



REGLAMENT DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT A LES FAMÍLIES – SOAF

1.	Introducció i Marc normatiu	3
2.	Descripció del servei.....	4
2.1	Definició	4
2.2	Objectius	5
2.2.1	Generals	5
2.2.2.	Objectius específics.....	5
2.3.	Marc d'intervenció	5
2.4.	Eixos de la intervenció.....	6
2.5.	Població a qui va adreçat	6
2.6.	Professionals	7
2.7.	Circuit d'accés	7
3.	Metodologia i procés d'intervenció amb les famílies	8
3.1.	Principis rectors de la intervenció en famílies.....	9
3.2.	Acollida i anàlisi de la demanda	9
3.3.	Intervencions amb les famílies	10
3.3.1	Consultoria a famílies.....	10
3.3.2	Suport emocional.....	11
2.3.3	Atenció a famílies amb problemes de salut	12
3.4.	Diagrama del procés en relació amb el treball amb les famílies	13
3.5	Actuacions de suport als professionals.....	14
3.6	Coordinació entre serveis.....	14
4.	Disseny organitzatiu	14
4.1.	Gestió i prestació del servei	14
4.2.	Ubicació	14
4.2.1	Identificació del servei	15
4.3.	Horari del servei.....	15
4.4	Equipaments i infraestructures.....	15
4.5	Itinerància	15
4.6.	Finançament	15



5.	Avaluació. Sistemes d'informació.....	16
5.1	Indicadors d'avaluació	16
5.2.	Sistemes d'informació	18
6.	Drets i compromisos de les persones beneficiàries.....	18
7.	Suggeriments i queixes.....	19



1. Introducció i Marc normatiu

El servei d'orientació i acompanyament a les famílies (SOAF), de caràcter preventiu i universal, s'integra en el Sistema Català de Serveis Socials com a servei complementari dels equips bàsics de serveis socials. La finalitat del SOAF és potenciar activament les capacitats parentals i donar estratègies per afavorir entorns familiars saludables, minimitzar els possibles factors de risc en les relacions familiars i prevenir possibles situacions de violència o màxima vulnerabilitat, de manera que també es complementa amb altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials.

Per rang jeràrquic i cronològic, en el marc d'una xarxa de serveis d'orientació i acompanyament a la família, cal destacar la normativa següent:

- L'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix, en l'article 166.4, que correspon a la Generalitat de Catalunya la competència exclusiva en matèria de promoció de les famílies i de la infància, que inclou en tot cas les mesures de protecció social i la seva execució.
- La Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies, disposa en l'article 45 que el Govern ha d'establir un conjunt de programes i actuacions per potenciar el paper de les famílies com a educadores i transmissores de valors humans i cívics. Amb aquesta finalitat, s'ha d'oferir atenció personalitzada a les famílies amb problemes específics, i també informació i orientació de caràcter general per promoure'n el benestar i afavorir el diàleg i l'intercanvi d'experiències entre aquestes.
- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, que recull a l'annex, en la classificació de prestacions de serveis, a l'apartat 1.2.7.2, el servei d'atenció a les famílies, entre altres aspectes.
- La Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que entre altres aspectes tracta de la responsabilitat en la criança i la formació dels infants, i del respecte i el suport a les responsabilitats parentals. Cal tenir present que tota acció de govern ha d'incorporar i ha de promoure la participació d'infants i adolescents en tots els àmbits, per la qual cosa cal que el principi de transversalització de la primacia de l'interès de l'infant o l'adolescent impregni totes les polítiques i les mesures generals i es tingui en compte també en aquest àmbit.

Pel que fa a la Llei 14/2010 —la responsabilitat en la criança i la formació dels infants, i el respecte i el suport a les responsabilitats parentals (articles 37 i 12, respectivament)—, el model de servei d'orientació i acompanyament a les famílies en reforça aquests aspectes. En aquest sentit, l'article 12.1 indica que “els pares i les mares tenen responsabilitats comunes en l'educació i el desenvolupament dels fills menors d'edat. Les polítiques d'atenció i protecció dels infants i els adolescents han d'incloure les actuacions necessàries per a l'efectivitat de llurs drets, tenint en compte que el benestar dels infants i els adolescents està íntimament relacionat amb el de llurs famílies”. Tal com recull el preàmbul de la Llei esmentada, cal donar preeminència a l'interès dels menors i adolescents com a valor superior de l'ordenament jurídic. Tot seguit, l'article 12.2 disposa que “els poders públics han de proporcionar la protecció i l'assistència necessàries a les famílies perquè puguin assumir plenament llurs responsabilitats”. A més, l'article 75 assenyala que “les administracions públiques han de posar en pràctica programes d'informació i sensibilització adreçats a prevenir [...] les problemàtiques socials que afecten la població infantil i adolescent de Catalunya [...]”. L'article 103 disposa que “els serveis

socials bàsics han de valorar l'existència d'una situació de risc i promoure, si escau, les mesures i els recursos d'atenció social i educativa que permetin disminuir o eliminar la situació de risc cercant la col·laboració dels progenitors [...]". I l'article 104 declara que "les mesures que es poden establir un cop valorada la situació de risc són les següents: a) l'orientació, l'assessorament i l'ajut a la família. L'ajut a la família inclou les actuacions de contingut tècnic, econòmic i material dirigides a millorar l'entorn familiar [...]".

