vincle que té amb la família.</li> <li>- Cada servei explica i situa quin és el seu diagnòstic/visió sobre la família.</li> <li>- Cada servei explica i situa quin ha estat el seu pla de treball amb la família. Què ha funcionat i que no.</li> </ul>
<b>LA FAMÍLIA</b>	1. Anàlisi de la demanda inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En quins termes (literals) fa la demanda la família?</li> <li>- Quin ha estat el desencadenant de la demanda actual (pèrdua o conflicte)?</li> <li>- Per què la família consulta en aquest moment?</li> <li>- Per què ens consulta a nosaltres i no a altres serveis o a la família extensa i/o amics?</li> </ul>
	2. Explicació que fa el subjecte/família fa sobre la seva situació.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- On està per ella la dificultat i/o problema?</li> <li>- Quines creu que són les causes principals de la situació que presenta?</li> <li>- Quina gravetat té per ells?</li> <li>- Han hagut abans situacions similars?</li> <li>- Per què ara seria més greu?</li> <li>- Indagar sobre la visió que té la família d'ella mateixa: incloure a tots els membres, també els infants i adolescents.</li> </ul>
	3. Expectatives de la família	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Com esperen abordar la situació i com ho han fet anteriorment? (solucions intentades)</li> <li>- Com han estat ajudats per altres professionals anteriorment?</li> <li>- Quina responsabilitat assumeixen sobre la</li> </ul>

<sup>9</sup> Adaptació del model de guíó proposat per Ubieto, J.R. 2012. La construcció del caso en el trabajo en red. Teoria y práctica. Barcelona.



ELS SERVEIS		<p>situació?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quins canvis estan disposats a fer?</li> <li>- Què vol que fem i què esperen de nosaltres?</li> <li>- Quin paper atorga la família als serveis i els i les professionals?</li> </ul>
	4. Re-definir el problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quines dades objectives tenim sobre la situació familiar (situació personal, laboral, econòmica, familiar)?</li> <li>- Quines solucions han estat provades?</li> <li>- Quines expectatives d'abordatge i quin vincle té la família amb el servei?</li> <li>- Quin servei està millor posicionat?</li> <li>- Quins factors no s'han inclòs en l'anàlisi de la situació?</li> <li>- Quina és la funció que té el símptoma/problema en la situació familiar?</li> <li>- Quins elements clau (situació, expectatives, recursos, posició subjectiva de cada membre) hi ha en el cas?</li> <li>- Quines potencialitats i recursos té la família?</li> </ul>
	5. Anàlisi de les estratègies d'actuació	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quines "solucions" anteriors s'han utilitzat connectant la problemàtica actual amb altres situacions anteriors similars.</li> <li>- Què va funcionar en elles i quan va deixar de fer-ho?</li> <li>- Quins efectes negatius van introduir (manca d'efectivitat i/o resistències)?</li> <li>- Quin és el pronòstic del cas?</li> <li>- Quines són les prioritats del cas?</li> <li>- Quina és la lògica del cas?</li> </ul>
	6. Proposar noves estratègies d'intervenció	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quins canvis estan disposats a assumir cadascú dels serveis?</li> <li>- Quins recursos personals i/o familiars poden posar en joc?</li> <li>- Quins recursos institucionals o socials podem implementar amb el seu acord?</li> <li>- Quines estratègies assolides poden repetir-se i en quines condicions?</li> </ul>
	7. Establiment del Pla de treball	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quins objectius (viabls i consensuats) anem a proposar?</li> <li>- Quines estratègies d'actuació plantejarem?</li> <li>- Quin serà el compromís de la família?</li> <li>- Quin paper correspon a cada servei/ professional?</li> <li>- Quin tipus de coordinació han d'establir els i les professionals (manera i freqüència)?</li> <li>- Quina serà la temporalització del pla de treball?</li> <li>- Com impliquem a la família en el pla de treball?</li> </ul>



### **3. Funcions del conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas:**

El conductor/a i coconductor/a són els i les professionals que assumeixen la funció de conducció del procés d'intervenció, des que es forma l'Equip de cas fins que es valora el tancament. Són els professionals que tenen la globalitat del cas, aglutinen, recullen la informació i traslladen als altres l'evolució del cas i els canvis que es produeixen. Són per tant, figures clau pel correcte desenvolupament de la metodologia d'intervenció i per garantir la continuïtat del procés.

Donada l'experiència amb aquesta metodologia, s'ha valorat imprescindible que hi hagin dues figures conductores per cada Equip de Cas, i que siguin sempre de disciplines diferents. Les funcions a desenvolupar no han d'estar repartides per rols, sinó que seran compartides. Cada parella s'haurà d'organitzar (treball en equip) per complir les tasques que li han estat encomanades, es substituiran entre elles quan calgui, assumint el registre, les gestions i les actuacions necessàries en l'absència d'un o l'altre.

És **IMPORTANT** tenir en compte que **els i les professionals representants dels serveis i que conformen l'Equip de Cas** són els i les **responsables** de l' **evolució del treball conjunt**, i **NO** només el o la **conductor/a** i el o la **coconductor/a**.

D'altra banda, cal contemplar en aquells casos més complexos, de pronòstic greu i/o alta discrepància tècnica i professional, la possibilitat d'incorporar un **TERCER**, que posi al centre la situació de la família, de manera que ajudi a resoldre possibles conflictes, faciliti la comunicació entre serveis i aporti objectivitat. Aquest tercer facilitador podria ser una **persona externa a la xarxa**, o **algú de la pròpia xarxa, no vinculat directament al cas**, i que contribuís a gestionar les diferències i les discrepàncies tècniques. Per tant, es podria considerar en primera instància algun dels o les professionals de l'equip de coordinació, o si fos necessari, la presència d'un/a supervisor/a.

Les funcions del conductor/a i coconductor/a tenen a veure amb dues línies de treball, d'una banda, les relacionades amb la gestió de la informació del cas i de l'altra, les que tenen a veure pròpiament amb la intervenció.

#### **Funcions relacionades amb gestió de la informació del cas:**

- Convoquen les reunions de l'Equip de cas, definint clarament els objectius.
- Preparen els materials i l'espai necessaris per portar-la a terme.
- Fan l'acta dels acords i l'envien a tots els i les professionals de l'Equip de cas
- Actualitzen les dades dels serveis i entitats que intervenen: correus electrònics i telèfons dels professionals.
- Garanteixen que tots els serveis implicats tinguin tota la informació actualitzada.
- Informen de l'evolució del cas a l'Equip de cas i a altres estructures de la xarxa.



### **Funcions relacionades amb la intervenció del cas:**

- Fan el **seguiment del procés** del cas des de que s'inicia fins que es tanca i s'avalua, garantint la globalitat del procés.
- Fan el seguiment dels **acords** presos en el marc de la reunió de cas.
- Han de garantir el **tempus** de la intervenció.
- Vetllen per la **metodologia** de treball de casos acordada.
- Fan d'**interlocutors o interlocutores** davant d'altres **serveis i institucions** no presents en l'Equip del Cas, pel que fa a la família i al procés d'intervenció.
- Fan d'**interlocutors o interlocutores** amb la **família** en els moments següents:
  - Devolució a la família de la nova orientació del pla de treball
  - Final de la intervenció de l'equip de cas i del treball en xarxa

És important destacar que en l'evolució de l'atenció de casos amb metodologia de treball en xarxa, s'ha vist la necessitat d'establir una interlocució directa i continuada amb la família per part de l'equip del cas. El conductor/a i el conductor/a són les figures que es consideren més pertinents per dur-ho a terme.

