

PROTOCOLS D'ATENCIÓ SOCIOEDUCATIVA

Revisió Setembre 2007

1.- Introducció	3
2.- Preliminars	
2.1. L'acció socioeducativa	3
2.2. El risc social	4
2.3. Destinataris de l'acció socioeducativa	4
2.4. Integració, risc i exclusió	7
2.5. Interprofessionalitat i aportacions de l'educador a l'equip dels Cmss	8
2.6. L'educador com a responsable de cas	9
2.7. Primeres acollides i recepció del cas	10
2.8. Gestió de prestacions econòmiques	10
2.9. Relació del T I socioeducatiu amb productes del Catàleg de Prevenció	11
2.10. Nova denominació	11
2.11. Fonts de referència	12
3.- Protocols	
3.1. Estructura i ús dels protocols	13
1.- Infants, joves i progenitors amb manca d'informació, orientació i derivació	14
2.- Infants-adolescents en situació de risc de desatenció	15
3.- Infants-adolescents en situació de maltractament	18
4.- Infants-joves en risc de/o amb conducta antisocial	21
5.- Infants-joves amb dificultats d'inserció social derivades d'aïllament social i/o condicions socioculturals	24
6.- Joves amb consum de drogues	26
7.- Joves amb dificultats d'inserció social per incorporar-se al mercat laboral	29
8.- Persones amb discapacitat o NEE	31
4.- Annexes	
4.1. Competències personals i socials	33
4.2. Qüestionari de competències personals i socials dels infants i joves	36

Fitxa tècnica

1ª VERSIÓ: El primer protocol d'atenció socioeducativa va esser possible gràcies a la feina realitzada durant l'any 2000 pels components d'un equip operatiu redactor.

2ª VERSIÓ: La primera revisió dels protocols d'atenció socioeducativa ha estat elaborada i consensuada pel següent equip operatiu, durant el mes de juliol del 2005:

Beltrán Bisbal, Bàrbara: Educadora Social del CMSS Llevant Sud (INTRESS)
Calafat i Vich, Bernat: Tècnic superior-Cap de Secció de Qualitat i processos d'atenció, Coordinador i co-responsable del redisseny dels protocols.

Cortada Marín, Isabel: Educadora Social del CMSS Llevant Nord

Estarellas, Mª de Lluç: Educadora Social del CMSS Ciutat Antiga (INTRESS)

Faidella Planells, Victòria: Educadora Social del CMSS Ponent (INTRESS)

Falcó Casany, Mª José: Educadora de SIAD del CMSS Nord (Coordinadora-Federació Balear de Persones amb Discapacitat)

Gárate García, Mª Cruz: Educadora Social del CMSS Mestral

Pérez, Mercedes; TS de l'Equip d'Infància-Joves i Família

Quetglas Payeras, Jaume: Educador Social del CMSS Estacions

Ramón Lladó, Pau: Educador Social del CMSS Est (INTRESS)

Salas Felipe, Mª del Pilar: Educadora Social de l'Equip de Qualitat i processos d'atenció, co-responsable del redisseny dels protocols

Seguí Tomás, Raquel: Educadora Social del CMSS Litoral

Servera Fernández, Ana: Educadora Social del CMSS Litoral (Conveni GREC)

3ª VERSIÓ: El seguiment, avaluació i elaboració del document definitiu del protocol socioeducatiu s'ha duit a terme l'equip operatiu anterior més els següents educadors socials, en el període gener 2006- setembre 2007:

Barceló Molina, Isabel Mª: Educadora Social del CMSS Ciutat Antiga

García Massanet, Rafael: Educador de SIAD del CMSS Ponent (Coordinadora-Federació Balear de Persones amb Discapacitat)

González Far, Alexandre: Educador Social del CMSS Nord

Herrera Díaz, Nuria Vanessa: Educadora Social del CMSS Llevant Sud (INTRESS)

Mirallas Espallarga, Eva: Educadora de SIAD del CMSS Llevant Sud (Coordinadora-Federació Balear de Persones amb Discapacitat)

El document va esser aprovat per la direcció de serveis socials el dilluns 19 de desembre del 2005, i el present ajust el dilluns 22 d'octubre de 2007. La seva aplicació és vinculat per a tots els educadors socials que treballen a la regidoria de benestar social.

1.- INTRODUCCIÓ

Els protocols d'atenció socioeducativa són una eina metodològica que delimita, ordena i facilita la tasca del procés d'atenció individual-familiar dels/les educadors/res de medi obert (educadors/res socials) de la Regidoria de Serveis Socials, i facilita la interprofessionalitat amb els treballadors/res socials, psicòlegs, treballadores familiars i promotors/res laborals. Així els mateixos suposen: una delimitació de les tasques dels/les educadors/res, de la seva responsabilitat dels casos, i de la unificació dels criteris diagnòstics –que inclou factors de risc i factors associats-, un posicionament d'atenció, una guia de les competències o capacitats personals i socials que han de treballar amb els infants-joves i progenitors que atenen; la col·laboració dels altres professionals, i la col·laboració amb d'altres serveis o entitats.

Són un enriquiment dels primers protocols d'atenció socioeducativa del 2001 que han suposat incloure aportacions de la feina diària (dificultats, espais buits, millores, necessitat de delimitar àmbits i competències), avançar en la línia de la requalificació professional de la figura de l'EMO i clarificació de les funcions i les responsabilitats respecte a l'atenció individual-familiar.

La implementació d'aquests nous protocols suposarà un repte per a tots els/les treballadors/res, havent-hi un seguiment continuat i una avaluació de la seva implementació/us i utilitat. Per altra part i tenint en compte que l'atenció individual-familiar és interprofessional, aquest protocol contemplarà les modificacions que puguin sorgir de la revisió del protocol psicosocial, de l'elaboració del d'atenció social i del d'atenció domiciliària. Un cop elaborats tots els protocols hi haurà necessàriament un reajust i encaix de tots ells, amb la finalitat de prestar una millor atenció a les persones i famílies que precisen d'un pla individualitzat d'inserció social.

2.-PRELIMINARS

2.1.- L' ACCIÓ SOCIOEDUCATIVA

Donada la importància d'alguns conceptes clau en la feina de l'Educador/a Social, a continuació es fa una breu ressenya d'alguns d'ells.

L'acció socioeducativa s'ha d'articular tenint present referents teòrics que permetin l'argumentació i contrastació rigorosa de la pràctica. Una referència en aquest sentit és la proposta teòrica sobre dues funcions educatives lligades entre si:

-La funció d'ensenyament –aprenentatge:

El procés socioeducatiu, com a procés d'ensenyament-aprenentatge, cal entendre'l com aquell que promou canvis en la situació vital de la persona adreçat a facilitar o millorar la inserció crítica d'aquesta persona en la societat, atenent a les capacitats cognitives, afectives i d'interrelació i de manera especial, a les capacitats d'inserció social.

-La funció de guia-acompanyament:

L'acompanyament s'entén com a estratègia de l'acció educativa, específica de l'educador/a social i es concreta en la relació / interacció que estableixen l'educador/a i el subjecte (individu, família, grup) mentre es desenvolupa el Pla de feina. En aquest sentit l'acompanyament significa que s'estableix una relació educativa intencional, que el subjecte reconeix a l'educador/a com a referent i que aquest/a fa un seguiment de l'evolució del subjecte encaminat a facilitar la capacitat de decisió i l'autonomia.

La finalitat de l'acció socioeducativa serà per tant, la **socialització crítica de les persones** (famílies, grups, comunitat) desenvolupant la seva **capacitat de prendre decisions** i potenciant la gradual **adquisició d'autonomia**.

A l'atenció individual i familiar, l'Educador/a Social treballarà diferents aspectes conduents a la socialització, previ diagnòstic de necessitats. Així incidirà entre d'altres, en les següents competències personals – socials

- Les habilitats socials i de comunicació
- L'autonomia, la presa de decisions i resolució de conflictes
- L'autoestima, l'autoconeixement i l'estil atribucional
- Comprensió i maneig emocional
- Tolerància i cooperació
- Hàbits de salut i cura personal

L'educador/a social també intervindrà conjuntament amb els altres professionals – psicòleg/a, treballador/a social, treballador/a familiar - en la capacitació en competències parentals dels pares i les mares. El treball específic de cada perfil professional serà decidit per l'equip de cas¹.

2.2.- EL RISC SOCIAL

Per dictaminar un diagnòstic de problemàtica social sempre hi haurà d'haver –com a mínim- un dels següents criteris:

Les situacions d'atenció que no compleixin un dels criteris anteriors seran derivades a d'altres serveis.

Manca de recursos econòmics suficients per cobrir les necessitats bàsiques	Els recursos econòmics mensuals que té la persona – família no li permeten cobrir adequadament les necessitats bàsiques: d'alimentació, d'higiene, de vestimenta, d'allotjament, d'atenció personal .
Situacions que suposen un risc per a la integritat de les persones	<ul style="list-style-type: none"> » Abandó-desatenció d'infants. Indicis i/o maltractes d'infants » Dones maltractades » Persones majors desateses pels seus familiars
Dificultats d'integració social i/o aïllament	<p>Situacions en les que hi ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Marginació i/o exclusió social per ètnia, immigració, discapacitat, d'altres » Escàs o nul suport de xarxa d'amics i/o coneguts <p>Normalment associat a escassa o nul·la participació en activitats: culturals, esportives, d'oci i d'entitats de la barriada.</p>
Dificultats d'autonomia funcional de les persones	Persones – generalment majors- que no tenen capacitat per autocuidar-se, ni disposen de familiars / persones que ho realitzen; i precisen d'un suport domiciliari

2.3.-DESTINATARIS DE L'ATENCIÓ SOCIOEDUCATIVA

Tenint en compte l'anterior i des d'una perspectiva professional, l'educador/a social atén les necessitats educatives de les persones que tenen dificultats en la seva integració (inclusió amb capacitat de crítica de l'individu en les diverses estructures de relació social) i desenvolupament de la xarxa social. Tot i això, el posicionament tècnic-polític de la Regidoria de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma, prioritza la **Infància i Joventut en situació de risc social** com a franja poblacional destinatària de la intervenció socioeducativa dels CMSS d'Atenció Primària. L'atenció a aquest col·lectiu precisa i implica necessàriament l'actuació directa de l'educador/a social amb els pares/mares en l'aspecte de facilitar el desenvolupament d'habilitats de criança, de relació amb els fills i d'evolució socioeducativa d'aquests.