- El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011, inclou el servei d'atenció a les famílies (SAF) com a prestació de la Cartera de serveis socials del Departament competent en la matèria, concretament a l'apartat 1.2.11.1 de l'annex 1, sobre les prestacions de la xarxa de serveis socials d'atenció pública.

En els darrers anys s'ha generat un debat a tot Europa sobre l'exercici de les responsabilitats parentals en el context dels canvis socials, jurídics i econòmics profunds que afecten el desenvolupament de la vida diària de les famílies i l'educació dels fills i filles. En aquest sentit, el Consell d'Europa va aprovar, a finals del 2006, la Recomanació Rec (2006)19 del Comitè de Ministres als estats membres sobre polítiques de suport a l'exercici positiu de la criança. Segons aquesta Recomanació, la criança positiva és el comportament dels pares i les mares basat en l'interès superior de l'infant, que implica tenir-ne cura i desenvolupar les seves capacitats, que evita la violència i li proporciona reconeixement i orientació d'acord amb uns límits establerts que el fan créixer com a persona.

L'objectiu de la Recomanació és, per tant, reconèixer l'exercici de les responsabilitats parentals en una societat cada vegada més diversa i complexa, i convidar els països membres a crear programes i serveis de suport a les famílies.

En aquest sentit, l'any 2012 la Direcció General de Famílies —aleshores anomenada Secretaria de Família— va crear el programa de suport a la criança "Créixer en família".

Els últims anys, com a evolució d'aquest programa, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (DTSF) ha definit i ha concretat de manera participada el model del SOAF, que ha de servir de guia fins a la regulació normativa d'aquest servei, que es preveu com a part del desplegament del Pla estratègic de serveis socials 2021-2024.

D'aquí sorgeix la necessitat que els poders públics, especialment els governs municipals, liderin estratègies que s'adeqüin a aquestes noves exigències i expectatives en tota la seva dimensió i complexitat, i ofereixin el suport imprescindible perquè aquestes famílies resolguin o minimitzin les dificultats a què s'enfronten cada dia per exercir la seva funció educativa, afectiva i socialitzadora.

2. Descripció del servei

2.1 Definició

El servei d'orientació i acompanyament a les famílies (SOAF) és un servei universal que ofereix suport integral a les famílies per millorar-ne el benestar emocional i relacional. Orienta i acompanya les famílies en l'educació i la criança dels fills i filles, dona suport a les situacions de dificultat relacional i/o altres situacions de complexitat referents a



problemàtiques de salut o a alguna altra necessitat específica que tinguin les famílies al llarg del seu cicle vital.

2.2 Objectius

2.2.1 Generals

- Afavorir entorns i relacions familiars saludables a fi de minimitzar els possibles factors de risc, i prevenir que no s'arribin a convertir en situacions de risc social alt, de violència, o de vulnerabilitat extrema.
- Potenciar les capacitats parentals de les famílies i acompanyar-les en la gestió emocional dels seus processos vitals.
- Donar atenció a les persones al llarg de tot el cicle vital, en qualsevol edat, tenint en compte la perspectiva de gènere i tota la seva diversitat.
- Proveir el Sistema Català de Serveis Socials d'un servei altament preventiu, accessible i de proximitat seguint un model sistèmic, que faciliti una atenció proactiva i que vetlli per evitar situacions de risc o de violència intrafamiliar.

2.2.2 Objectius específics

- Orientar les famílies en la criança i en l'educació dels fills i filles, tant de manera individual com grupal, mitjançant activitats, programes i tallers de criança positiva.
- Acompanyar i donar suport terapèutic a les famílies amb alguna dificultat o problemàtica relacional o emocional, des d'una perspectiva sistèmica, que en algun moment del seu cicle vital experimenten situacions de desgast relacional, conflictes intrafamiliars, separacions, pèrdues difícils, etc.
- Donar suport i acompanyament a les famílies que tenen algun membre amb una problemàtica de salut o amb alguna necessitat específica.

2.3 Marc d'intervenció

El marc d'intervenció del servei és:

- **Universal.** És un servei d'accés universal amb una mirada positiva i global de la intervenció familiar, i s'allunya de considerar les famílies més vulnerables com les úniques que necessiten suport. Totes les famílies poden viure moments o situacions difícils i necessitar un acompanyament amb independència del seu nivell socioeconòmic o situació de vulnerabilitat o de risc social.
- **Preventiu i de promoció.** És un espai proactiu en què els professionals, a més d'atendre la demanda dels usuaris, promouen actuacions dirigides a: incrementar els factors de protecció per a les famílies, disminuir els factors de risc i evitar l'alt risc social en col·laboració amb els altres serveis de la xarxa (salut, educació, centres de desenvolupament infantil i atenció precoç, etc.).



- **Positiu.** Detecta i reforça les capacitats i les fortaleses de les famílies. Parteix de la idea que totes les famílies poden necessitar un acompanyament per desenvolupar relacions saludables, i situa les famílies en el centre de l'atenció que presta el servei.
- **Integral.** Gestiona les interaccions socials i posa l'accent en les relacions des d'una perspectiva sistèmica, també aborda les dificultats en les relacions (separacions, dols, problemes en l'educació, relacions intergeneracionals, etc.).
- **Integrat a la comunitat.** S'articula amb els serveis bàsics d'atenció social (SBAS), la xarxa de serveis públics i la xarxa d'iniciativa privada del territori.
- **Visible i accessible.** Ofereix a les famílies un acompanyament proper, integrador i normalitzador, que afavoreix la participació de les famílies en la comunitat. La vinculació i la participació de les famílies en les activitats del territori s'entén com un factor de promoció, protecció i prevenció.