A la pàgina 20, a l'apartat del paper de les famílies i moments clau, s'amplia aquesta informació.



## **4. Fitxa d'inici d'intervenció de l'Equip del Cas**

**Data:**

Número referència **FAMÍLIA:**

**Equip de cas:**

<b>Professional</b>	<b>Servei/Entitat</b>	<b>Telèfon</b>	<b>Correu</b>

**Conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas:**


**Diagnòstic col·laboratiu:**

*(Construir la mirada conjunta del cas)*

**Hipòtesi de treball consensuada:**



**Pronòstic :**

*(Positiu, negatiu o incert en funció de si la situació problema persisteix, es repeteix, augmenta o desapareix/ Resolució a curt o llarg termini)*

**Objectius i elements clau consensuats per definir el pla d'intervenció:**

**Criteris de tancament**

**Calendari de reunions de l'equip de cas:**



## **5. Acta reunió de seguiment del cas**

**DATA:**

**FAMÍLIA:**

*Per tal de respectar la normativa legal (LOPD) i els criteris deontològics, la informació d'aquest document té caràcter CONFIDENCIAL i és d'ús restringit als i les professionals que intervenen en el cas descartant qualsevol altre ús (docència, lliurament a la família, altres professionals aliens al cas,..)*

**ASSISTENTS:**

**S'EXCUSEN:**

**TEMES TRACTATS:**

--

**ACORDS:**

--

**DATA PROPERA REUNIÓ:**

<b>Dia:</b>
<b>Lloc:</b>
<b>Hora:</b>



## **6.3. PROCÉS 3:**

# **DEFINICIÓ I IMPLEMENTACIÓ CONJUNTA DEL PLA DE TREBALL**

- Fitxa de procés
- Diagrama de flux i relat del procés
- Documentació associada



## 6.3.1. Fitxa de procés 3

<b>PROCÉS 3: DEFINICIÓ I IMPLEMENTACIÓ CONJUNTA DEL PLA DE TREBALL</b>	
<b>Objectiu</b> (Finalitat o fites a assolir)	Definir i implementar les accions necessàries per aconseguir el restabliment i la millora de la situació familiar.
<b>Definició</b> (Breu descripció)	<p>En funció del diagnòstic, la valoració i el pronòstic del cas, s'identificaran les àrees sobre les quals els i les professionals planificaran la intervenció orientada a aconseguir el canvis necessaris per a la millora de la situació familiar.</p> <p>Aquesta planificació defineix els <b>objectius</b>, les <b>estratègies d'actuació</b> i <b>recursos</b> necessaris, les persones <b>responsables</b> de les <b>actuacions</b>, els <b>indicadors d'avaluació</b>, així com el <b>temps</b> determinat per portar-ho a terme.</p> <p>Igualment, el pla de treball que s'implementarà, ha d'incloure a la família en una posició de protagonisme i coresponsabilitat en relació al seu procés de canvi.</p>
<b>Entrades</b> (Esdeveniment/documents que inicien el procés)	Acord sobre els elements clau per definir els objectius i construir el pla de treball.
<b>Sortides</b> (Esdeveniment/documents que es generen en l'execució del procés)	Avaluació del pla de treball.
<b>Moments de la veritat procés</b>	Retorn a la família, presentació i consens del Pla de treball.
<b>Punts crítics del procés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaboració del pla de treball.</li> <li>– Implementació del pla de treball i execució de les accions plantejades.</li> </ul>
<b>Responsable del procés</b> (Càrrec/persona coneixedora del procés i que valida les seves dades)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Professionals que conformen l'equip de cas.</li> <li>– Conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas.</li> </ul>
<b>Equip del procés</b> (Professionals que intervenen o executen alguna acció directament en el procés)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Professionals que conformen l'equip de cas.</li> <li>– Conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas.</li> <li>– Coordinador/a de l'equip tècnic.</li> </ul>
<b>Altres agents implicats</b> (Professionals que no intervenen directament en el procés o no hi executen cap acció però que hi conflueixen en algun sentit)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La resta de professionals dels serveis que estan relacionats amb el cas.</li> </ul>



<p><b>Indicadors</b> (Dades que aportin informació sobre la gestió del procés)</p>	<p>– Indicador 1: Mitjana de l'assistència entre el nombre de serveis assistents a cada una de les reunions de cas i el nombre de serveis convocats, en relació al número total de reunions de cas realitzades</p> <p>(I1= X d'assistència entre el nº serveis assistents a cada reunió de cas i el total de serveis convocats/nº total reunions de cas realitzades x 100)</p> <p>– Indicador 2: Grau de compliment dels acords definits al pla de treball (de l'1 al 5, on 1 és compliment nul o escàs i 5 total compliment) en relació al número total d'acords establerts</p> <p>(I2= X grau de consens (de l'1 al 5) dels acords definits)/ nº total d'acords establerts x 100)</p>
<p><b>Documentació de referència</b> (Documents relacionats amb el procés)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Document Pla de treball</li><li>– Fitxa Pla de treball</li><li>– Acta Reunió de Seguiment del cas</li></ul>
<p><b>Eines informàtiques de suport</b> (Aplicatius, bases de dades, etc.)</p>	





**PROCÉS 3: DEFINICIÓ I IMPLEMENTACIÓ CONJUNTA DEL PLA DE TREBALL**

Acció	Agent implicat/responsable	Descripció	Documentació associada
Definir el Pla de treball	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professionals que conformen l'equip de cas</li> <li>- Conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas</li> </ul>	<p>El pla de treball defineix les accions necessàries i planteja la perspectiva de futur desitjable. Serveix com un instrument d'avaluació compartit i també com a estratègia que pretén situar la família en una posició de coresponsabilització i protagonisme del seu propi procés de canvi.</p> <p>Els objectius s'han de referir a les necessitats familiars, problemàtiques o dificultats que estan perjudicant el desenvolupament i es concretaran en les àrees i continguts a instaurar i/o treballar. Per tant, definides les àrees clau sobre les que s'ha de fonamentar el pla de treball, cal que els i les professionals determinin quins objectius són els prioritaris per orientar la intervenció amb la família. És bàsic que aquests siguin concrets, operatius i facilitin la seva avaluació.</p> <p>Igualment s'hauran de definir quines seran les accions que caldrà portar a terme per assolir-los, així com quins professionals i serveis seran els responsables d'executar-los.</p> <p>Caldrà marcar la temporalitat i definir els indicadors que permetran veure si s'ha assolit el que s'havia previst.</p> <p>Aquest pla de treball col·laboratiu guiarà i serà el full de ruta de cadascun dels plans d'actuació dels serveis intervinents.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Document Pla de treball</li> <li>- Fitxa del pla de treball</li> </ul>
Presentació del Pla de treball a al família	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas</li> </ul>	<p>Aquest és un moment important, perquè en la mida que la família accepti i faci seu els objectius de treball a assolir facilitarem la intervenció. Cal que la família se senti compromesa i que es faciliti la seva complicitat. És important que els continguts del pla de treball es fonamentin en la problemàtica que va originar la demanda familiar i que s'adapti a les seves capacitats i recursos, és a dir, que sigui viscut com a viable i realista.</p> <p>En aquest sentit és bàsic que el pla sigui flexible i s'acomodi a l'evolució de la situació familiar.</p> <p>La presentació a la família del pla de</p>	