¹ Veure ANNEXE 1

Els límits que defineixen aquest grup de població són, per una part les etapes evolutives de la Infància i Joventut i per una altra part el risc social des de la vessant socioeducativa.

- **Infància – Joventut:** A la Regidoria de Serveis socials, actualment existeixen dues classificacions diferents d'etapes evolutives i les seves edats. La unificació d'ambdues és un tema pendent de resoldre en el moment de redacció d'aquest Protocol.

La classificació que s'usarà en l'aplicació dels protocols és la vigent en el NOU, atès que és el sistema de registre de dades personals d'atenció individual-familiar –a més a més està automatitzada informàticament-

➤ *Classificació del NOU:*

Petita infància: de 0 a 3 anys

Infància: de 4 a 10 anys

Preadolescència: de 11 a 14 anys Etapa prioritària de l'acció socioeducativa

Adolescència: de 15 a 18 anys Etapa prioritària de l'acció socioeducativa

Joves: de 19 a 29 anys

➤ *Classificació del Catàleg de Prevenció Social:*

Petita infància: de 0 a 5 anys

Infància: de 6 a 12 anys Etapa prioritària de l'acció socioeducativa

Adolescència: de 13 a 16 anys Etapa prioritària de l'acció socioeducativa

Joventut: de 17 a 30 anys

- **Família:**
Entesa com a pares/mares, progenitors o tutors dels infants – joves amb els que intervé l'Educador/a.

Al següent quadre es relacionen els moments evolutius "crítics" de les persones que cal tenir presents a l'hora de fer la identificació de necessitats, des de la vessant socioeducativa, *per: franja d'edat, nucli fonamental d'intervenció (és a dir, persones amb les que es prioritza l'actuació) i les instàncies amb les que caldrà coordinar/compartir la responsabilitat de l'atenció.*

IDENTIFICACIÓ DE NECESSITATS SOCIOEDUCATIVES	
Primera infància	<ul style="list-style-type: none"> . Temps de grans necessitats afectives. (element bàsic que marcarà unes necessitats posteriors). . Es produeix el primer contacte amb el marc normatiu. . Desenvolupament de l'autonomia funcional. . Adquisició d'hàbits.
Nucli fonamental d'intervenció:	. La intervenció es basa principalment en la família.
Coordinació-corresponsabilització:	. Coordinació amb serveis sanitaris i serveis educatius.
Infància	<ul style="list-style-type: none"> . Reforç i consolidació del marc normatiu. . Ampliació de responsabilitats. . Adquisició d'hàbits. . Integració escolar. . Molt important la influència del model adult.
Nucli fonamental d'intervenció:	. La intervenció es basa principalment en l'infant-família.
Coordinació-corresponsabilització:	. Coordinació amb CEIP (Centres d'Educació Infantil i Primària) lleure i comunitat.
Pre-adolescència	<ul style="list-style-type: none"> . Descoberta i formació de la identitat (importància de la imatge externa). . Recerca del reconeixement (dels iguals i dels adults). . Provocació i trencament de la norma. . Recerca de la seguretat. . Importància del grup d'iguals (pressió del grup). . Manifestació i evidència de les mancances i potencialitats de les etapes anteriors.
Nucli fonamental d'intervenció:	. La intervenció es basa en l'infant-escola-família i grup d'iguals.
Coordinació-corresponsabilització:	. Coordinació amb IES, salut, lleure, comunitat.
Adolescència	<ul style="list-style-type: none"> . Moment clau en l'autonomia i presa de decisions. . Necessitat d'afectes i protagonisme que comporta risc. . Necessitat de contrastar de manera experimental el pensament "màgic". . Forta necessitat de suport emocional. . Orientació personal: elements que facilitin la presa de decisions.
Nucli fonamental d'intervenció:	. La intervenció es basa en jove-família-grup d'iguals.
Coordinació-corresponsabilització:	. Coordinació amb serveis d'ensenyament, de formació ocupacional i d'inserció laboral, salut, lleure, comunitat.
Joventut	<ul style="list-style-type: none"> . Orientació personal, professional... . Construcció del projecte de vida: emancipació, família, feina...
Nucli fonamental d'intervenció:	. La intervenció es centra en el subjecte en relació amb l'entorn. És molt important el treball de contacte i d'assessorament tant individual com grupal.
Coordinació-corresponsabilització:	. Coordinació amb centres de formació permanent, d'inserció laboral i entitats de participació.

Adaptació de "L'acció socioeducativa als serveis socials d'atenció primària de l'Ajuntament de Barcelona"

2.4.-INTEGRACIÓ, RISC I EXCLUSIÓ :

L'acció socioeducativa té una dimensió de conscienciació i inducció a la prevenció de les actituds excoients que s'ha d'exercir amb la població en general, és a dir, a les tres zones: integració, vulnerabilitat/risc i exclusió, malgrat que *l'espai diferenciat i propi dels serveis socials és la zona de risc social o vulnerabilitat (que a la taula està en gris)*. Per tant el gruix de la intervenció de l'Educador/a Social serà en la *zona de risc o vulnerabilitat*, minimitzant els factors de risc i desenvolupant els factors de protecció.

El següent quadre ajuda a il·lustrar alguns factors propis de cada zona:

Zona d'integració	Zona de risc social o vulnerabilitat	Zona d'exclusió
<ul style="list-style-type: none"> • Infants i joves amb competència social i de resolució de conflictes • Autonomia • Alta autoestima • Resistència a la frustració • Tenen supervisió per part dels pares/mares, amb normes i límits clars • Pares/mares que promouen valors prosocials • Pràctiques de criança i educació coherents, aporten experiències significatives de resolució (no violenta) de problemes • Cohesió social en la comunitat • Existència de xarxes socials estables 	<ul style="list-style-type: none"> • Fracàs escolar • Amb indefensió apresada (per enfrontar-se a l'aprenentatge, a la recerca de feina, i en gral. al món adult) • Sense habilitats per a l'èxit (poca motivació de logro, baixa resistència a la frustració, poc control de les situacions) • No tenen models de comportament adequats (social, laboral...) • Pares/mares amb escasses habilitats de criança • Experiències de consum de drogues • Educats al carrer (rols socials agressius, llei del més fort...) • Joves exclosos que pertanyen a minories ètniques o culturals. • Aïllament social o manca de xarxa social • Entorns desfavorits 	<ul style="list-style-type: none"> • Manca de participació de l'infant / jove en la comunitat-societat • Pèrdua d'autonomia per aconseguir els recursos necessaris per integrar-se i participar en la comunitat de la qual hi forma part • Procedents de famílies desestructurades amb baixos nivells socioculturals i econòmics (abandonament/sobreprotecció.) • Transgressió de normes • Delinqüència • Maltractaments • Drogodependències • Problemes de salut mental
Es troben les famílies amb un treball estable i amb una xarxa relacional sòlida. Això no vol dir que no puguin tenir problemes, però no generen turbulència social.	És una zona inestable, famílies amb treball precari i amb certa fragilitat en les xarxes relacionals. És una zona de turbulència.	És una zona caracteritzada per l'absència de treball i per l'aïllament social.
<p>← Més prevenció (Prev.Primària) Treball Comunitari (Prev. Secundària) Treball Individual (Prev. Terciària) Treball Individual → Més tractament</p>		

Adaptació de "L'acció socioeducativa als serveis socials d'atenció primària de l'Ajuntament de Barcelona"

1. Zona d'integració – Prevenció Primària – Treball comunitari:

La prevenció primària és essencial per evitar el sorgiment de problemes d'inadaptació i demanda una intervenció de l'educador/a, dirigida als menors i als grups socials en els quals es desenvolupen (família i comunitat). Per tant la col·laboració amb el professorat dels centres, amb les famílies i amb els recursos comunitaris he d'esser estreta, especialment en zones desfavorides o en risc. Es tracta d'una intervenció fonamentalment indirecta amb els agents i mediadors socials i des d'una **dimensió comunitària**.

2. Zona de risc - Prevenció Secundària – Treball individual:

La prevenció secundària (evitar l'agreujament dels problemes d'inadaptació) demanda una **intervenció individualitzada** i directa sobre el/la menor i la seva família, en col·laboració amb professionals i serveis implicats, però si volem que la nostra intervenció sigui preventiva i viable s'ha de tenir en compte l'entorn natural o comunitari del/la menor per assolir la seva integració i socialització.

Aquesta zona de risc la definim en aquest document a diferents **perfils socioeducatius** desglossats a les pàgines següents:

2. Infants-adolescents en situació de risc de desatenció
- 4.A Infants – Joves en risc de conducta antisocial
5. Infants - Joves amb dificultats d'inserció social derivades d'aïllament social i/o condicions socioculturals
6. Joves amb consum de drogues (Fases 1,2,3)
7. Joves amb dificultat social per incorporar-se al mercat laboral
8. Persones amb discapacitat o NEE

Malgrat aquesta divisió que respon a una finalitat organitzativa i facilitadora de la tasca socioeducativa, no hem de perdre de vista que les situacions de risc social dels infants i joves responen a realitats complexes on conflueixen i interaccionen múltiples variables. És imprescindible des d'aquesta perspectiva, contemplar el/la menor i el seu context com una globalitat on tot està interrelacionat i orientar la intervenció atenent diverses conductes de risc, en lloc de centrar-la específica i exclusivament en una d'elles.