2.4 Eixos de la intervenció

Els tres eixos d'actuació que ofereix el SOAF com a suport als EBAS i a altres serveis de la xarxa són:

1. Suport educatiu a les famílies i consultoria familiar mitjançant l'orientació educativa, l'acompanyament en la parentalitat individual i grupal i el suport en el domicili.
2. Suport emocional amb acompanyament terapèutic individual, familiar o grupal i amb intervencions grupals.
3. Formació, suport i coordinació per als professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social i els Serveis d'Intervenció Socioeducativa i a altre professionals de la xarxa.

2.5 Població a qui va adreçat

A les famílies residents al Berguedà, excepte les famílies en situació d'alt risc que ja són ateses per un recurs d'alta intensitat (Equips d'atenció a la infància i adolescència, EAIA).

Cada SOAF ofereix atenció al conjunt de famílies de l'àrea bàsica de serveis socials (ABSS) de referència, especialment les que estiguin vinculades en l'acompanyament socioeducatiu.

Ofereix una atenció centrada en la persona i les seves relacions al llarg de tot el cicle vital, acompanya en les dificultats i intervé en el sistema familiar de manera integral, des dels zero anys fins al final de la vida i interaccionant amb el seu entorn.

La població diana d'aquest servei són les famílies que presenten les situacions de conflictes intrafamiliars següents: processos de separació difícils o transicions complicades, desgast relacional, dificultats de convivència intergeneracional, problemes per establir normes i límits, mancances de comunicació, conflictes amb adolescents, absentisme a l'escola dels infants o adolescents i preocupació pel fracàs escolar. També s'adreça a les famílies que passen per un període d'inestabilitat, de desorientació o de conflictes en la parella, a les famílies que volen millorar l'educació dels fills i filles, a les

que tenen algun membre amb una problemàtica de salut, diversitat funcional, discapacitat o que presenten alguna situació complexa que necessita suport i acompanyament, a les que tenen dificultats per la seva diversitat familiar i manifesten un deteriorament dels llaços amb la comunitat o una solitud no volguda, o les que viuen situacions difícils o sobrecàrrega per afrontar el rol parental.

En tots els casos que atén el SOAF se'n preserva la parentalitat. En cas que la situació es valori de risc alt per als infants, el SOAF activarà els protocols establerts amb l'ABSS de referència o amb el servei de protecció a la infància que correspongui. Així mateix, en les situacions en què es detecti violència masclista, el SOAF es coordinarà amb els serveis d'intervenció especialitzats (SIE i SIAD) i, si cal, acompanyarà la família.

2.6 Professionals

El SOAF és un servei integrat dins l'EBAS i compta amb 1 orientador/a familiar (terapeuta familiars) com a professional que dirigeix i gestiona el servei, atenen les demandes de les famílies, les orienten i les acompanyen, ofereixen formació als professionals i es coordinen amb altres serveis de la xarxa.

Orientador/a familiar: Persona amb un grau en Psicologia, que tingui formació en teràpia familiar certificada per un centre acreditat de la Federació Espanyola d'Associacions de Teràpia Familiar. Es valora que es tinguin tres anys d'experiència en la intervenció directa amb famílies i que coneguin la xarxa de serveis del territori i les entitats del tercer sector, tant de l'àmbit públic com privat.

L'horari del professional és de 37,5 hores setmanals. Es proposa que dediquin un mínim de 25 hores a la intervenció amb famílies, i la resta de l'horari setmanal, 12,5 hores, al treball grupal, a les coordinacions i altres tasques.

En cas que sigui necessari, per proporcionar suport familiar i sempre que sigui una acció estratègica, el o la professional del servei ha de tenir disponibilitat per desplaçar-se i fer visites al domicili.

Per poder-se coordinar de manera òptima amb els professionals de la xarxa de serveis del territori, l'orientador/a familiar del servei ha de tenir disponibilitat per desplaçar-se i poder-se reunir amb els agents socials.

2.7 Circuit d'accés

Les famílies o qualsevol membre adult o jove de la família poden fer la demanda d'atenció per mitja de l'EBAS o del Servei Socioeducatiu (SSF).

Les sol·licituds d'atenció també poden arribar als EBAS per qualsevol recurs de la xarxa de serveis públics o privats del territori: centres de salut mental infantils i juvenils (CSMIJ) i d'adults (CSMA), centres de desenvolupament infantil i atenció precoç (CDIAP), centres d'atenció primària (medicina familiar i pediatria), centres d'atenció a la salut sexual i reproductiva (ASSIR) o hospitals; o bé per qualsevol recurs dels serveis d'educació: escoles, instituts, equips d'atenció pedagògica, associacions i entitats que treballen amb les famílies, entre d'altres.

Es disposarà d'un protocol intern per garantir una coordinació correcta entre cada EBAS i el SOAF.