		treball consensuat per l'equip de cas, es farà per part del conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas	
Informació i comunicació sobre el pla de treball al coordinador tècnic.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas</li> <li>- Coordinador/a de l'equip tècnic</li> </ul>	<p>Una vegada la família conegui el pla de treball, es validarà i serà el moment d'informar al coordinador o coordinadora de l'equip tècnic, que ha de conèixer les línies que marcaran la intervenció en cada cas.</p> <p>D'aquesta manera tindrà al seu abast la informació global de tots els casos que s'estan atenent des de la xarxa.</p>	
Implementació del pla i execució de les accions previstes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas</li> <li>- Professionals que conformen l'equip de cas</li> </ul>	<p>Aquesta és la fase més important en si mateixa i que suposa alhora un procés. Cadascun dels serveis i professionals intervinents han de vetllar per l'acompliment dels objectius i accions definides.</p> <p>Les persones conductor/a i coconductor/a del cas són els professionals que garanteixen la metodologia de treball. Són els que tenen la globalitat del cas, aglutinen, recullen la informació i traslladen als altres l'evolució i els canvis que es produeixen.</p>	
Reunions de seguiment i valoració continua de la implementació del pla.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas</li> <li>- Professionals que conformen l'equip de cas</li> </ul>	<p>Per tal d'implementar les accions definides i mantenir un feed-back continu sobre la situació i evolució familiar, es marquen reunions de seguiment en les quals el conjunt de professionals que conformen l'equip valoren i treballen col·laborativament.</p> <p>El conductor/a i coconductor/a designats, seran els i les responsables de convocar les reunions de seguiment, fer l'acta dels acords, garantir que tots els serveis implicats tinguin la informació actualitzada i d'informar de l'evolució del cas a altres estructures de la xarxa.</p>	
Valoració continua del procés de canvi i modificació/redefinició del pla de treball si escau.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas</li> <li>- Professionals que conformen l'equip de cas</li> </ul>	<p>En aquest procés d'implementació cal estar molt atent als canvis que es van produint en la família, per anar adequant la tasca dels i les professionals en tot moment a l'evolució de la dinàmica familiar i garantir l'avaluació contínua, redefinint tot allò que sigui necessari per assolir els objectius establerts.</p>	



### **6.3.3. Documentació associada procés 3**



## 1. El Pla de Treball col·laboratiu

### El Pla de Treball

El **pla de treball plasma la intervenció que realitzen els i les professionals**. En funció del diagnòstic, la valoració i el pronòstic del cas, s'identificaran les àrees sobre les quals el conjunt de professionals planificaran aquesta intervenció orientada a aconseguir el canvis necessaris per a la millora de la situació familiar.

#### QUÈ - QUI - COM - ON - QUAN

- QUÈ es realitzarà.
- QUI es responsabilitzarà de la seva execució (altres serveis, professionals, etc.)
- COM es realitzarà (amb quins mitjans, recursos).
- ON es farà (a casa, a un dispositiu públic...).
- QUAN es començarà i amb quina freqüència es farà

Aquesta planificació ha d'incloure, tal i com queda recollit al document **Pla de treball** a l'Annex 1

- La definició dels **objectius a assolir**, de manera que siguin concrets, operatius i facilitin la seva avaluació
- Els **recursos necessaris per a portar-lo a terme**: professionals, serveis, materials, econòmics, etc.
- Les **estratègies d'actuació** o **metodologia**: definir com ho farem, quines activitats i accions seran necessàries realitzar.
- Marcar la **temporalitat** de la intervenció i els períodes d'avaluació.

Igualment el pla de treball hauria de permetre situar a la família en una posició de protagonisme i coresponsabilitat en relació al seu procés de canvi.

#### Què s'ha de tenir en compte:

- ✓ Ha de ser realista, viable i adequat a les capacitats i necessitats de les famílies. Les propostes maximalistes són poc operatives i tenen a veure més amb les propostes "ideals" dels professionals.
- ✓ Ha d'estar relacionat amb els problemes o necessitats inicials que han originat l'actuació dels serveis. Identificar quins canvis volem aconseguir i prioritzar-los permetrà establir criteris per apreciar l'èxit i el fracàs.
- ✓ S'han de disposar dels recursos i dispositius d'ajuda necessaris perquè el pla de treball sigui possible.
- ✓ Han de ser flexibles. S'han d'anar adequant a l'evolució de la dinàmica familiar, dins d'un procés d'avaluació continua.



- ✓ Els objectius de treball han de ser significatius per a la família. En cas contrari, pot ser que quedin com a simples enunciats, buits de motivació i implicació.
- ✓ Han de ser clarament mesurables i per tant s'han de dissenyar els indicadors pertinents.
- ✓ Cal que siguin temporalitzats i s'han de planificar els períodes d'avaluació.

## 2. Fitxa del pla de treball col·laboratiu

### PLA DE TREBALL

**Data elaboració:**

**Data revisió:**

<b>Descripció (inclou de manera breu el diagnòstic, el pronòstic i les línies d'intervenció)</b>

<b>Objectius*</b>	<b>Accions a realitzar</b>	<b>Responsable acció</b>	<b>Temporització</b>	<b>Indicadors Avaluació</b>

\*Els objectius han de ser concrets, operatius i clarament mesurables. Han de permetre dissenyar fàcilment els indicadors pertinents per l'avaluació.



## **6.4. PROCÉS 4:**

# **AVALUACIÓ DEL PLA DE TREBALL: TANCAMENT I/O REORIENTACIÓ DEL CAS**

- Fitxa de procés
- Diagrama de flux i relat del procés
- Documentació associada



## 6.4.1. Fitxa de procés 4

<b>PROCÉS 4: AVALUACIÓ DEL PLA DE TREBALL: TANCAMENT I/O REORIENTACIÓ DEL CAS</b>	
<b>Objectiu</b> (Finalitat o fites a assolir)	Avaluar l'eficàcia del treball en xarxa pel que fa als objectius (si s'han assolit tots o no i en quin grau), la utilitat o l'impacte global de la intervenció (si la situació familiar ha aconseguit un major grau de benestar i una millora en la seva qualitat de vida o no), i el grau de satisfacció de les persones usuàries.
<b>Definició</b> (Breu descripció)	<p>L'avaluació té per objectiu, conèixer els resultats i l'impacte de la intervenció en les famílies ateses amb la metodologia de treball en xarxa. Per tant, permet valorar els resultats d'aquesta metodologia i prendre decisions per a la millora continua.</p> <p>L'avaluació es fa durant el temps definit en el pla de treball i d'una manera periòdica per anar valorant els canvis de la família. D'aquesta manera, es podran prendre les decisions adients per reformular els objectius de treball o procedir al tancament del cas, en funció del grau d'assoliment i els canvis detectats. Aquests canvis, ja siguin positius o negatius, s'hauran de recollir.</p> <p>És important que l'avaluació sigui conjunta i entre tots els i les professionals que conformen l'equip de cas que hauran de decidir si la línia d'intervenció implantada és la correcta, o si cal modificar-la.</p> <p>Finalment, cal retornar i reflexionar conjuntament amb la família la seva evolució i els resultats obtinguts durant el període d'intervenció, d'acord al pla de treball avaluat. Cal recollir les seves impressions en relació a la pròpia evolució, quins aprenentatge reconeix i visibilitzar quins recursos i capacitats ha posat en marxa.</p>
<b>Entrades</b> (Esdeveniment/documents que inicien el procés)	Avaluació del pla de treball
<b>Sortides</b> (Esdeveniment/documents que es generen en l'execució del procés)	Tancament o reorientació del pla de treball
<b>Moments de la veritat procés</b>	Retorn a la família dels resultats del pla de treball avaluat
<b>Punts crítics del procés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– S'han assolit els objectius previstos?</li> <li>– Re-disseny, implementació i seguiment del NOU Pla de treball i execució de les accions</li> </ul>
<b>Responsable del procés</b> (Càrrec/persona coneixedora del procés i que valida les seves dades)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Professionals que conformen l'equip de cas</li> <li>– Conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas</li> </ul>
<b>Equip del procés</b> (Professionals que intervenen o executen alguna acció directament en el procés)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Professionals que conformen l'equip de cas</li> <li>– Conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas</li> <li>– Coordinador/a de l'equip tècnic</li> </ul>