3. Zona d'exclusió – Prevenció terciària-

La prevenció terciària es dirigeix a reduir els problemes derivats de la inadaptació, es fonamenta en el tractament socioeducatiu directe amb l'infant - jove i precisa d'una feina conjunta estreta amb serveis específics. En la zona d'exclusió és indispensable que els serveis específics dirigeixin la intervenció i el treball en xarxa.

Els perfils socioeducatius ubicats a aquesta zona són:

3. Infants-joves en situació de maltractament
- 4.B. Infants – Joves amb conducta antisocial
6. Joves amb consum de drogues (Fases 4,5,6)
8. Persones amb discapacitat o NEE

2.5.- INTERPROFESSIONALITAT I APORTACIONS DE L'EDUCADOR/A SOCIAL A L'EQUIP DELS CMSS

L'educador/a social, com tots els professionals que formen part de l'equip de CMSS, té una part de la *seva funció específica* i una part *compartida o comuna* (coordinada o integrada en els serveis del Centre). La seva aportació específica es fonamenta en la formació i experiència prioritàriament pedagògica, sociològica així com didàctica.

Però també és un membre de l'equip interprofessional i com a tal, l'educador/a aporta la visió des de la vessant socioeducativa tant per *al diagnòstic* com per *a l'abordatge compartit* de les diferents situacions.

Nota.-

La prevenció Primària també es anomenada com a *Universal*, la prevenció Secundària com a *Selectiva*, i la prevenció Terciària com *Indicada*. S'ha optat per mantenir els termes que hi ha al present document, explicitant la seva equivalència.

2.6.- L'EDUCADOR/A SOCIAL COM A RESPONSABLE DE CAS

Del punt anterior (2.5) es deriva la importància de decidir i explicitar qui és el responsable de cas dins l'equip operatiu com a estratègia organitzativa que faciliti la interprofessionalitat. Aquesta decisió la prendrà l'equip operatiu de cada cas.

La responsabilitat entesa com:

- Facilitar que el cas funcioni i la seva conducció
- Fer possible la interprofessionalitat
- Vetllar per l'elaboració conjunta del Diagnòstic, Pronòstic, Pla de Feina i Avaluació.
- Convocar les reunions de coordinació entre els diferents professionals
- Facilitar el treball en xarxa. Interlocució amb altres serveis
- Custòdia i responsabilitat de l'expedient de la persona atesa

Criteris per decidir la responsabilitat del cas

Els professionals dels equips operatius de cada cas co-decidiran el professional que serà responsable del cas, seguint els següents criteris:

a.- Indicacions referides al diagnòstic socioeducatiu

Els presents protocols fan una indicació orientativa de la responsabilitat inicial dels casos, que és la de la següent graella. Orientativament, el rol que figura en primer lloc es proposa com a responsable de cas :

Situació de risc social	Responsable de cas
1. Infants, joves i/o progenitors amb manca d'informació, orientació i derivació	Educador S.
2. Infants-adolescents en situació de risc de desatenció	TS/Psicòleg/Educador S.
3. Infants-adolescents en situació de maltractament	Psicòleg
4. Infants – joves en risc de / amb problemes de conducta antisocial	Educador S.
5. Infants - joves amb dificultats d'inserció social derivades d'aïllament social i/o condicions socioculturals	Educador S.
6. Joves amb consum de drogues	Educador S.
7. Joves amb dificultat social per incorporar-se al mercat laboral	Educador S.
8. Persones amb discapacitat	Ed SIAD/Psicòleg/ TS

b.- Quan la intervenció és sols socioeducativa

L'Educador/a Social serà responsable en solitari en casos on el pla d'intervenció sia sols o bàsicament d'intervenció socioeducativa.

c.- Quan la intervenció és en equip interprofessional.

La responsabilitat recau sobre l'Educador/a Social *quan la major part de les necessitats i dificultats socials diagnosticades –inicialment o durant el procés - sobre les quals es proposa intervenir al Pla de Feina, són socioeducatives*. És a dir, quan el diagnòstic-pronòstic-intervenció socioeducativa representa un volum important dins el diagnòstic-pronòstic-intervenció global del cas.

Atenent que tant el diagnòstic com la intervenció són processos dinàmics, el/la professional responsable del cas podrà canviar segons les necessitats de cada moment.

2.7.- PRIMERES ACOLLIDES I RECEPCIÓ DEL CAS

Les demandes realitzades directament als Centres per part d'usuaris, entitats i serveis seran ateses en primera acollida per l'Educador/a Social quan facin clara referència a:

- Necessitats d'informació, orientació i derivació cap a recursos socioeducatius (Perfil 1)
- Risc de/o amb conducta antisocial (Perfil 4A i 4B)
- Condicions culturals que dificulten la inserció social i /o aïllament social (Perfil 5)
- Consum de drogues (Perfil 6)
- Dificultats d'incorporació al mercat laboral (Perfil 7)
- Persones amb discapacitat quan no hi ha problemes de salut mental (Perfil 8)

En cas de dubte sempre seran atesos en primera acollida per un/a treballador/a social.

Després de la primera recepció es farà una reunió d'entrada de casos a cada centre per decidir l'adjudicació de professionals i la responsabilitat inicial del cas.

Vies d'accés - forma de detecció.

A) Directa

- A.1. Directament la persona/família: La persona/família fa demanda explícita d'intervenció de l'Educador Social.
- A.2. Detecció des de la recepció del centre: La persona/família planteja, dins la seva petició, la necessitat implícita i l'auxiliar informador i/o professional del centre que atén la recepció recull la necessitat i la clarifica.
- A.3. Derivat per una entitat i/o servei: situacions sotmeses a protocols i circuits

B) Interprofessionalitat

- B.1. Detecció per part d'un professional del centre des de treball individual/familiar: Es pot plantejar la intervenció de l'Educador Social des dels diferents espais de treball interprofessional.
- B.2. Ídem des de treball grupal i/o comunitari

C) Treball comunitari

- C.1. Situacions detectades per l'Educador Social des de la seva intervenció en la comunitat

2.8.- GESTIÓ DE PRESTACIONS ECONÒMIQUES

L'Educador/a Social utilitza dos tipus de prestacions econòmiques vinculades al treball individual, els destinataris de les quals són els infants o joves amb els que treballa. Aquestes prestacions estan emmarcades dins les Ajudes econòmiques:

- Ajuda d'inserció social : assistència a activitats, a tallers, a serveis d'entitats...
- Beca d'inserció formatiu-laboral: cursos de formació,...

La quantia d'aquestes Ajudes econòmiques es valora tècnicament per part del/la professional o equip operatiu.

2.9.- RELACIÓ DEL TREBALL INDIVIDUAL SOCIOEDUCATIU AMB PRODUCTES DEL CATÀLEG DE PREVENCIÓ

Protocol socioeducatiu	Producte de catàleg
1.- Infants-joves en situació de risc de desatenció	<p>GRUPAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Grups d'habilitats socials i de relació » Grups d'habilitats de criança <p>COMUNITARI:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Prevenció del risc social a l'adolescència i la joventut » Prevenció del risc social a la infància
2.- Infants-joves en situació de maltractament	-----
3.- Infants-joves en risc de/o amb conducta antisocial	<p>GRUPALS:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Grups d'habilitats socials i de relació » Grups d'habilitats de criança <p>COMUNITARI:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Prevenció del risc social a l'adolescència i la joventut » Prevenció del risc social a la infància
4.- Infants-joves amb dificultats d'inserció social derivades d'aïllament social i/o condicions socioculturals	<p>GRUPALS:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Grups d'habilitats socials i de relació » Grups d'habilitats de criança » Grups d'acollida i adaptació <p>COMUNITARIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Prevenció del risc social a l'adolescència i la joventut » Prevenció del risc social a la infància
5.- Joves amb consum de drogues	<p>GRUPALS:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Grups d'habilitats socials i de relació <p>COMUNITARIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Prevenció del risc social a la infància » Prevenció dels risc social a l'adolescència i la joventut
6.- Joves amb dificultats d'inserció social per incorporar-se al mercat laboral	<p>GRUPALS:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Grups d'habilitats socials i de relació <p>COMUNITARIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Prevenció del risc social a l'adolescència i joventut
7.- Persones amb discapacitat o NEE	<p>GRUPALS:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Grups d'habilitats socials i de relació » Grups d'habilitats de criança » Grups d'autoestima » Grups de suport a curadors <p>COMUNITARIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Prevenció del risc social a la infància <p>Prevenció del risc social a l'adolescència i la joventut</p>
8.- Infants, joves i progenitors amb manca d'informació, orientació i derivació	-----

2.10. CANVI DE DENOMINACIÓ

Amb data 16-juny-2007 , es fa efectiva la reclassificació de la categoria professional dels EMO municipals, que de nivell C passen a esser de nivell B amb la denominació d'Educadors/es Socials.