3. Metodologia i procés d'intervenció amb les famílies

El SOAF es concep com un servei altament preventiu i de proximitat que, d'acord amb el nou *Pla estratègic de serveis socials 2020-2024* i dins el Sistema Català de Serveis Socials, forma part de la xarxa d'atenció primària que reforça els equips bàsics d'atenció social (EBAS). El SOAF detecta i atén precoçment les dificultats emocionals i relacionals que pot tenir una família, i enforteix les capacitats i competències parentals per mantenir unes relacions familiars saludables, alhora que minimitza els possibles factors de risc, violència, exclusió social o vulnerabilitat extrema.

La metodologia que se segueix en les intervencions amb les famílies es basa en un enfocament familiar sistèmic.

A partir de la teoria general de sistemes, la cibernètica i la teoria de la comunicació, es desenvolupen diferents escoles de teràpia familiar sistèmica amb diferents enfocaments d'anàlisi i aproximacions d'intervenció diverses. En destaquen l'escola estructural (Minuchin, 1974), que es basa en els límits entre els membres del sistema familiar i les seves funcions; l'escola estratègica (Haley, 1980), que tracta les problemàtiques relacionades amb el cicle vital familiar, i l'escola estratègica-comunicacional (Watzlawick n'és el màxim representant), que es fonamenta en l'anàlisi de les seqüències simptomàtiques i de les solucions que mantenen els problemes. L'escola de Milà (vegeu, per exemple, Selvini Palazzoli, M., *et al.*, 1975) també és molt coneguda, sobretot pels procediments i les tècniques que emprava. Altres formes d'intervenció sistèmica derivades de les anteriors són la teràpia centrada en solucions (Steve de Shazer n'és l'autor i el desenvolupador) i la teràpia breu estratègica (Watzlawick i Nardone).

Des del punt de vista sistèmic és molt important treballar prestant atenció, en la mesura que sigui possible, a tots els sistemes involucrats en la vida de la persona. És prioritària la intervenció en el sistema més proper i estable de la vida de l'individu, que acostuma a ser la família. El model d'intervenció sistèmic fa que avaluem i treballem de manera global, partint que la "causa" dels problemes no és la persona aïllada o, com a mínim, entenent que els factors que mantenen un problema es troben en les relacions del sistema i no en el seu origen. Això significa que no ens interessin tant les causes (ja siguin genètiques, biològiques, socials...), sinó per què es mantenen en l'actualitat els problemes en el comportament relacional dels individus. El SOAF també aporta un component psicoeducatiu adequat a la gravetat del problema, ja que el model sistèmic es pot adequar a la majoria de trastorns i problemàtiques, sobretot en una atenció primerenca i, per tant, preventiva. La intervenció en la família també s'ha d'expandir cap a altres àmbits, com ara la família extensa, els professors, altres professionals i, fins i tot, la societat en general. El fet de conèixer aquestes interaccions permet que s'identifiquin ràpidament les dinàmiques disfuncionals que generen malestar en els diferents sistemes de què formem part al llarg de la vida: familiar, escolar, laboral, social, etc. i, d'una manera àgil i eficaç, s'impulsin canvis i s'orienti cap a solucions operatives i vitals.

Per això és imprescindible la formació tant pràctica com teòrica dels professionals en els models amb base sistèmica. En aquesta línia cal vetllar perquè s'actualitzi la formació dels professionals i perquè incorporin altres eines que ofereixen les noves línies de recerca, com per exemple la neurociència.

3.1 Principis rectors de la intervenció en famílies

- Tenir una visió integral de la família.
- Tractar cada família amb respecte i consideració, independentment de la procedència, el gènere o grup socioeconòmic i les circumstàncies que tingui, i proporcionar-li informació dels seus drets i responsabilitats.
- Fer servir un llenguatge entenedor.
- Mantenir una actitud d'escolta activa i d'ajuda que se centri en les necessitats que expressa la família.
- Animar i promoure la col·laboració de la família.
- Vetllar per crear un clima de confiança.
- Conèixer els recursos del territori, principalment en els àmbits de salut i ensenyament i de la xarxa comunitària.

- Analitzar i avaluar les dificultats i necessitats de suport des del punt de vista personal dels diferents membres de la família.
- Promoure unes relacions afectives sanes, segures i estables en la família seguint els principis de la criança positiva.
- Preveure les dificultats com a elements de canvi.
- Acompanyar en la presa de consciència de les dificultats i potenciar les habilitats i capacitats dels pares, mares i altres membres de la família per establir unes relacions saludables i una bona educació i convivència familiar.
- Treballar des de l'afecte i donar importància al vincle afectiu i segur.
- Treballar amb la unitat familiar (pares, mares i membres de la família) a fi d'incidir en els aspectes relacionals i emocionals i enfortir-los.
- Fer participar la família com a agent actiu del seu procés.
- Crear xarxa entre famílies.

3.2 Acollida i anàlisi de la demanda

En el primer contacte amb la família, el SOAF fa una o més entrevistes als membres que la componen, a fi de conèixer-la i recollir tota la informació de la situació que planteja, poder identificar-ne les necessitats, i avaluar, conjuntament amb la resta de professionals de l'EBAS i del Servei Socioeducatiu (SSF), si s'escau, el seu encaix en el servei.

La fase d'acollida preveu una mitjana de tres sessions.