<p><b>Altres agents implicats</b> (Professionals que no intervenen directament en el procés o no hi executen cap acció però que hi conflueixen en algun sentit)</p>	<p>– La resta de professionals dels serveis que estan relacionats amb el cas</p>
<p><b>Indicadors</b> (Dades que aportin informació sobre la gestió del procés)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- INDICADOR 1- ASSOLIMENT DELS OBJECTIUS DEFINITS AL PLA DE TREBALL: mitjana del grau d'assoliment dels objectius definits (de l'1 al 5, on 1 és compliment nul o escàs i 5, total compliment) en relació al número total d'objectius definits al pla de treball   <math display="block">I1 = \frac{\bar{X} \text{ del grau d'assoliment (de l'1 al 5) dels objectius definits} \times 100}{n^{\circ} \text{ total d'objectius definits}}</math> </li> <li>- INDICADOR 2- GRAU DE SATISFACCIÓ DE LA FAMÍLIA AMB LA METODOLOGIA DEL TREBALL EN XARXA: número de respostes amb un grau de satisfacció igual o superior a 8 sobre 10, en relació al número total de respostes del qüestionari de satisfacció   <math display="block">I2 = \frac{\bar{X} \text{ de les respostes } &gt; 8/10 \times 100}{n^{\circ} \text{ total de respostes del qüestionari de satisfacció}}</math> </li> <li>- INDICADOR 3- AVALUACIÓ DELS I LES PROFESSIONALS SOBRE DE LA METODOLOGIA DE TREBALL EN XARXA: mitjana de les respostes de tots els i les professionals amb una puntuació superior o igual a 3/5 (en una escala de l'1 al 5, on l'1 és gens d'acord i el 5 molt d'acord), en relació al nombre de respostes totals del qüestionari individual d'avaluació de la metodologia de treball en xarxa.   <math display="block">I3 = \frac{\bar{X} \text{ de les respostes de tots els professionals amb una puntuació } &gt; 3/5 \times 100}{n^{\circ} \text{ de respostes totals} \times 100}</math> </li> </ul>
<p><b>Documentació de referència</b> (Documents relacionats amb el procés)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fitxa de tancament de cas</li> <li>- Fitxa d'avaluació de la metodologia de treball en xarxa</li> <li>- Qüestionari de satisfacció de les famílies ateses.</li> </ul>
<p><b>Eines informàtiques de suport</b> (Aplicatius, bases de dades, etc)</p>	



**PROCÉS 4. AVALUACIÓ DEL PLA DE TREBALL: TANCAMENT I/O REORIENTACIÓ DEL CAS**

Acció	Agent implicat	Descripció	Documentació associada
Reunió d'avaluació del pla de treball	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professionals que conformen l'equip de cas</li> <li>- Conductor/a i coconductor/a de l'equip de cas</li> <li>- Coordinador/a de l'equip tècnic</li> </ul>	<p>Una vegada desenvolupat el pla de treball es tracta de conèixer el grau d'assoliment dels objectius definits i considerar la pertinència o no de tancar la intervenció des de l'enfocament de la metodologia de xarxa; això no vol dir que continuï havent-t'hi intervenció des dels diferents serveis implicats.</p> <p>Els períodes d'avaluació han d'estar previstos en el moment de la planificació i caldrà assenyalar-los i mantenir-los per a no caure en la inèrcia de la intervenció. Tot i que de manera continua, en els espais de seguiment previstos es va fent una revisió de la resposta de l'infant/adolescent i la seva família, cal ser rigorosos i mai substituir a l'avaluació pròpiament dita.</p> <p>Els i les professionals del cas han de complimentar de manera individualitzada la fitxa d'avaluació que inclou la valoració sobre: la metodologia, la dinàmica de treball, sobre l'organització dubta a terme i sobre els resultats.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criteris de tancament i avaluació</li> <li>- Fitxa d'avaluació de la metodologia de treball en xarxa</li> </ul>
Conèixer si els serveis implicats han dut a terme les accions previstes en els terminis establerts	Professionals que conformen l'equip de cas	Serà el moment de conèixer el grau d'implicació i l'assoliment dels acords pactats entre els diferents serveis compromesos en el pla de treball, així com identificar possibles desajustos que s'hagin pogut donar.	
Conèixer el grau d'assoliment dels objectius	Professionals que conformen l'equip de cas	Caldrà valorar el grau d'assoliment dels objectius establerts en el pla de treball. La clau haurà estat en haver definit, prèviament, de manera operativa els indicadors de cada objectiu	
Retorn a la família dels resultats del pla de treball avaluat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El conductor/a i el coconductor/a</li> <li>- La família</li> </ul>	<p>Aquest procés és un dels moments més importants. El conductor/a i el coconductor/a reflexionaran conjuntament amb la família la seva evolució i els resultats obtinguts durant el període d'intervenció, d'acord al pla de treball avaluat.</p> <p>Igualment, s'hauran de recollir les seves impressions, quins aprenentatges reconeix i visibilitzar quins recursos i capacitats ha posat en marxa.</p> <p>També caldrà explorar quina valoració fa la família sobre l'actuació coordinada dels</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qüestionari de satisfacció de les famílies ateses.</li> </ul>



		professionals. Seran aquests/es professionals els i les encarregats de passar a la família el qüestionari de satisfacció.	
En el supòsit que <b>NO</b> s'hagin assolit els objectius caldrà identificar els desajustos i redefinir el pla de treball	Professionals que conformen l'equip de cas	En el supòsit que no s'hagin assolit els objectius, es farà necessari identificar desajustos i redefinir un nou pla de treball, amb la redefinició de nous objectius i previsió de les accions necessàries, implicant novament a la família en el nou pla.	
En el supòsit que <b>SÍ</b> s'hagin assolit els objectius, es tanca el cas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professionals que conformen l'equip de cas</li> <li>- Conductor i coconductor de l'equip de cas</li> <li>- Coordinador/a de l'equip tècnic</li> </ul>	<p>Es tanca el cas i es comunica al coordinador/a de l'Equip Tècnic.</p> <p>Per donar constància del tancament de cas caldrà complimentar la <b>Fitxa de tancament del cas</b> en la que quedarà recollit el grau d'assoliment dels objectius i d'altres elements qualitius relacionats amb l'assoliment del pla de treball i el procés de canvi de la família.</p> <p>Per una altra banda, calda avaluar la metodologia de treball en xarxa i les dinàmiques entre professionals, per tal de recollir aquestes qüestions es complimentarà la <b>Fitxa d'avaluació de la metodologia de treball</b>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fitxa de tancament del cas</li> <li>- Fitxa d'avaluació de la metodologia de treball en xarxa</li> </ul>