2.11. FONTS DE REFERÈNCIA

A) Documentació interna de la Regidoria:

- **Atenció individual-familiar des dels serveis socials d'atenció primària** - Regidoria de Serveis Socials. Ajuntament de Palma
- **Atenció comunitària des dels serveis socials d'atenció primària** - Regidoria de Serveis Socials. Ajuntament de Palma
- **Mapa de processos (atenció individual-familiar i atenció grupal-comunitària)** Regidoria de Serveis Socials. Ajuntament de Palma
- **Posicionament d'Atenció a la infància –adolescència en risc social** - Regidoria Serveis Socials. Ajuntament de Palma
- **Protocol psicosocial** - Regidoria Serveis Socials. Ajuntament de Palma
- **Protocol d'atenció domiciliària** – Regidoria Serveis Socials. Ajuntament de Palma
- **Protocol d'atenció social** - Regidoria Serveis Socials. Ajuntament de Palma
- **Protocol d'Atenció Socioeducativa** - Regidoria de Serveis Socials, Ajuntament de Palma 2001
- **Protocol d'incorporació social de persones drogodepenents i familiars** - Regidoria Serveis Socials. Ajuntament de Palma
- **La intervenció formatiu-laboral des dels centres** - Regidoria Serveis Socials. Ajuntament de Palma
- **Catàleg de prevenció social** - Regidoria de Serveis Socials. Ajuntament de Palma
- **Protocols: d'absentisme i de situació de risc a secundària** - Regidoria de Serveis socials. Ajuntament de Palma
- **Catàleg de l'EPAD** - Regidoria de Serveis Socials. Ajuntament de Palma
- **Programes i documents:** Educadors familiars, Alter, Equip d'intervenció Familiar, Mesura de declaració de risc (procediments i actuacions 07) - Regidoria de Serveis Socials. Ajuntament de Palma

B) Plans Municipals:

- **Immigració i convivència** - Ajuntament de Palma
- **Igualtat d'oportunitats entre dones i homes** - Ajuntament de Palma
- **De drogodependències** - Ajuntament de Palma

C) Normativa:

- LO 1/1996 de 15 de gener de Protecció Jurídica del Menor
- Llei 18/2006 de 22 de novembre de Mediació Familiar. BOIB nº 170
- Llei 17/2006 de 13 de novembre Integral de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears. BOIB nº 163
- Llei 4/2005 de 29 d'abril sobre Drogodependències i altres addiccions a les Illes Balears. BOIB nº 71
- LO 8/2006 de 4 de desembre de 2006, per la qual es modifica la Llei Orgànica 5/2000, Reguladora de la responsabilitat penal dels menors. («BOE» 290, de 5-12-2006.)

D) Altres documents:

- **Programa de prevenció “Entre todos”** - Asociación Proyecto Hombre
- **Programa “A tiempo”** - Asociación Proyecto Hombre
- **L'acció socioeducativa als serveis socials d'atenció primària de l'Ajuntament de Barcelona** - Direcció Tècnica d'Afers Socials als Districtes, Ajuntament de Barcelona
- Vélaz de Medrano, C., **Intervención educativa y orientadora para la inclusión social de menores en riesgo** UNED. Madrid, 2002
- Álvarez González, B., **Orientación familiar**. Sanz y Torres. Madrid, 2003
- **Menores y consumo de drogas**, Guía de intervención. Delegación del Gobierno para el Plan Nacional de drogas – ADES.2002
- **Guía para la detección e intervención temprana con menores en riesgo**. Colegio Oficial de Psicólogos. 2004

3.- PROTOCOLS

3.1.- ESTRUCTURA I ÚS DELS PROTOCOLS

Els perfils socioeducatius que es desglossen seguidament, compten amb la següent estructura:

- **A. CRITERIS DIAGNÒSTICS:** Definició de la situació de risc. A cada perfil s'indica/quen el/s criteri/s diagnòstic/s suficients i necessaris que s'han de donar a una situació determinada per poder-la definir com a tal.

Factors de risc i factors de protecció: ajuden a fer un diagnòstic més acurat de la situació comptant amb les dificultats i també amb les potencialitats – capacitats.

- **B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ:** Atenció i/o tractament socioeducatiu, derivacions, col·laboracions... Amb els següents subapartats:

- **Responsable del cas:** indicació orientativa de la responsabilitat inicial dels casos.

- **Intervenció socioeducativa:** en aquest apartat, fonamental dins els protocols, es donen orientacions sobre les competències personals, socials i parentals a treballar amb els infants, joves i progenitors; a cada perfil es prioritza la intervenció a una o dues competències. També es descriuen algunes estratègies i activitats.

A l'Annexe 1 estan totes les competències personals i socials desenvolupades, indicant algun programa d'intervenció validat per a la seva consulta. També apareixen citades les competències parentals.

L'Annexe 2, és el qüestionari de Competències personals i socials, que donarà pautes per a l'avaluació inicial i final de l'infant-jove.

- **Col·laboració d'altres professionals:** descripció genèrica de les intervencions d'altres professionals del centre. Als respectius protocols aquestes intervencions estan més desenvolupades.

- **Col·laboració d'altres serveis i entitats:** serveis i entitats amb els quals s'intervé conjuntament, diferenciats segons el perfil o protocol de què es tracti. Per exemple: Servei de Protecció al Menor, Direcció Gral. De Menors, Jutjat de Menors, centres de Primària, centres de Secundària, recursos de lleure, recursos formatius i laborals...

- **C. DOCUMENTACIÓ RELACIONADA:**

- **Productes del Catàleg de Prevenció associats:** Aquí s'especifiquen els productes del catàleg de prevenció més directament relacionats amb el protocol desenvolupat

- **Documents de referència:** Vinculació als documents que ens poden orientar en relació a la problemàtica detectada (documents interns o relacionats)

- **Normativa específica:** Normativa local, autonòmica i nacional directament relacionada

1. INFANTS-JOVES I PROGENITORS AMB NECESSITAT D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ I DERIVACIÓ ¹

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

1. Infants i joves que per desconeixement propi o dels seus pares, no accedeixen als recursos* i prestacions* adients.
2. Infants, joves i progenitors amb necessitat d'orientació sobre recursos* i/o derivació als mateixos.
3. Manca de temps i implicació dels progenitors en l'educació dels fills

* Els recursos i prestacions són els relacionats amb l'àmbit educatiu-escolar, del lleure, esportius, culturals, de formació, laborals, discapacitats

Factors de risc		Factors de protecció
Personals	<ul style="list-style-type: none"> • Aïllament • Nouvinguts • Baix nivell sociocultural 	<ul style="list-style-type: none"> • Bon nivell d'habilitats personals • Coneixement previ dels recursos personals
Familiars	<ul style="list-style-type: none"> • Manca de competències parentals • Situació de precarietat econòmica de la família • Sense suport familiar, ja sigui per absència com per manca de capacitats 	<ul style="list-style-type: none"> • Suport familiar estable • Situació econòmica i laboral estable
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> • Manca de coordinació entre els serveis existents • Manca de coneixement dels recursos per part • Deficiències en les relacions entre serveis i administracions 	<ul style="list-style-type: none"> • Existència de recursos adients per a les problemàtiques detectades

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

- » Atenció i no tractament: informació, orientació, derivació i acompanyament
- » Són intervencions a curt – mig termini sense desenvolupament d'un Pla de Feina.

1. Responsable

Educador/a Social - Educador/a de SIAD

2. Intervenció socioeducativa

- » Informació i orientació de recursos i/o prestacions adients per a la situació que s'atén
- » Assegurar una correcta derivació
- » Acompanyament, si és necessari, a l'infant, jove o progenitors als serveis o recursos adients
- » Detecció d'altres possibles necessitats

Informar: facilitar les dades sobre el que ha de mester l'infant, jove i/o progenitor..

Orientar: facilitar la informació i acompanyar l'infant, jove i/o progenitor en el procés de presa de decisions entre varies opcions o alternatives

Derivar: Encaminar, conduir a la persona d'una part a una altra.

3. Col·laboració d'altres professionals

- » Auxiliar Informador, Preacollides (si hi ha al cmss) i Cap de Sector per ordenar la informació sobre recursos i prestacions
- » TS, per informació del sistema de protecció i serveis socials generals i específics. [Veure protocol nº 1.](#)
- » Ps, per recursos de salut mental
- » OL, per recursos formativo-laborals

4. Col·laboració d'altres serveis i entitats

- » Centres Educatius i Escolarització.
- » Serveis i entitats d'esplai, d'oci, esportives i culturals
- » Centres, serveis o programes de formació i inserció laboral

¹. Tot i que la informació, orientació i derivació són intervencions transversals a tots els protocols (amb problemàtica social) dels diferents rols professionals, aquí té una fitxa específica per recollir aquelles situacions on únicament es mobilitzen aquestes línies d'intervenció.

2. INFANTS-ADOLESCENTS EN SITUACIÓ DE RISC DE DESATENCIÓ

- » Infants-joves menors de 18 anys
- » Sempre es donarà el criteri diagnòstic 1 i/o 2 i alguns dels factors de risc associats

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

Els progenitors tenen dificultats i els hi manquen habilitats per proporcionar la cura i atenció adequada als seus fills.

Aquestes situacions poden incidir (o ja incideixen) negativament o de forma significativa en el desenvolupament dels fills.

1. **Risc de desatenció física o negligència:** Algunes de les necessitats bàsiques del menor no són ateses adequadament per cap adult.
 - **Alimentació:** no es proporciona l'alimentació adequada
 - **Vestit:** vestuari inadequat
 - **Higiene:** poca higiene corporal
 - **Atenció mèdica - sanitària:** absència de les atencions mèdiques de rutina, absència o retard en l'atenció mèdica de problemes físics o de malalties, incompliment de prescripcions mèdiques
 - **Supervisió:** períodes de temps sense supervisió i vigilància d'un adult
 - **Llar:** les condicions higièniques i de seguretat de la llar no són adequades.
 - **Escola:** inassistència injustificada i reiterada
 - **Desenvolupament físic:** signes de desenvolupament anòmal, per excés o defecte.
2. **Risc de desatenció i/o abandonament psicològic o emocional:** manca de suficient resposta dels progenitors als senyals, expressions emocionals, conductes i necessitats del menor que demanen proximitat, interacció i suport.
 - **Ignorar:** Conductes dels pares que ignoren les necessitats emocionals i els intents d'interacció dels seus fills com: escassa d'expressió d'afecte i d'empatia, escassa implicació amb els fills, escassa interacció i de contacte – sols quan es indispensable-, escàs suport a les necessitats educatives del fill, dificultar les relacions socials dels fills.
 - **Atenció psicològica o psicopedagògica:** els pares no cerquen, retarden o no accepten un tractament per resoldre problemes emocionals o conductuals dels fills recomanats per professionals per millorar la seva situació.