Durant aquesta fase i abans de definir el pla terapèutic i d'intervenció, si cal s'ofereix informació i assessorament puntual a la família.

Actuacions de l'acollida i anàlisi de la demanda:

- Es dona d'alta la família al sistema d'informació comú de l'EBAS i s'obre un expedient per família.
- La família exposa la vivència de la seva situació.
- Es recull informació dels recursos i serveis en què participa la família i, si es considera necessari i sempre amb el permís de la família, es contacta amb els agents que hi intervenen.
- S'analitza la demanda, es valora la situació i les necessitats de la família. Se'n fa un diagnòstic.
- Es consensua amb la família la necessitat de continuïtat de la intervenció.

3.3 Intervencions amb les famílies

Un cop s'han fet l'acollida i el diagnòstic, es dissenya el pla d'intervenció familiar i es programen:

- Activitats de consultoria familiar (orientació educativa per a la criança dels fills i filles).
- Activitats de suport emocional amb acompanyament terapèutic individual, familiar o grupal i amb intervencions grupals.

En totes les intervencions familiars, la modalitat de prestació de les activitats pot ser:

- Presencial, en el centre o en el domicili.
- Telemàtica.

3.3.1 Consultoria familiar: orientació educativa, acompanyament a la parentalitat individual i grupal i suport en el domicili

Es tracta de facilitar als pares i les mares l'adquisició d'estratègies personals, emocionals i educatives que fomentin una dinàmica de convivència positiva i que cada família desenvolupi models parentals adequats. Es concreta en els punts següents:

- Acompanyar per donar resposta, d'acord amb la criança positiva, a les principals necessitats socioafectives dels fills i filles amb respecte envers els drets dels infants, de manera que rebin atenció, orientació, seguretat i reconeixement i, alhora, els pares i les mares apliquin mètodes d'educació no violents i estableixin normes i límits clars.
- Oferir un espai d'escolta activa d'orientació i acompanyament a les persones que poden viure situacions familiars que generen malestar relacional i emocional o situacions familiars en què hi ha una problemàtica de salut o alguna necessitat específica.

Actuacions de la consultoria familiar:

Les actuacions de consultoria familiar preveuen:



▪ **Orientació individual**

Són sessions d'orientació educativa a les famílies per a l'educació i la criança dels fills i filles i per millorar les relacions intrafamiliars.

L'orientador/a familiar, un cop identificades les habilitats parentals, dona eines a les famílies per potenciar les seves capacitats i fortaleces, fomentar les relacions saludables i la criança positiva dels fills i filles.

La intervenció es pot fer en els centres d'atenció social, en el domicili familiar o per via telemàtica.

Es preveu una mitjana de tres a cinc sessions de durada per a cada procés de consultoria familiar (orientació educativa familiar individualitzada).

▪ **Grups**

Es fan tallers d'orientació educativa per a grups de pares i mares basats en la criança positiva. Aquests espais són de suport i orientació i se'ls dona a conèixer aspectes que poden influir de manera positiva en la cura, l'educació i el desenvolupament dels fills i filles. S'hi duen a terme activitats dinàmiques que conviden a la reflexió i es comparteixen experiències amb altres famílies.

Preferentment han de seguir el model conceptual i operatiu que propugna el programa Créixer en família.

La durada dependrà de la dinàmica i l'organització de les activitats. Aquestes sessions poden ser presencials o telemàtiques.

3.3.2 Suport emocional: acompanyament terapèutic individual, acompanyament terapèutic familiar, intervencions grupals

S'ofereix:

- Suport emocional i acompanyament terapèutic al sistema familiar.
- Suport emocional i/o acompanyament terapèutic grupal amb famílies amb dificultats comunes.

Actuacions de suport emocional i acompanyament terapèutic

Les actuacions de suport emocional es desenvolupen mitjançant sessions terapèutiques i s'orienten a assolir els punts següents:

- Oferir atenció terapèutica familiar, de parella o personal per afrontar i superar les dificultats emocionals derivades de les relacions familiars, en què hi ha alguna dificultat amb un dels membres de la família davant de situacions que comporten conflicte, malestar i desgast i que causen inestabilitat relacional i desequilibri emocional familiar.
- Treballar tenint una visió integral de la família i una perspectiva sistèmica. Es fa acompanyament en la presa de consciència de les dificultats tenint en compte el context, les relacions, les creences i les històries de vida. Es potencien les habilitats i capacitats dels pares, mares i altres membres de la família a fi d'assolir una bona relació, educació i convivència familiar o establir unes relacions saludables.

- Procedir des de l'afecte, donant importància al vincle afectiu i segur i fent participar la família com a agent actiu del seu procés. S'empodera la persona perquè pugui gestionar millor les seves emocions, donant-li estratègies perquè construeixi vincles afectius saludables.

3.3.3 Atenció a famílies amb problemes de salut, especialment les que tenen un membre amb problemes de salut mental

Quan hi ha un membre amb un problema de malaltia mental o altre tipus de dificultat relacionada amb la salut, la família és subjecte d'atenció especial. La família és l'entorn cuidador més habitual, cosa que li comporta un desgast. El SOAF valora la perspectiva de família en la comprensió i la intervenció davant del trastorn, i aborda les necessitats d'atenció a la família en els diferents moments de l'evolució de la patologia o dificultat: prevenció, fase inicial, moments de crisi, cronificació, etc., a fi de garantir l'acompanyament i fer un seguiment familiar entre tots els serveis que intervenen.