### **6.4.3. Documentació associada al procés 4**



## 1. Criteris de tancament i avaluació

Les realitats de les famílies amb les que treballem són sempre complexes, obertes i canviants, la qual cosa pot fer difícil el tancament de les intervencions que realitzem. No obstant, cal fer un esforç a l'hora d'anticipar aquest moment i no deixar-nos endur per la inèrcia i la continuïtat, corrent el risc de diluir els resultats de la nostra tasca o provocar sinergies no desitjades.

El Pla de treball consensuat amb l'Equip del cas ens ajuda en aquesta tasca. En ell queden recollits els objectius, les accions a realitzar, els responsables de portar-les a terme, el temps que ens hem donat per assolir-les, així com els indicadors d'avaluació definits.

Els objectius han de ser realistes, viables i d'acord a les capacitats familiars. En la mida que estiguin formulats d'una manera clara i mesurable haurem pogut dissenyar els indicadors pertinents. D'aquesta manera, podrem avaluar en els períodes temporalitzats previstos. Cal tenir present que tot i planificar períodes d'avaluació, el pla de treball s'ha d'anar adequant a l'evolució de la dinàmica familiar, dins d'un procés dinàmic i continu.

En termes generals, és **aconsellable fer una valoració de caràcter anual**, per redimensionar de nou la situació i veure que hem aconseguit, anticipar que queda pendent i valorar possibles inèrcies que allarguin processos innecessàriament. Així mateix, **l'avaluació sempre és imprescindible al finalitzar la intervenció.**

El tancament de la intervenció de l'equip de cas, no significa que des dels diferents serveis no es continuï treballant amb la família.

A banda dels resultats del pla de treball, del procés de canvi de la família i de l'assoliment o no dels objectius plantejats, caldrà també avaluar el procés, així com la metodologia del treball en xarxa i les dinàmiques entre els professionals.

L'avaluació tant dels resultats del procés, com del desenvolupament de la metodologia de treball en xarxa, es recullen en la **fitxa de tancament o de reorientació del cas**, així com en la **fitxa d'avaluació de la metodologia de treball en xarxa.**

Així mateix, caldrà informar oportuna i periòdicament a l'Equip de Coordinació de l'evolució de la situació familiar i del tancament de la intervenció.







### VALORACIÓ GLOBAL DEL CAS

### RESOLUCIÓ FINAL DEL CAS

Tancament del cas	SI	NO	Redefinició pla de treball	SI*	NO
Indicar quins serveis continuen					

\*Cal definir nou pla de treball

### MOTIU DE TANCAMENT (senyalar el que correspon)

Els objectius del pla de treball s'han complert	
Incompliment dels acords per part de la família	
Incompliment d'acords per part dels i les professionals	
Desvinculació territorial de la família	
Altres (descriu-los)	

### ACORD DEVOLUTIVA A LA FAMÍLIA

- Que se li diu a la família
- Quan se li diu?
- Recollir la percepció de la família davant la devolució
- Recollir les seves impressions, quins aprenentatge reconeix i visibilitzar quins recursos i capacitats ha posat en marxa la família.

### POST-INTERVENCIÓ

Data reunió als 6 mesos del tancament	
Recollir informació rellevant	



### **3. Fitxa d'avaluació de la metodologia de treball en xarxa**

*(a complimentar individualment i després treballar amb la resta dels i les professionals de l'equip de cas)*

#### **DADES D'IDENTIFICACIÓ**

<b>SERVEI / ENTITAT</b>	
<b>Data</b>	
<b>Rol professional</b>	
<b>Núm. Ref. Família</b>	

<b>Núm. de sessions que s'han realitzat durant aquest any</b>	
<b>Núm. de sessions des de l' inici</b>	

1 -Quina és la teva valoració.

**Marca amb una x la casella que millor reflecteixi la teva opinió.**

<b>De la metodologia</b>	<b>Grau d'acord</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
S'ha utilitzat la metodologia de treball proposada					
És útil					
S'han establert dos conductors/es de l'equip de cas					
S'ha consensuat un pla d'intervenció					

<b>De la dinàmica de treball</b>	<b>Grau d'acord</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Actitud participativa i constructiva					
Fluïdesa en el traspàs d'informació					
Facilitat per fixar acords					
La teva opinió s'ha tingut en compte					

<b>De l'organització</b>	<b>Grau d'acord</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
S'han utilitzat les fitxes de treball					
S'ha complert el calendari de reunions					
Les convocatòries s'han programat amb antelació					
S'ha mantingut actualitzada la llista de membres					



<b>Dels resultats</b>	<b>Grau d'acord</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
S'han complert els objectius consensuats					
Has ampliat el teu coneixement de la situació familiar					
Ha estat útil per a la teva intervenció professional					
Ha revertit positivament en l'evolució de la situació familiar					
Ha revertit en altres situacions familiars					
Ha millorat la coordinació entre serveis					

<b>Dificultats detectades en relació als apartats anteriors</b>

2.- Quina és la teva valoració global del treball fet per l'Equip de cas, expressada en una escala de l'1 (molt deficient) al 10 (excel·lent)? Marca amb una **x** la casella corresponent.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

Molt deficient ←—————→ Excel·lent

3.- Quins són els punts forts que veus en l'Equip de cas?

4.- Quins són els punts febles que veus en l'Equip de cas?

5.- Aspectes a millorar:

*Moltes gràcies*



## **4. Questionari de satisfacció de les famílies ateses**

*(serà administrat pel conductor/a i coconductora/a a la família)*

A continuació li demanem la seva opinió sobre la intervenció dels i les professionals dels diferents serveis, des del moment que li van informar que s'organitzarien de manera coordinada, per treballar sobre la seva situació familiar i la dels seus fills.