Factors de risc		Factors de protecció
Personals	.Manifestacions conductuals problemàtiques: agressivitat, oposicionisme, impulsivitat, o bé constrenyiment, apatia, tristesa, poc interès .Inseguretat .Dificultat per relacionar-se amb els altres .Manca d'hàbits de comportament .Dificultats educatives. NEE	.Percepció del suport emocional .Autoestima-control sobre les situacions .Disponibilitat d'adults per recolzar el menor .Temperament fàcil .Adaptació i rendiment escolar òptims
Familiars	.Escassa o inadequada vinculació afectiva .Condicionants ètnico -culturals .Situació de precarietat econòmica de la família .Drogodependència d'algun dels progenitors .Tràfic d'estupefaents .Trastorn de salut mental d'algun dels progenitors .Antecedents familiars a Protecció de menors per altres germans .Conductes antisocials, de transgressió de normes i	.Cohesió del grup familiar .Suport de la família extensa .Vinculació afectiva dels fills amb els pares o amb qualche membre familiar .Familiar o persona de referència propera que ofereixi models de conducta positiva .Competències parentals .Habilitats de criança i de cura dels fills .Habilitats socials i de comunicació

	<p>antecedents familiars delictius.</p> <p>.Manca d'habilitats i aptituds de criança dels progenitors</p> <p>.Progenitors negligents o poc interessats en els seus fills</p> <p>.Aïllament social</p> <p>.Freqüents canvis de domicili</p> <p>.Habitatge amb manca de condicions.</p> <p>.Amuntegament</p>	
Comuni-Taris	<p>.Situació socioeconòmica precària</p> <p>.Desestructuració social</p> <p>.Poca cohesió social</p> <p>.Absència de recolzament social: escassos recursos comunitaris</p> <p>.Degradació urbanística de la zona</p> <p>.Oportunitats per incorrir en conductes problemàtiques</p> <p>.Delinqüència</p>	<p>.Organització i cohesió social adequada</p> <p>.Relacions positives entre els veïns</p> <p>.Recolzament social i protecció al menor</p> <p>.Recursos comunitaris suficients i accessibles per al menor</p>

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

- **Atenció i tractament socioeducatiu de les situacions de risc**
- **Si malgrat la intervenció la situació de risc persisteix i/o s'agreuja (els progenitors no reconeixen les dificultats, no col·laboren en la resolució de la situació ni en els seus compromisos del pla de feina, i no hi ha pronòstic de millora) s'iniciarà el procediment establert per a declaracions jurídiques de risc (veure document de referència).² Segons la Llei Orgànica 1/1996, de protecció jurídica del menor, "la intervenció en situació de risc que ja està produint un perjudici en el desenvolupament personal o social del menor ha d'estar emparada per l'ordenament jurídic perquè incideix d'una manera molt directa en la garantia dels seus drets bàsics".**

1. Responsable de cas

Educador Social, Treballador/a Social o Psicòleg/a

2. Intervenció socioeducativa

Intervenció i orientació en :

-Competències personals i socials amb especial atenció a l' Autoestima i autoconeixement.

Malgrat no són prioritàries, si la situació ho permet, es poden treballar també algunes de les següents:

- Habilitats socials i de comunicació
- Autonomia, presa de decisions i resolució de conflictes
- Comprensió i maneig emocional
- Hàbits de salut i cura personal

-Competències parentals

(Aquestes competències estan desenvolupades a l'Annexe 1)

Estratègies i activitats:

- Ser un referent constatat per a l'infant i per a la família a través d'un seguiment personalitzat (evolució, millores, resolució de dubtes i conflictes quotidians, contenció emocional). Veure pg 3 *Funció guia acompanyament en l'acció socioeducativa*.
- Integració en activitat de temps lliure i d'altres (pròpies o d'entitats)
- Treball grupal i comunitari
- Contactes directes al medi i al domicili amb l'infant i la família
- Acompanyaments a infants i progenitors a activitats
- Coordinació amb l'escola per dificultats d'aprenentatge i d'hàbits.

² Mesura de declaració de risc; procediments i actuacions 07

3. Col·laboració d'altres professionals

Abordatge interprofessional i sempre emmarcat en un Pla de feina amb Menors:

- TS: la detecció, la valoració, la comunicació i col·laboració amb el servei de menors, la col·laboració amb d'altres serveis, el seguiment de la família i el menor, l'acompanyament a aquests, etc, [Veure protocol nº 5](#)
- PS: Intervenció psicosocial directa amb la família: assessorament i capacitació en habilitats de criança, assessorament i capacitació en habilitats de relació intrafamiliar, assessorament i capacitació en habilitats de relació interpersonal. Interconsulta amb els professionals que realitzen la intervenció directa. [Veure protocol nº 3](#)
- TF: Suport educatiu al domicili. Organització domèstica i de la llar. Promoció d'habilitats quotidianes de cura dels infants
- OL: Valoració i diagnòstic laboral, disseny de l'itinerari formatiu laboral, intervenció en l'àmbit laboral.
- Educador Familiar: Envers els pares Funcions de capacitació i reforç de les potencialitats d'habilitats personals i parentats. Envers els fills Afavorir el procés de desenvolupament i maduració personal (Veure programa d'educadors familiars)

4. Col·laboració d'altres serveis i entitats

- » Col·laboració en plans de feina consensuats amb el Servei de Protecció al Menor i Atenció a la Família. Per processos de desinstitucionalització, col·laboració en el pla de feina acordat sempre que sigui possible, amb antelació a la sortida efectiva.
- » Centres educatius de primària i secundària
- » Centres de Salut
- » Unitat de salut mental i USMIJ
- » Serveis culturals, d'oci i temps lliure
- » Direcció General de Menors i Jutjats de Menors

C. DOCUMENTACIÓ RELACIONADA

Productes del Catàleg de Prevenció associats

GRUPAL:

- » [Grups d'habilitats socials i de relació](#)
- » [Grups d'habilitats de criança](#)

COMUNITARI:

- » [Prevenció del risc social a l'adolescència i la joventut](#)
- » [Prevenció del risc social a la infància](#)

Documents de referència

- » [Posicionament d'atenció a la infància i adolescència en risc social](#)
- » [Mesura de declaració de risc; procediments i actuacions 07](#)
- » [Programa d'educadors familiars](#)
- » [Programa Alter](#)
- » [Document L' Equip d'Intervenció Familiar](#)

Educació Infantil i Primària:

- » [Protocol absentisme 2004-2006.](#)

Educació Secundària:

- » [Full de detecció risc social 2006-2007](#)
- » [Carta municipal als directors dels instituts d'Educació Secundària de Palma.](#)
- » [Catàleg EPAD](#)

Normativa específica

- » [Llei orgànica 1/1996 de protecció jurídica del menor](#)
- » [Llei integral de l'atenció i els drets de la infància](#)

3 . INFANTS-ADOLESCENTS EN SITUACIÓ DE MALTRACTAMENT

- » Infants i joves menors de 18 anys
- » Sempre es donarà un dels següents criteris

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

Segons la Llei Orgànica 1/1996, de protecció jurídica del menor “ són aquelles situacions en les quals el menor es troba en desemparament, no és possible la permanència d'aquest amb la seva família, perquè això impideix l'exercici dels drets fonamentals, com és en molt de casos el dret a la integritat física i moral”

- a). **Maltracte físic:** qualsevol acció no accidental dels progenitors que provoqui dany corporal o malaltia al menor o que suposi un alt risc de patir-lo (Ferides, cremades, cops, fractures, talls, etc)
- b). **Maltracte psicològic-emocional:** hostilitat verbal reiterada dels progenitors en forma d'insult, despreci, crítica o amenaça d'abandonament; i constant bloqueig de les iniciatives d'interacció dels infants.
 - » **Rebuig:** menystenir, avergonyir, ridiculitzar, crítica i càstig constants, humiliació, tractament hostil.
 - » **Terroritzar:** amenaçar o cometre violència verbal –creant por i temor-, amenaçar o cometre violència extrema contra objectes o persones apreciades pel fill,
 - » **Aïllament:** negar de forma permanent al fill les oportunitats per satisfer les seves necessitats d'interacció i comunicació amb iguals.
 - » **Violència domèstica extrema:** es produeixen de forma permanent situacions de violència física o verbal intensa entre els progenitors en presència dels fills
- c). **Abús sexual:** qualsevol classe de contacte sexual o incitació a aquest fet per un adult sobre un menor.
- d). **Menor abandonat o negligència greu:** No s'atenen les necessitats de cura física i mental del nin. Privació d'aliments, de cures sanitàries; manca d'higiene, manca d'interès pel desenvolupament emocional i educatiu del nin.