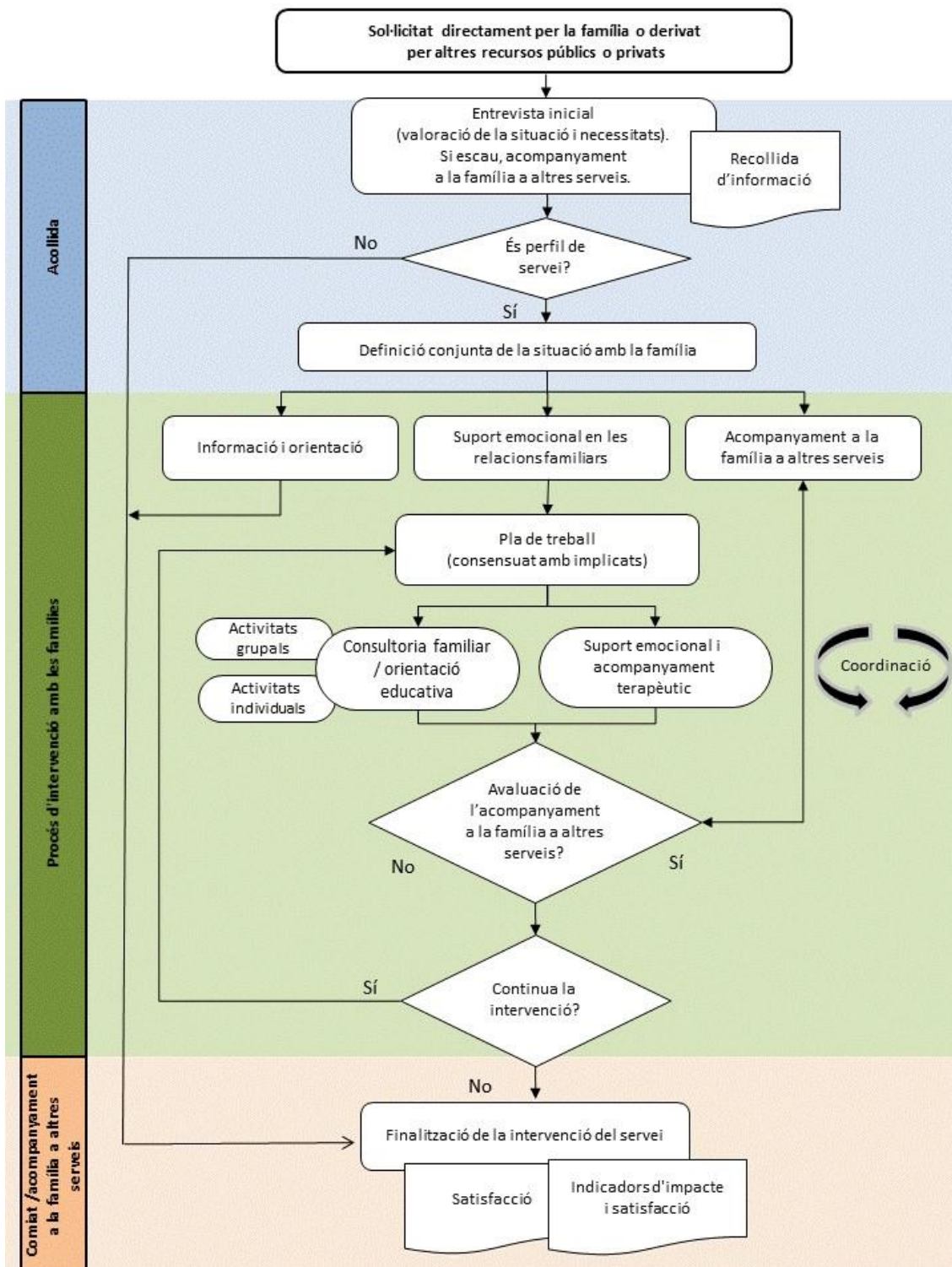
Actuacions en l'atenció a famílies amb problemes de salut

Les actuacions de consultoria familiar preveuen:

- Oferir un espai d'informació, escolta, alleujament, orientació i acompanyament per a les persones i les famílies.
- Intervenir, si és necessari, oferint pautes d'actuació sobre com abordar la situació: resolució de conflictes, pautes relacionals per potenciar el benestar i indicacions sobre actuacions concretes.
- Valorar la situació en coordinació i col·laboració amb la resta de serveis que atenen la família amb problemes de salut i/o dificultats específiques, i dissenyar el pla de millora. Es tracta d'oferir en tot moment un servei que garanteixi la coordinació i un treball conjunt amb les xarxes assistencials de salut, serveis socials, educació, entre d'altres, i els seus processos de tractament i derivació, a fi d'evitar triangulacions i duplicitats. Es pretén treballar especialment amb els serveis de la xarxa de salut mental i acompanyar la família als serveis especialitzats.
- Oferir la resposta més adequada a cada situació i d'acord amb la gravetat del cas, i fer-ne el seguiment necessari.