Si us plau, marqui amb una X la casella que millor reflecteixi la seva opinió:

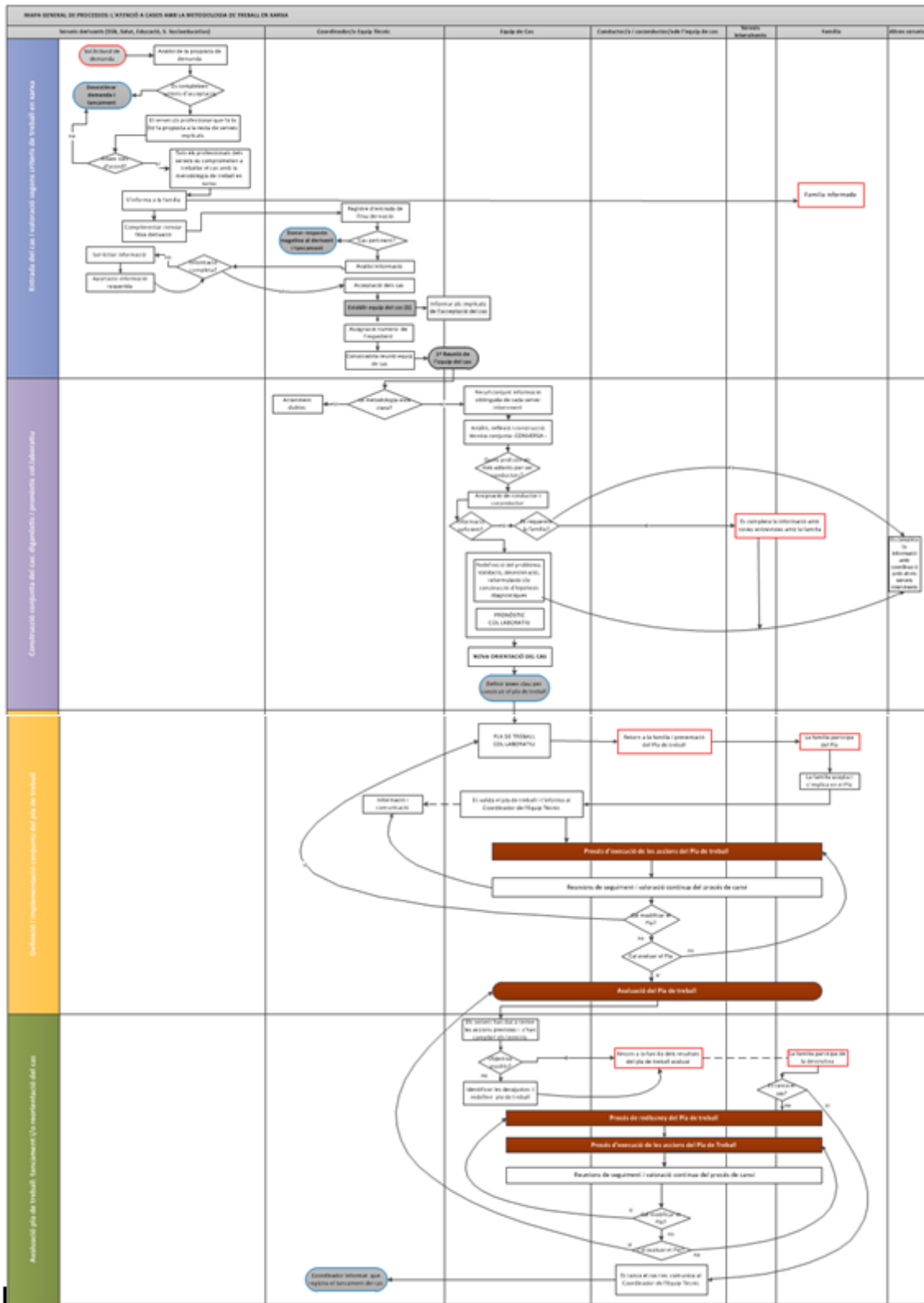
INTERVENCIÓ DELS PROFESSIONALS	Grau d'acord				
	1 (poc o gens d'acord)	2	3	4	5 (molt d'acord)
1. Ha notat diferències en la seva relació amb els i les professionals del diferents serveis?					
2. S'ha sentit més escolat/da i millor comprés/a per els i les professionals que l'atenen?					
3. La informació facilitada per els i les professionals ha estat adequada?					
4. Creu que la seva situació familiar ha millorat?					
5. En general creu que la situació dels seus fills i filles ha millorat?					
Afegir els objectius del pla de treball que es considerin per a què els valori la família					

Vol afegir algun comentari més, en relació a l'atenció rebuda?

Moltes gràcies per la seva atenció.



### 7. Portada dels quatre processos operatius





## 8. Relació del total d'indicadors d'avaluació definits per l'atenció a casos amb metodologia de treball en xarxa.

### PROCÉS 1: ENTRADA DEL CAS I VALORACIÓ SEGONS CRITERIS D'ACEPTACIÓ DE TREBALL EN XARXA

- INDICADOR 1: mitjana del grau de consens (valorat de l'1 al 5, on 1 és consens nul o escàs i 5 total consens) en relació a la totalitat dels acords presos sobre el cas en relació a la totalitat de casos proposats.

$$I1 = \frac{\text{n}^{\circ} \text{ casos acceptats}}{\text{n}^{\circ} \text{ casos proposats}} \times 100$$

- INDICADOR 2: temps transcorregut entre la demanda inicial i la primera reunió d'equip de cas, en relació a la mitjana del temps per la totalitat dels casos acceptats.

$$I2 = \frac{\text{temps transcorregut entre la demanda inicial i la primera reunió de cas}}{\text{mitjana del temps transcorregut del n}^{\circ} \text{ total de casos acceptats}} \times 100$$

### PROCÉS 2: DIAGNÒSTIC, VALORACIÓ I PRONÒSTIC COL·LABORATIU

- INDICADOR 1: nombre de serveis assistents a la primera reunió del cas, en relació al total de serveis convocats

$$I1 = \frac{\text{n}^{\circ} \text{ serveis assistents a 1}^{\text{a}} \text{ reunió de cas}}{\text{n}^{\circ} \text{ total serveis convocats}} \times 100$$

- INDICADOR 2: mitjana del grau de consens (valorat de l'1 al 5, on 1 és consens nul o escàs i 5 total consens) en relació a la totalitat dels acords presos sobre el cas

$$I2 = \frac{\bar{X} \text{ grau de consens (de l'1 al 5)}}{\text{n}^{\circ} \text{ total acords presos}} \times 100$$

### PROCÉS 3: PROCÉS DE DEFINICIÓ I IMPLEMENTACIÓ DEL PLA DE TREBALL

- INDICADOR 1: Mitjana de l'assistència entre el nombre de serveis assistents a cada una de les reunions de cas i el nombre de serveis convocats, en relació al número total de reunions de cas realitzades

$$I1 = \frac{\bar{X} \text{ d'assistència entre el n}^{\circ} \text{ serveis assistents a cada reunió de cas i el total de serveis convocats}}{\text{n}^{\circ} \text{ total reunions de cas realitzades}} \times 100$$

- INDICADOR 2: Grau de compliment dels acords definits al pla de treball (de l'1 al 5, on 1 és compliment nul o escàs i 5 total compliment) en relació al número total d'acords establerts.

$$I2 = \frac{\bar{X} \text{ grau de consens (de l'1 al 5) dels acords definits}}{\text{n}^{\circ} \text{ total d'acords establerts}} \times 100$$



## PROCÉS 4: PROCÉS D' AVALUACIÓ PLA DE TREBALL. TANCAMENT I/O REORIENTACIÓ DEL CAS

- INDICADOR 1- ASSOLIMENT DELS OBJECTIUS DEFINITS AL PLA DE TREBALL: mitjana del grau d'assoliment dels objectius definits (de l'1 al 5, on 1 és compliment nul o escàs i 5, total compliment) en relació al número total d'objectius definits al pla de treball

$$I1 = \frac{\bar{X} \text{ del grau d'assoliment (de l'1 al 5) dels objectius definits}}{\text{n}^\circ \text{ total d'objectius definits}} \times 100$$

nº total d'objectius definits

- INDICADOR 2- GRAU DE SATISFACCIÓ DE LA FAMÍLIA AMB LA METODOLOGIA DE TREBALL EN XARXA: número de respostes amb un grau de satisfacció igual o superior a 8 sobre 10, en relació al número total de respostes del qüestionari de satisfacció

$$I2 = \frac{\bar{X} \text{ de les respostes } > 8/10}{\text{n}^\circ \text{ total de respostes del qüestionari de satisfacció}} \times 100$$