Factors de risc		Factors de protecció
Personals	.Manifestacions conductuals problemàtiques: agressivitat, oposicionisme, impulsivitat, o bé constrenyiment, apatia, tristesa, poc interès .Dificultat per relacionar-se amb els altres .Manca de control emocional i afectiu .Baixa autoestima i autoconcepte .Inseguretat, temors i pors .Dificultats educatives. NEE	.Recolzament emocional percebut .Autoestima-control sobre les situacions .Disponibilitat d'adults per donar suport al menor .Resistència a la frustració .Temperament fàcil .Adaptació i rendiment escolar òptims
Familiars	.Manca de vinculació afectiva .Desqualificació i poca acceptació dels fills .Situació de precarietat econòmica de la família .Drogo dependència d'algun dels progenitors .Tràfic d'estupefaents .Trastorn de salut mental d'algun dels progenitors .Antecedents de maltractes i abusos dels progenitors a la seva infància .Antecedents familiars a Protecció de menors per altres germans .Situacions reiterades de violència domèstica .Conductes antisocials, de transgressió de normes i antecedents familiars delictius. .Manca d'habilitats i aptituds de criança dels progenitors .Freqüents canvis de domicili .Aïllament social	.Cohesió del grup familiar .Suport de la família extensa .Vinculació afectiva dels fills amb els pares o amb qualche membre familiar .Familiar o persona de referència propera que ofereixi recolzament afectiu-emocional i models de relació positius .Competències parentals .Habilitats de criança i de cura dels fills .Habilitats socials i de comunicació
Comunitaris	.Condicionants ètnico-culturals .Acceptació social del càstig i la violència .Situació socioeconòmica precària .Desestructuració social .Poca cohesió social .Absència de recolzament social: escassos recursos	.Organització i cohesió social adequada .Relacions positives entre els veïns .Recolzament social i protecció al menor .Recursos comunitaris suficients i accessibles per al menor

	<p>comunitaris</p> <ul style="list-style-type: none"> .Degradació urbanística de la zona .Oportunitats per incórrer en conductes problemàtiques .Delinqüència 	
B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ		
<p>» Atenció i no tractament de les situacions de maltracte. Notificació al Servei de Protecció al Menor.</p>		
1. Responsable de cas		
Psicòleg/a		
2. Intervenció socioeducativa		
<p>Intervenció en (sempre en col·laboració amb el S. P. Menors a través del Pla de feina consensuat):</p> <p>-Competències personals i socials amb especial atenció a l' Autonomia i resolució de conflictes.</p> <p>Malgrat no són prioritàries, si la situació ho permet, es poden treballar també algunes de les següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Habilitats socials i de comunicació » Autoestima i autoconeixement » Comprensió i maneig emocional <p>-Competències parentals</p> <p>(Aquestes competències estan desenvolupades a l'Annex 1)</p> <p>Estratègies i activitats:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Ser un referent constatat per a l'infant i per a la família a través d'un seguiment personalitzat (evolució, millores, resolució de dubtes i conflictes quotidians, contenció emocional). Veure pg 3 <i>Funció guia acompanyament en l'acció socioeducativa</i>. » Integració en activitat de temps lliure i d'altres (pròpies o d'entitats) » Contactes directes al medi i al domicili amb l'infant i la família » Acompanyaments a infants i progenitors a activitats » Coordinació amb l'escola per dificultats d'aprenentatge i d'hàbits. 		
3. Col·laboració d'altres professionals		
<p>Abordatge interprofessional i sempre emmarcat en un Pla de feina amb Menors:</p> <ul style="list-style-type: none"> » TS: la detecció, la valoració, la comunicació i col·laboració amb el servei de menors, la col·laboració amb d'altres serveis, el seguiment de la família i el menor, l'acompanyament a aquests, etc, Veure protocol nº 6 » PS: Intervenció psicosocial directa amb la família: assessorament i capacitat en habilitats de criança, assessorament i capacitat en habilitats de relació intrafamiliar, assessorament i capacitat en habilitats de relació interpersonal. Interconsulta amb els professionals que realitzen la intervenció directa. Veure protocol nº 4. » TF: Suport educatiu al domicili. Organització domèstica i de la llar. Promoció d'habilitats quotidianes de cura dels infants » PL: Valoració i diagnòstic laboral, disseny de l'itinerari formatiu laboral, intervenció en l'àmbit laboral. » Educador Familiar: Envers els pares Funcions de capacitat i reforç de les potencialitats d'habilitats personals i parentals. Envers els fills Afavorir el procés de desenvolupament i maduració personal (Veure programa d'educadors familiars) 		

4. Col·laboració d'altres serveis i entitats

- » Col·laboració en plans de feina consensuats amb Servei de Protecció al Menor i Atenció a la Família
Per processos de desinstitucionalització, col·laboració en el pla de feina acordat sempre que sigui possible, amb antelació a la sortida efectiva.
- » Centres educatius de primària i secundària
- » Centres de Salut
- » Unitat de salut mental i USMIJ
- » Serveis culturals, d'oci i temps lliure
- » Direcció General de Menors i Jutjats de Menors

C. DOCUMENTACIÓ RELACIONADA

Documents de referència

- » [Posicionament d'atenció a la infància i adolescència en risc social](#)
- » [Full de comunicació de maltractaments al Servei de Protecció al Menor i Atenció a la Família](#)

Normativa específica

- » [Llei orgànica 1/1996 de protecció jurídica del menor](#)
- » [Llei integral de l'atenció i els drets de la infància](#)

4. INFANTS I JOVES EN RISC DE/O AMB CONDUCTA ANTISOCIAL

Infants i joves fins a 21* anys.

*Segons Llei reguladora de la Responsabilitat penal dels Menors, L.O. 8/2006 («BOE» 290, de 5-12-2006.)

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

S'ha de diferenciar una de les dues tipologies següents, entès com un continuïum que abasta des del risc de desenvolupar conductes antisocials inicials o de baix llindar, fins a conductes clarament antisocials penades per la Llei.

3A Risc de conducta antisocial

Són les conductes negativista-desafiantes persistents en el temps, que són clarament de desobediència i d'hostilitats cap a progenitors, adults i iguals.

Es donaran al manco dos dels següents criteris de forma reiterada:

1. Comportaments i actituds provocadores i desafiantes amb els adults.
 - a. Negativisme i no compliment d'ordres dels adults. Transgredeix els límits que se li posen.
 - b. Discuteix de forma continuada amb adults
 - c. Mentides reiterades sobre els seus actes i dificultat per assumir responsabilitats
2. Comportaments d'ira, atacs de còlera i rabietes cap als altres –adults o iguals-.
3. Baralles freqüents amb els demés.
4. Molesta de forma deliberada als demés.

3B Conducta antisocial

Són els comportaments que transgredeixen/violen els drets bàsics dels altres i les principals normes socials apropiades a l'edat, amb actituds constants desafiantes cap als adults. Habitualment amb antecedents o mesures del Jutjat de Menors.

Es donaran al manco dos dels següents criteris de forma reiterada:

1. Agressió a persones i animals: amenaces, assetjament, inici i provocació de baralles, crueltat física amb persones o animals, robatoris amb enfrontament a la víctima.
2. Destrucció de la propietat i bens de la comunitat: incendis, actes vandàlics
3. Fraus o robatoris sense violència: falsificacions, furt.
4. Transgressió persistent i greu de normes de determinats contextos, com el familiar (fugides de casa, enfrontaments, baralles), l'escolar (enfrontaments, desobediència, absentisme) o el laboral (faltes injustificades).

Factors de risc

Personals

- .Impulsivitat
- .Incompetència social
- .Baixa tolerància a la frustració
- .Dificultat per demorar la gratificació
- . Antecedents de mesures del Jutjat de Menors.
- .Exposició a la violència com a víctima o com a testimoni
- .Baixa autoestima
- .Acusa a altres dels seus errors o mal comportament
- .Es susceptible o fàcilment molestat per altres
- .Sovint es mostra colèric i ressentit
- .Sovint és venjatiu
- .Necessitat d'afirmar-se a través de la violència
- .Temors i pors
- .Necessitat de cridar l'atenció
- .Consum de drogues
- .Dificultat per assumir responsabilitats i compromisos
- .Dificultats educatives. NEE

Familiars

- .Drogodependència d'algun dels progenitors
- .Problemes de salut mental
- .Rebuig o abandonament per part dels pares
- .Canvis freqüents de cuidadors
- .Situacions reiterades de violència domèstica
- .Conductes antisocials, de transgressió de

Factors de protecció

- .Suport emocional percebut
- .Adequada autoestima
- .Autocontrol emocional i conductual
- .Habilitats de resolució de problemes
- .Habilitats socials i de comunicació adequades
- .Coneixement de recursos de temps lliure i d'oci
- .Oci i temps lliure organitzat
- .Existència de centres d'interès
- .Habilitats i talents especials
- .Establiment i compliment de límits
- .Actituds pro-socials i interiorització de normes
- .Inquietud cultural, esportiva, associativa...
- .Adaptació i rendiment escolar òptims

- .Límits i normes clares
- .Reconeixement i acceptació del fill
- .Ambient familiar afectiu i comunicació positiva
- .Habilitats educatives
- .Rebuig de les conductes de risc
- .Models de referència de conducta positiva en els pares

	<p>normes i antecedents familiars delictius</p> <p>.Disciplina inconsistent</p> <p>.Manca d'habilitats i competències parentals per exercir l'autoritat i posar límits</p> <p>.Dificultats en les relacions i comunicació paterno-filial</p> <p>.Escàs suport i atenció dels progenitors o aquest no és acceptat pels fills</p> <p>.Situació de precarietat econòmica de la família</p> <p>.Escassa o inadequada vinculació afectiva</p>	<p>.Rols ajustats i figures d'autoritat de referència</p> <p>.Supervisió i procediments de control adequats</p> <p>.Seguiment i recolzament en activitats escolars, de temps lliure...</p> <p>.Oci familiar compartit</p>
Comunitaris	<p>.Participació amb colles/grups marginals amb conductes de transgressió de normes.</p> <p>Situació socioeconòmica precària</p> <p>.Desestructuració social i poca cohesió social</p> <p>.Absència de recolzament social: escassos recursos comunitaris</p> <p>.Degradació urbanística de la zona</p> <p>.Oportunitats per incórrer en conductes problemàtiques</p> <p>.Delinqüència</p>	<p>.Organització i cohesió social adequada</p> <p>.Relacions positives entre els veïns</p> <p>.Recolzament social i protecció al menor</p> <p>.Recursos comunitaris suficients i accessibles per al menor</p>

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

- ▶▶ **3A Infants-joves amb risc de conductes antisocials:** Atenció i tractament socioeducatiu amb l'infant-jove i progenitors
- ▶▶ **3B Joves amb conductes antisocials:**
 - Atenció i derivació al Servei de Protecció de Menors (menors de 14 anys)
 - Joves amb mesures dictaminades pel Jutjat de Menors. Col·laboració en el Pla de Feina si cal

1. Responsable de cas

Educador/a Social

2. Intervenció socioeducativa

Intervenció i orientació en:

-En aquest perfil es prestarà especial atenció a les competències personals i socials:

- ▶▶ Habilitats socials i de comunicació: Solució de problemes de manera no conflictiva
- ▶▶ Control i maneig emocional: de la impulsivitat, saber posar-se en lloc de l'altre, assertivitat