El SOAF té un bon coneixement de la xarxa i els serveis del territori, amb la qual cosa la família atesa pot fer servir de la millor manera els recursos i els serveis comunitaris que té al seu abast, valorar les seves capacitats i integrar-les al seu entorn des d'un ambient de proximitat i confiança. També vetlla per oferir a la família que ho necessiti un element dinamitzador comunitari o de respir.

3.4 Diagrama del procés en relació amb el treball amb les famílies





3.5 Actuacions de suport als professionals

El professional del SOAF té encomanada la tasca de formar i orientar els professionals que treballen amb famílies dels àmbits de serveis socials, educació, justícia, salut, lleure i d'altres. Per aquest motiu impulsa actuacions entorn de la criança positiva i altres temes relacionats amb el treball familiar adreçades a aquests professionals. La formació i la gestió del coneixement es fa a partir del model sistèmic i integral de família. Les formacions han de ser dinàmiques i participatives.

També ha de coordinar el servei amb la xarxa del territori i donar-la a conèixer, així com afavorir el treball conjunt amb serveis educatius, sanitaris, comunitaris, de lleure, etc. que treballen amb famílies, a fi d'evitar duplicitats.

3.6 Coordinació entre serveis

És necessari conèixer la xarxa dels serveis públics i la xarxa associativa i coordinar-s'hi directament. L'objectiu és oferir a les famílies un suport en què l'entorn i la comunitat estiguin presents i promoguin relacions amb els diversos recursos de cada territori.

Aquesta perspectiva integral de l'atenció requereix protocol·litzar pautes d'actuació comunes que ajudin els professionals de tots els àmbits implicats a l'hora de prevenir, detectar i acompanyar les famílies a altres serveis, o en el moment d'atendre una situació de necessitat de les famílies. Aquestes pautes també els ha d'ajudar a preveure els processos posteriors a aquesta detecció i fer-hi les adaptacions que calguin. Es tracta de crear circuits d'intervenció per garantir el contínuum entre els diferents nivells d'intervenció en què tots els serveis estan implicats, tot i que ho facin amb intensitats diferents.

En aquest mateix sentit, aquesta perspectiva integral en l'atenció requereix treballar cap a un consens en la definició d'objectius, llenguatge compartit, indicadors, etc.

Per tant, és necessari que el SOAF formi part de les taules o els circuits que ja estan instaurats en cada territori.

4. Disseny organitzatiu

4.1 Gestió i prestació del servei

La prestació del servei és responsabilitat de l'ens local i/o entitat que tingui encarregada la gestió i la prestació dels serveis socials bàsics.

4.2 Ubicació

- El servei ha d'estar ubicat en un lloc ben comunicat pel que fa al transport públic.
- Pot ser un servei itinerant que cobreixi les necessitats del territori.



- Pot estar en un espai públic propi o compartit per altres serveis de l'ens local.

4.2.1 Identificació del servei

L'accés del servei ha d'estar identificat amb una retolació visible.

4.3 Horari del servei

- El servei ha de romandre obert de dilluns a divendres. Cal donar cobertura horària els matins i les tardes com a mínim.
- L'horari d'atenció ha de ser flexible i adaptar-se a la disponibilitat i la necessitat de les famílies i en funció de la coordinació amb l'EBAS i/o els serveis socioeducatius.

4.4 Equipaments i infraestructures

- La provisió dels espais on es dona el servei és responsabilitat del Consell Comarcal. També es poden utilitzar espais cedits per altres entitats o administracions o bé disposar d'espais compartits.
- Els espais han de tenir fàcil accés i han de complir totes les mesures d'accessibilitat establertes per a les persones de mobilitat reduïda, així com les mesures de seguretat, d'acord amb la normativa vigent.
- Per desenvolupar el servei, cal disposar de dos espais diferenciats: un despatx per a les intervencions familiars i individuals (de 6 m² com a mínim), que permeti la confidencialitat de l'atenció a les famílies (no pot ser un espai compartit) i amb mobiliari que es pugui tancar amb clau per poder-hi custodiar documents que continguin dades personals; i un altre per a les intervencions grupals, degudament equipat i que presti un ambient de confort per a les famílies. Ambdós espais poden ser compartits amb altres serveis.
- El servei ha de disposar de vàters i lavabos que estiguin propers, encara que siguin compartits amb altres serveis.

4.5 Itinerància

Es contempla que el servei es pugui desplaçar als municipis més grans de la comarca, tot i que l'ens local haurà d'oferir els espai adequat per a prestar l'atenció .

4.6 Finançament

El servei d'orientació i acompanyament a les famílies és finançat al 100% pel Departament de Drets Socials, dins el contracte programa quadriennal.



5. Avaluació. Sistemes d'informació

5.1 Indicadors d'avaluació

S'ajustaran els indicadors d'avaluació que determini el Departament de Drets Socials.

Indicador 1. Activitat del servei d'orientació i acompanyament a les famílies.

Indicador 1.1:

Nom de l'indicador: nombre de famílies ateses (un expedient per nucli familiar).

Justificació: recollir les dades bàsiques de la família.

Fórmula: nombre de famílies en què s'ha iniciat la intervenció enguany, nombre de famílies actualment ateses i que van rebre la primera atenció en anys anteriors, nombre total de famílies ateses i nombre total de persones ateses (homes i dones).

Indicador 1.2:

Nom de l'indicador: nombre de famílies ateses de cada tipologia.