- INDICADOR 3- AVALUACIÓ DELS PROFESSIONALS SOBRE DE LA METODOLOGIA DE TREBALL EN XARXA: mitjana de les respostes de tots els professionals amb una puntuació superior o igual a 3/5 (en una escala de l'1 al 5, on l'1 és gens d'acord i el 5 molt d'acord), en relació al nombre de respostes totals del qüestionari individual d'avaluació de la metodologia de treball en xarxa.

$$I3 = \frac{\bar{X} \text{ de les respostes de tots els professionals amb una puntuació } > 3/5}{\text{n}^\circ \text{ de respostes totals}} \times 100$$



## 9. Bibliografia

A.A.V.V. 2009. *Treballem en xarxa el sistema de Serveis Socials*. VII Jornades de Serveis Socials d'Atenció Primària 15-16 de maig 2008. Barcelona, Col·legi d'Educaores i Educadors Socials de Catalunya.

A. A. V. V. (2010) *Informe d'avaluació dels costos i beneficis del model Interxarxes. Estudi valoratiu de l'experiència del programa Interxarxes (2000 – 2010)* ). Ajuntament de Barcelona. Dte. d'Horta-Guinardó. Divisió de Serveis Personals

A.A.V.V. (2011) *L'intercanvi de dades en el treball en xarxa: ens informem o ens comuniquem?*. Ponències del VI Fòrum Interxarxes-Diputació de Barcelona: <http://www.interxarxes.net>

Alonso Varea, J. et al 2018 *Tres mirades (alumnes, famílies i mestres) sobre la participació infantil i adolescent a l'àmbit educatiu a La Marina*. Barcelona, Ajuntament de Barcelona.

Amorós, P. y Palacios, J. 2004. *Acogimiento familiar*. Madrid: Alianza Editorial. ISBN: 9788420645933

[https://www.researchgate.net/publication/327633211\\_Tres\\_mirades\\_alumnes\\_famílies\\_i\\_mestres\\_sobre\\_la\\_participacio\\_infantil\\_i\\_adolescent\\_a\\_l'ambit\\_educatiu\\_aLa\\_Marina\\_Resum\\_de\\_resultats\\_i\\_propostes\\_de\\_millora](https://www.researchgate.net/publication/327633211_Tres_mirades_alumnes_famílies_i_mestres_sobre_la_participacio_infantil_i_adolescent_a_l'ambit_educatiu_aLa_Marina_Resum_de_resultats_i_propostes_de_millora)

Àrea Acció Social, Ayuntamiento de Alicante 2013 *La construcción de un proyecto de trabajo en red en la atención a la infancia, adolescencia y familia*. Diputación de Alicante.

Àrea Acció Social, Ayuntamiento de Alicante 2014 *La construcción de un proyecto de trabajo en red en la atención a la infancia, adolescencia y familia (II): la construcción del caso*. Diputación de Alicante.

Athenea Solutions, Interxarxes. 2018. *Projecte d'estudi, diagnòstic i millora dels processos del programa Interxarxes*. Ajuntament de Barcelona. <http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/bones-practiques-socials/interxarxes>

Barceló, T.; Cua, F. (2005) "Trabajo en red entre ámbitos educativos y sociales. Una opción responsable. En Revista de Educación Social, Nº 4

Barrientos A., et.al. 2004. *Reflexions entorn del risc social a la infància i l'adolescència*. Barcelona, Serveis Socials Sarrià - St. Gervasi. EAIA Sarrià – St. Gervasi i les Corts.

Borràs, F. ; Dot, M. (2011). "Creant xarxes: l'experiència del projecte Interxarxes. En Infoxarxes núm. 18. [www.interxarxes.net](http://www.interxarxes.net)

Castillo, F. (1997). El profesional en las organizaciones de servicios. Dins M. Coletti i J.L. Linares, J.L., *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática (p.223-243)*. Barcelona: Paidós Terapia Familiar.





Collet, J., Benito, R. i Subirats, J. (2008). Les potencialitats de l'entorn en educació. *Àmbits de Psicopedagogia: Revista Catalana de Psicopedagogia i Educació*, 22, 7.

De Andrés Abad, C. 2014. El Trabajo en red y su proyección en educación. TFG en Maestro de Educación Primaria, Universitat de Cantabria. [https://web.unican.es/unidades/...sc/...14\\_15/Memoria\\_1415\\_D\\_Educacion.pdf](https://web.unican.es/unidades/...sc/...14_15/Memoria_1415_D_Educacion.pdf)

De la Riva, F.; Moreno, A. *Xarxes associatives: sumar forces per multiplicar resultats*. Cornellà de Llobregat: Edex - Fundació Esplai, 2002. Quaderns Pràctics, 4

Factorhuma.org 2004. "El treball en xarxa." *Unitat de Coneixement*. [https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/8322/340680c65b2706\\_treball\\_en\\_xarxa\\_cat.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8322/340680c65b2706_treball_en_xarxa_cat.pdf)

Fantova, F. 2005. "Gestión de casos y trabajo en red." En Fantova, F. *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Madrid, CCS: 24-26.

Gento Palacios, S. (1996). *Instituciones Educativas para la Calidad Total*. Madrid: La Muralla.

González Jiménez, M.A. Diez Zamorano, M. A. Roca Álvarez, J.C. (coord.) 2010. *Trabajo en Red. Claves para avanzar en el buen trato a la infancia. Reflexiones y alternativas*. Valladolid, Mata Digital.

Grup de Recerca PSITIC (URLL). 2011. *Estudi de les xarxes socioeducatives en el Districte de Sarrià-Sant Gervasi*. Document de Treball. Barcelona, Ajuntament de Barcelona.

Jové, G., et al. (2009). Educ...art. Un projecte de treball en xarxa entre universitat, centre d'art i centres educatius. Dins M.A. Essomba i D. Muntaner, *Formació i treball en xarxa en societats complexes*. Barcelona. Fundació Jaume Bofill.

Leal, J. ; Escuredo, A. (Coordinadores) (2006) *La continuidad de cuidados y el trabajo en red en salud mental*. AEN

Leal, J. "Salud mental y diversidad (es): trabajar en red." En *VERTEX 2005, Vol. XVI – Nº 60*. BBAA: Editorial Polemos.

Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència. Art. 26. Taules territorials d'infància.

<https://www.parlament.cat/document/nom/TL115.pdf>

Ochoa, S.; Castanys, E.; Alegret, J. "El trabajo en red profesional en salud mental infantojuvenil" en *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, Vol. 25, Nº. 95, 2005, pags. 49-68

Organización Mundial de la Salud –OMS (2005) Plan de acción en Salud Mental Helsinki <http://www.aen.es/web/docs/Helsinki05.pdf>



Parrilla, A. i Gallego, C. (2001): El modelo colaborativo en educación especial. Dins S. Mata (dir), *Enciclopedia Psicopedagógica de necesidades educativas especiales. Vol III* (p. 129-150). Málaga: Aljibe

Pastó Niubó, C. 2012. *El treball en xarxa entre els diferents serveis de la comunitat educativa. Les veus dels agents implicats (professionals) i criteris per desenvolupar una proposta d'actuació pel treball en xarxa al territori*. Tesi Doctoral. Departament de Pedagogia i Psicologia, Universitat de Lleida.