-Competències parentals

(Aquestes competències estan desenvolupades a l'Annex 1)

Estratègies i activitats:

- ▶▶ Acostament i detecció de causes (educativa, familiar, social, personal, impacte emocional)
- ▶▶ Coneixement de preferències i interessos de l'infant - jove
- ▶▶ Coneixement de l'entorn grupal de l'infant - jove
- ▶▶ Intervenció amb grup natural: abordatge grupal i comunitari per al desenvolupament d'HH SS
- ▶▶ Oferiment de recursos de temps lliure, formatius i de col·locació; seguiment del procés en el recurs
- ▶▶ Ser un referent constatat per a l'infant - jove, fer acompanyament continuat. Veure pg 3 *Funció guia acompanyament en l'acció socioeducativa.*

3. Col·laboració d'altres professionals

- ▶▶ PS: per valoració de dificultats psicològiques i relacionals, treballar els factors d'ordre psicosocial que obstaculitzin el procés de desenvolupament personal i familiar. [Veure protocols nº 1 i 2](#)
- ▶▶ TS: per valoració i intervenció en dificultats sociofamiliars i econòmiques. [Veure protocol nº 4](#)
- ▶▶ Educador/a familiar: treball d'hàbits i pautes de relació des del domicili
- ▶▶ Treballadora Familiar : organització domèstica, hàbits d'higiene i alimentació

4. Col·laboració d'altres serveis i entitats

- » Amb el Jutjat de Menors, Direcció Gral de Menors i el Servei de Protecció al Menor i Atenció a la Família, per co-elaboració del pla de feina, continuïtat i seguiment de mesures dictaminades
- » Pla comú de feina i col·laboració amb d'altres serveis que intervinguin amb el menor i la família: escoles, IES, recursos formatius i d'inserció laboral, recursos de lleure i socioculturals.
- » Amb IRES pels casos de joves atesos des dels tribunals de justícia penals i ordinaris.
- » Policia Local i Policia Nacional de proximitat, comunicació i notificació

C. DOCUMENTACIÓ RELACIONADA

Productes del Catàleg de Prevenció associats

GRUPALS:

- » [Grups d'habilitats socials i de relació](#)
- » [Grups d'habilitats de criança](#)

COMUNITARI:

- » [Prevenció del risc social a l'adolescència i la joventut](#)
- » [Prevenció del risc social a la infància](#)

Documents de referència

- » [Posicionament d'atenció a la infància i adolescència en risc social](#)
- » [Mesura de declaració de risc: procediments i actuacions 07](#)
- » [Programa d'educadors familiars](#)
- » [Programa Alter](#)
- » [Document L' Equip d'Intervenció Familiar](#)

Educació Infantil i Primària:

- » [Protocol absentisme 2004-2006.](#)

Educació Secundària:

- » [Full de detecció risc social 2006-2007](#)
- » [Carta municipal als directors dels instituts d'Educació Secundària de Palma](#)
- » [Catàleg EPAD](#)

Normativa específica

- » [LLEI ORGÀNICA 8/2006, de 4 de desembre de 2006, per la qual es modifica la Llei Orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors. \(«BOE» 290, de 5-12-2006.\)](#)

5. INFANTS I JOVES AMB DIFICULTATS D'INSERCIÓ SOCIAL DERIVADES D' AILLAMENT SOCIAL I / O CONDICIONS SOCIOCULTURALS		
Existència sempre de dos dels següents criteris:		
A. CRITERIS DIAGNÒSTICS		
<div>1. Escassa o nul·la participació en la vida comunitària: activitats culturals, esportives, d'oci...</div> <div>2. Escassa o nul·la relació de l'infant – jove amb d'altres infants</div> <div>3. Dificultat de l'infant per relacionar-se amb els demés per: manca d'habilitats de comunicació i de relació</div> <div>4. Pertanyen a minories ètniques i culturals (ètnia gitana, magrebins, immigrants) que es relacionen bàsica o exclusivament amb el seu grup.</div>		
Factors de risc		Factors de protecció
Personals	<div>.Desarrelament i actitud negativa cap al nou entorn</div> <div>.Manca de comprensió de l'idioma</div> <div>.Dificultats educatives. NEE</div> <div>.Dificultats d'incorporar-se al mercat laboral</div>	<div>.Capacitat d'adaptació a noves situacions</div> <div>.Habilitats socials i de comunicació</div> <div>.Actitud oberta cap al coneixement d'altres cultures</div> <div>.Habilitats de resolució de problemes</div> <div>.Absència de comportaments asocials</div> <div>.Solidaritat amb els altres i compromís social</div> <div>.Coneixement de recursos socials i d'oci</div> <div>.Existència de centres d'interès</div> <div>.Adaptació i rendiment escolar òptims</div>
Familiars	<div>.Situació de precarietat econòmica</div> <div>.Aïllament social</div> <div>.Manca de suport familiar i de suport de xarxa comunitària</div> <div>.Freqüents canvis de domicili</div> <div>.Habitatge amb manca de condicions i amuntegament</div> <div>.Tradicions i costums culturals que dificulten la igualtat d'oportunitats</div> <div>.Baix nivell d'expectatives i motivacions professional-laborals</div> <div>.Pares amb llocs de treball no qualificats i amb dificultats d'inserció laboral</div> <div>.Escassa relació amb altres cultures</div> <div>.Pes cultural de l'entorn familiar</div>	<div>.Models de referència de conducta prosocial , d'acceptació i tolerància cap a altres cultures per part dels pares</div> <div>.Habilitats socials i de comunicació</div> <div>.Habilitats educatives</div> <div>.Estabilitat laboral i econòmica</div> <div>.Pares que afavoreixen la relació dels fills amb iguals</div> <div>.Competències parentals</div> <div>.Habilitats de criança i de cura dels fills</div>
Comunitaris	<div>.Problemes d'integració i inclusió social (col·lectius d'immigrants, minories ètniques)</div> <div>.Rebuig i aïllament per part de la comunitat</div> <div>.Situació socioeconòmica precària</div> <div>.Desestructuració social</div> <div>.Poca cohesió social</div> <div>.Absència de recolzament social: escassos recursos comunitaris</div> <div>.Degradació urbanística de la zona</div> <div>.Oportunitats per incórrer en conductes problemàtiques</div> <div>.Delinqüència</div>	<div>.Integració i inclusió social. Acceptació de la diferència</div> <div>.Organització i cohesió social adequada</div> <div>.Relacions positives entre els veïns</div> <div>.Recolzament social i protecció al menor</div> <div>.Recursos comunitaris suficients i accessibles per al menor</div> <div>.Valors culturals democràtics</div> <div>.Flexibilitat de rols de gènere</div>
B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ		
» Atenció socioeducativa als infants, joves i progenitors amb dificultats d'inserció social per aïllament social i/o causes socio-culturals		
1. Responsable de cas		
Educador/a Social		

2. Intervenció socioeducativa

Intervenció i orientació en:

-Competències personals i socials amb especial atenció a *Habilitats socials i de comunicació* i a la *Convivència i tolerància* (comportament altruista i cooperatiu, motivar l'intercanvi cultural, el seu coneixement i acceptació).

Malgrat no són prioritàries, si la situació ho permet, es poden treballar també algunes de les següents:

- » Autonomia, presa de decisions i estratègies de planificació
- » Coneixement i maneig emocional

- Competències parentals

(Aquestes competències estan desenvolupades a l'Annex 1)

Estratègies i activitats:

- » Ser un referent constatat per a l'infant-jove i per a la família. Veure pg 3 *Funció guia acompanyament en l'acció socioeducativa*.
- » Coneixement de preferències i interessos de l'infant - jove i els seus pares
- » Acompanyaments a infants a activitats. Implicar els pares en les activitats dels seus fills.
- » Integració en activitats i recursos comunitaris
- » Seguiment individualitzat de l'infant, del seu procés d'inserció en els diferents recursos i activitats
- » Contactes directes al medi i al domicili amb l'infant i la família
- » Coordinació amb l'escola per dificultats d'aprenentatge i d'hàbits.
- » Apropar els pares a l'escola i viceversa

3. Col·laboració d'altres professionals

- » TS: intervenció per facilitar la integració social en coordinació amb altres serveis (centres educatius, sociosanitaris, formatiu-laboral...). [Veure protocol nº 10](#)
- » Ps: intervenció en les situacions de desajustament emocional/vivencial derivat d'un procés migratori. [Veure protocol nº 9](#).
- » Equip de Mediació intercultural: per suport a la intervenció realitzada des dels equips dels Centres Municipals de Serveis Socials en l'atenció a la població immigrant i consisteix, bàsicament, en informació, orientació, acompanyaments, traducció i interpretació, assessorament a professionals, prevenció, resolució i mediació de conflictes.
- » PL: valoració i diagnòstic laboral, disseny de l'itinerari formatiu laboral, intervenció en l'àmbit laboral
- » Sempre s'han de tenir en compte tots els recursos i activitats grupals o comunitaris del CMSS, d'entitats i de serveis a la barriada.