Justificació: recollir el nombre de persones que han estat ateses al servei segons el gènere (home, dona i no binari).

Fórmula: nombre de famílies ateses de cada tipologia (família biparental, família monoparental, família de persones separades, família reconstituïda, família extensa i altres).

Indicador 2. Tipus de demandes de les famílies

Indicador 2.1:

Nom de l'indicador: nombre de demandes segons el gènere.

Justificació: recollir les necessitats de la família.

Fórmula: recollir les demandes segons el gènere (home, dona i no binari).

Indicador 2.2:

Nom de l'indicador: nombre de demandes d'informació i orientació segons la temàtica.

Justificació: recollir les necessitats de la família.

Fórmula: recollir el tipus de demanda i determinar de quin tipus és (formació d'algun dels membres, inserció laboral, assessorament jurídic, conciliació familiar, habitatge, suport escolar, mediació familiar, habitatge, suport escolar, mediació familiar, participació comunitària, lleure familiar, avantatges per a famílies nombroses, avantatges per a famílies monoparentals, entre d'altres), i especificar el nombre total de demandes d'informació i orientació.



Indicador 2.3:

Nom de l'indicador: nombre de demandes d'orientació educativa o consultoria familiar.

Justificació: recollir el nombre d'intervencions individuals d'orientació en la criança dels fills i filles.

Fórmula: nombre de famílies ateses en orientació educativa, distingint el motiu de la demanda d'orientació (desorientació i dificultats en l'educació dels fills i filles, situacions de fracàs escolar, dificultats de convivència en l'àmbit familiar, manca de normes i límits per part dels progenitors, dificultats de comunicació en el nucli familiar, situacions de conflicte amb els fills i filles adolescents, absentisme a l'escola o problemes de relació amb els companys i companyes, reforç escolar, inestabilitat familiar en relació amb l'educació dels fills i filles, entre d'altres), i nombre total de demandes d'orientació educativa o consultoria familiar.

Indicador 2.4:

Nom de l'indicador: nombre de demandes de suport emocional o acompanyament terapèutic.

Justificació: recollir el nombre d'intervencions de suport emocional o acompanyament terapèutic.

Fórmula: nombre de famílies ateses amb suport emocional o acompanyament terapèutic en funció del que manifestin (malestar familiar, situacions de dificultat amb els fills i filles, conflicte familiar, conflictes de parella, conflictes i disfuncions relacionals entre els membres de la família, altres aspectes o necessitats familiars) i nombre total de demandes de suport emocional o acompanyament terapèutic.

Indicador 2.5:

Nom de l'indicador: nombre de derivacions efectuades a les famílies.

Justificació: recollir el nombre de derivacions o acompanyaments a recursos externs.

Fórmula: nombre de derivacions a tipus de recursos, com ara equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS), Equips d'Assessorament i Orientació Psicopedagògic (EAP), Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ), Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA), Centre d'Atenció Primària (CAP), Serveis de mediació i altres.

Indicador 3. Activitats grupals

Indicador 3.1:

Nom de l'indicador: nombre de tallers d'orientació educativa per a pares i mares basats en la criança positiva.

Justificació: recollir el nombre de tallers i fer-ne el seguiment.

Fórmula: nombre de tallers, descripció de l'activitat i nombre de famílies que hi participen, distingint per gènere (homes i dones) a partir de les llistes d'assistència.



Indicador 4. Gestió del coneixement i suport als i les professionals -

Indicador 4.1:

Nom de l'indicador: gestió del coneixement i suport als i les professionals.

Justificació: recollir la participació del servei en la generació i la gestió del coneixement; les formacions fetes sobre perspectiva de família a diversos col·lectius professionals, i la participació en estudis o recerques, ponències, articles i altres.

Fórmula: nombre d'intervencions o participacions, descripció, i nombre de persones participants (home, dona i no binari).

Indicador 5. Participació en projectes

Indicador 5.1:

Nom de l'indicador: participació en projectes de recerca.

Justificació: recollir la participació del servei en projectes de recerca. Fórmula: nombre de participacions i descripció del projecte.

Indicador 6. Instruments d'avaluació interns emprats

Indicador 6.1:

Nom de l'indicador: instruments d'avaluació interns emprats.

Justificació: recollir els instruments d'avaluació interns.

Fórmula: nombre d'instruments d'avaluació i descripció de l'instrument.

5.2 Sistemes d'informació

El SOAF s'integra en el sistema d'informació dels EBAS, que s'actualitzen o evolucionen en funció de les necessitats, i en fa un ús.

6. Drets i compromisos de les persones beneficiàries

Les persones ateses tenen dret a:

- Rebre una atenció digna, personalitzada i confidencial.
- Participar activament en les propostes del servei.
- Fer suggeriments i queixes mitjançant els canals establerts.
- Dret a renunciar al serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Dret a participar en la presa de decisions.



Les famílies usuàries del servei han de:

- Respectar els horaris i el personal del servei.
- Mantenir una actitud respectuosa i col·laboradora.
- Comunicar amb antelació possibles absències.
- Complir amb les normes de confidencialitat i respecte mutu.

7. Suggestiments i queixes

El Consell Comarcal posarà a disposició de les persones beneficiàries del servei un document per formalitzar queixes i suggestiments respecte el servei, en format paper i digital.