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/95891/Tcpn1de1.pdf>

Rovere, M. (1999). *Redes en salud: un nuevo paradigma para el abordaje de las organizaciones y la comunidad*. Secretaría de Salud Pública; AMR; Instituto Lazarte: Rosario.

Sánchez Alber, C. 2015, " Un método para la construcción de los casos: encontrar una brújula en el trabajo con el otro." *Norte de salud mental XIII*/ 53: 46-50.

Sennett, R. (2012). *Juntos. Rituales, placeres y política de cooperación*. Barcelona: Anagrama.

Speck, R. y Attneave, C. (1971). *Redes familiares*. BBAA, Amorrortu

Tizio, Hebe (2007) "¿Cómo tratar el malestar que se genera en la práctica?" En *Adolescencias i Vincles*. Barcelona: Interxarxes [consultable online en [www.interxarxes.net](http://www.interxarxes.net)]

Ubieto, J.R. 2007. "Models de treball en xarxa." *Revista d'Educació Social* 36: 26-39.

Ubieto, J.R. 2009. *El Trabajo en red. Usos posibles en Educación, Salud Mental y Servicios Sociales*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Ubieto, J.R. ¿Qué beneficios podemos extraer hoy del TRABAJO EN RED?. [www.3sbizkaia.org](http://www.3sbizkaia.org)

Ubieto, J.R. 2012. *La construcción del caso en el trabajo en red. Teoría y práctica*. Barcelona. Col·lecció Manuales

Vega, Susana (sd) "Entre maletes", l'intercanvi entre serveis. Reunió plenària Xarxa Infància Adolescència Sarrià-Sant Gervasi. Barcelona

Viñas A, et.al. 2018 *VALOR HUMÀ: el model relacional-vincular en el treball socioeducatiu a Castell-Platja d'Aro-Col·lecció Serveis Socials 2*. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (Generalitat de Catalunya), Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i Fundació Pere Tarrés- Universitat Ramon Llull.

Xafir, EDO-UAB, 2018. *Xarxa d'Atenció a Famílies i Infants del Raval- Avaluació d'impacte 2006-2017*. Resultats i Conclusions. Barcelona, Ajuntament de Barcelona.



## **10.ANEX:**

Participants en el diferents grups de treball

### **Grup Motor:**

Marta Fite. IMSS  
Anna de Palau. IMSS  
Jose M. Pellicero. IMSS  
Montserrat Tejeda. IMSS  
Carmina Català. Dept. de Planificació i Processos Direcció d'Innovació Social

### **Grup de millora:**

Alberto Barrientos. Xarxa d'Infància i Adolescència de Sarrià-Sant Gervasi  
Fina Borràs. Interxarxes  
Àngels Campos. Dept. de Planificació i Processos. Direcció d'Innovació Social  
Carmina Català. Cap del Dept. de Planificació i Processos. Direcció d'Innovació Social  
Yolanda Fierro. Dept. de Planificació i Processos. Direcció d'Innovació Social  
Alicia Marzo. XAFIR  
Lidia Martínez. Interxarxes.

### **Grup de contrast tècnic:**

José Ramón Ubieto. Psicòleg. CSS Vall d'Hebron.

#### XAFIR

Roser Caba. CSMA-Ciutat Vella  
Damna Prudencio. CSS Raval Nord  
Estefania Ruiz Albolacia. Psicòloga. EAIA Raval

#### XICA

Jordi Bautista Macias. Psicòleg CSS Casc Antic  
Helena Santacana. Educadora Social EAIA Casc Antic  
Susanna Curto. Infermera Pediàtrica ABS Casc Antic  
Sandra Soriano. EAP Ciutat Vella

#### Xarxa d'Infància Gòtic

Maria Barrera Benedico. Psicòloga CSS Gòtic  
Òscar Esteban. Psicòleg CDIAP-EIPI Nou Barris Ciutat Vella  
Mireia Fernández Martorell. Fort Pienc  
Silvia Ardanuy. CDIAP Aspanyes- EIXAMPLE



### Xarxa d'Infància de Sants

Maria Rascón. TS CSS Numància  
Navi Farrera. Directora Escola Bressol El Fil

### Xarxa TIAF

Raul Pau Salinas. Educador Social, CSS La Marina  
Isabel Arruga. Directora CSS La Marina

### Xarxa Les corts

Encarna Montoya. Treballadora Social. CSS Maternitat -Sant Ramón  
Esther Maya. Educador Social, CSS Les Corts - Zona Est  
Dolors Murillo. Treballadora Social EAP Sarrià-Sant Gervasi

### XIASS

Nuria López. TS CAP Sarrià  
Montserrat Martin. Dir CSS Sarrià  
Alfons Salmerón. Coordinador CDIAP - EDAI  
Irene López. ES-EAIA Les Corts- Sarrià- Sant Gervasi  
Marta Girons Álvarez. IMEB- EBM L'Oreneta

### Xarxa Bon Tracte

Alba Fuentes. CSS Camp Grassot  
José Pérez. ABS Vallcarca  
Montse Prats. EBM Caspolino

### Interxarxes

Ramon Almirall . EAP Horta Guinardó  
Marta Treviño. ES CSS El Carmel  
Anna Clarabuch. CSMIJ Horta Guinardó

### XAPO

Jordi Molinero. ES CSS Pla de Barris  
Raquel Igual Rosado. CDIAP  
Lidia Díaz. Integradora Socails CEIP Elisenda Montcada  
Imma Espejo Fontanals .Serveis a les persones. Nou Barris



### Xarxa Franja Besòs

Xavi Molina Cabanillas. Dr. CSS Franja Besòs  
Albert Montaner i Galo. Responsable CSMIJ Sant Andreu  
Núria Arenas. CDIAP Rella  
Núria Dueñas. Coordinador CDIAP Sant Andreu  
Anna de Jesús. Coordinador EAP Sant Andreu  
Maite Vila Garrit. Direcció EAIA Sant Andreu  
Joan Tremoleda Sintes. Psiquiatre - Coordinador CSMA  
Sara Marquès Amaya. TS EAP Bon Pastor  
Mònica Cano. Dra. CSS Sant Andreu

### Xarxa 0-3 Sant Martí

Sònia Fernández. Dra. Escola Bressol Municipal EBM  
Laura Orsola de los Santos. Pediatra CAP Vila Olímpica - Salut  
Sònia Macias. Dr. CSS Poble Nou  
Maite Marco. ES de CSS

### CDIAP EIPI Ciutat Vella

Begoña Erquiaga Cebolla. Coordinadora - Psicòloga  
Gemma Casado Fernández. Treballadora Social  
Alfons Salmerón. Psicòleg i Psicoterapeuta EDAI CDIAP Les Corts i S. Martí  
Raquel Igual Rosado. Representa CDIAP  
Cati Mercadal Barber. Representa CDIAP

### IMEB

Judit Cucala Velasco. Dep. Educació Infantil