4. Col·laboració d'altres serveis i entitats

- » Coordinació amb altres serveis (escoles, IES, Casals, Centres de salut...), entitats, Associacions culturals que intervinguin amb els infants, joves i/o pares.
- » Agents socials i mediadors de la comunitat.
- » OFIM
- » Associacions de persones immigrades
- » Serveis formatius/laborals específics
- » Cursos de castellà/català per a persones immigrades

C. DOCUMENTS RELACIONATS

Productes del Catàleg de Prevenció associats

GRUPALS:

- » [Grups d'habilitats socials i de relació](#)
- » [Grups d'habilitats de criança](#)
- » [Grups d'acollida i adaptació](#)

COMUNITARIS:

- » [Prevenció del risc social a l'adolescència i la joventut](#)
- » [Prevenció del risc social a la infància](#)

Documents de referència

- » [Pla Municipal sobre la immigració i la convivència](#)
- » Enllaç d'interès: [Observatori Municipal de la immigració](#)

Normativa específica

- » [Pla Municipal sobre la immigració i la convivència](#)

6. ADOLESCENTS I JOVES AMB CONSUM DE DROGUES

Adolescent – jove de 13 a 30 anys d'edat
Sempre es donaran els criteris:

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

1. Consum de substàncies – alcohol, haixix, drogues de disseny i altres - de forma puntual o habitual
2. Antecedents de consum precoç

Factors de risc		Factors de protecció
Personals	<ul style="list-style-type: none"> .Baixa tolerància a la frustració .Dificultat per demorar la gratificació .Dificultats per assumir responsabilitats i compromisos .Manca d'habilitats per establir relacions personals .Baixa autoestima .Actitud evasiva davant els problemes i conflictes .Voler ser acceptat i quedar bé davant dels amics .Participació en grups amb consum de drogues i en activitats marginals .Dificultats educatives. NEE 	<ul style="list-style-type: none"> .Recolzament emocional percebut .Adequada autoestima .Control sobre situacions, saber dir "no" .Habilitats socials i de comunicació .Coneixement de recursos socials i d'oci .Saber demorar reforços .Tolerància a la frustració .Existència de centres d'interès .Clarificació en la seva escala de valors .Responsabilitat cap als altres i en els propis actes .Prudència .Valoració de l'esforç per aconseguir metes .Afrontament de la realitat quotidiana i els seus problemes .Participació en grups amb absència de conductes desadaptatives .Models d'amics no consumidors
Familiars	<ul style="list-style-type: none"> .Drogodependència d'algun dels progenitors .Tràfic d'estupefaents . Problemes de salut mental .Situació de precarietat econòmica de la família .Manca d'habilitats i aptituds de criança dels progenitors .Manca d'habilitats i competències parentals per exercir l'autoritat i posar límits .Disciplina inconsistent .Conductes antisocials, de transgressió de normes i antecedents familiars delictius .Dificultats en les relacions i comunicació paterno-filial .Escassa o inadequada vinculació afectiva .Escàs suport i atenció dels progenitors o aquest no és acceptat pels fills .Desqualificació i poca acceptació dels fills 	<ul style="list-style-type: none"> .Experiències de reforços positius cap a l'esforç .Valoració del rendiment i motivació de l'eficàcia .Recolzament per superar els fracassos .Reconeixement i acceptació del fill .Ambient familiar afectiu i comunicació positiva .Límits i normes clares .Actituds saludables i comportaments contraris al consum de drogues .Supervisió i procediments de control adequats .Seguiment i recolzament en les activitats escolars, de temps lliure
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> .Accesibilitat a les substàncies .Situació socioeconòmica precària .Desestructuració social .Poca cohesió social .Absència de recolzament social: escassos recursos comunitaris .Degradació urbanística de la zona .Oportunitats per incórrer en conductes problemàtiques .Delinqüència 	<ul style="list-style-type: none"> .Alternatives d'oci saludable .Dificultats d'accés a les substàncies .Organització i cohesió social adequada .Relacions positives entre els veïns .Recolzament social i protecció al menor .Recursos comunitaris suficients i accessibles per al menor

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

- » Detecció de joves amb problemes de consum de drogues.
- » Atenció de les necessitats socioeducatives bàsiques (Fases de consum 1,2 i 3) amb intervenció directa o indirecta de l'EPAD, amb adolescents, joves i progenitors (Prevenició Secundària)
- » Atenció socioeducativa dels joves derivats al cmss per part de serveis de tractament de drogodependències a través d'un Pla de Feina consensuat.
- » Motivació i derivació dels joves amb consum de drogues als serveis especialitzats (Fases 4,5 i 6) i implicació dels progenitors, sempre que sigui possible (Prevenició Terciària)

1. Responsable de cas

Educador/a

2. Intervenció socioeducativa

Intervenció i orientació en:

-Competències personals i socials amb especial atenció a *Habilitats socials i de comunicació, a la Comprensió i maneig emocional* (resistència a la pressió de grup, saber dir NO, demorar la gratificació, maneig de l'estrès i ansietat) i als ***Hàbits de salut i cura personal***

Malgrat no són prioritàries, si la situació ho permet, es poden treballar també algunes de les següents:

- » Autonomia, presa de decisions i resolució de conflictes
- » Autoestima i autoconeixement. Presa de consciència del consum i motivació cap al canvi. Estil atribucional

-Competències parentals

(Aquestes competències estan desenvolupades a l'Annex 1)

Estratègies i activitats:

- » Detectar, conèixer i valorar el consum: tipus de substància, tipus de consum –quan, com, amb qui, on- Fase i evolució del consum.(*)
- » Derivació del jove i la seva família al servei especialitzat més adient (segons edat, tipus i Fase de consum)
- » Sol·licitar i disposar de l'assessorament i d'intervenció directa al territori de professionals de l'EPAD
- » Conèixer les preferències, interessos i il·lusions de l'infant – jove.
- » Conèixer l'entorn grupal i d'amics de l'infant – jove.
- » Orientar, informar i facilitar la incorporació de l'infant-jove a activitats complementàries saludables (temps lliure, culturals)
- » Orientar, informar i acompanyar a recursos formatius i d'inserció laboral
- » Ser un referent constant per a l'infant – jove per orientació resolució de dubtes i dificultats. Veure pg 3 *Funció guia acompanyament en l'acció socioeducativa*.
- » Des dels projectes grupals i comunitaris tenir una orientació de prevenció del consum de drogues
- » Orientació i recolzament als pares per sensibilització i implicació. Oferir l'assessorament de l'EPAD.

3. Col·laboració d'altres professionals

- » Des del CMSS per a valoració de les dificultats sociofamiliars i psicològiques, relacionals (TS, [veure protocol nº 9](#) – PS, [veure protocol nº 10](#)) i dissenyar pla de feina conjunt
- » Des dels professionals de l'EPAD: assessorament i intervencions directes i/o indirectes

4. Col·laboració d'altres serveis i entitats

- » Serveis especialitzats en drogodependències: derivacions recíproques, coordinació.
- » Des de centres de salut: implicació d'infermeria i de metges de capçalera
- » Serveis de formació ocupacional i d'inserció laboral; que possibilitin un itinerari individualitzat d'incorporació laboral
- » Serveis o entitats de temps lliure, que possibilitin alternatives d'ocupació
- » Entitats i clubs esportius

C. DOCUMENTS RELACIONATS

Productes del Catàleg de Prevenció associats

GRUPALS:

- » [Grups d'habilitats socials i de relació](#)

COMUNITARIS:

- » [Prevenció del risc social a la infància](#)
- » [Prevenció dels risc social a l'adolescència i la joventut](#)

Documents de referència

- » [Protocol d'incorporació social i coordinació amb serveis de tractament de persones drogodependents i familiars](#)
- » [Pla Municipal de Drogodependències](#)
- » [Catàleg EPAD](#)

*

SIGNES PER A LA DETECCIÓ DEL CONSUM

Consum de drogues en el domicili per part d'algun familiar
 Consum de drogues en el domicili o en presència dels pares per part del jove
 Consum de drogues els caps de setmana i/o a espais recreatius
 Estar baix l'efecte de qualche substància: pupiles excessivament dilatades o contraïdes, ulls irritats, evident rigidesa muscular o moviments espasmòdics
 Disposar de drogues o d'utils de consum
 Conseqüències agudes: sangrar pel nas, excés de mucositat nasal(rinorrea), rigidesa de la mandíbula Així com cert tipus de psicosis, idees paranoïdes, recurrents poden presentar-se com a conseqüències del consum
 Desaparició o adquisició d'objectes valuosos
 Agressivitat o falta de respecte continuat a les normes
 Relació amb amics o coneguts consumidors
 Dificultats per mantenir els hàbits quotidians
 Estat d'ànim alterat. Comportaments excessius o inhibits

FASES I EVOLUCIÓ DEL CONSUM

- 1.- Fase prèvia o de predisposició: Predisposició sociocultural i predisposició biològica (intel·ligència, aprenentatge i personalitat) En aquesta Fase el Jove encara no ha tingut relació amb les drogues però existeixen variables que facilitaran o dificultaran que es produeixi el consum.
- 2.- Fase de coneixement: Els joves coneixen les drogues en el seu procés de socialització; això relacionat amb certes característiques evolutives (desig d'autonomia, experimentar...) fa que l'adolescència sigui l'edat més freqüent d'inici en el consum.
- 3.- Fase d'experimentació e inici al consum: El desig de provar la substància està relacionat amb la facilitat d'accedir a elles, les expectatives sobre els seus efectes, la percepció de risc associat al consum i les habilitats per enfrontar-se a situacions d'oferta. En aquesta Fase és molt important **l'acció socioeducativa de disminució de factors de risc i potenciament dels factors de protecció**.
- 4.- Fase de consolidació: Les conseqüències derivades del consum condicionen el seu manteniment.
- 5.- Fase de manteniment o d'abandonament: Està relacionat amb les conseqüències que el jove obté del comportament i el canvi de percepció dels efectes. Quan el Jove comença a considerar el consum com a negatiu, és possible que iniciï un procés per abandonar-lo.
- 6.- Fase de recaiguda: Es podrà produir degut a les dificultats que el jove té per controlar la seva abstinència.

7. JOVES AMB DIFICULTAT SOCIAL PER INCORPORAR-SE AL MERCAT LABORAL

Joves a partir de 16 anys i menors de 30 anys sense càrregues familiars
Sempre es donaran dos dels següents criteris:

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

1. Manca d'habilitats socials i de comunicació
2. Manca de planificació: inexistència d'un projecte de futur personal (no saben que fer ni on anar, no saben què volen, no saben com fer-ho, no tenen metes clares)
3. Dificultat per assumir compromisos i responsabilitats

Factors de risc		Factors de protecció
Personals	<ul style="list-style-type: none"> .Dificultat per prendre decisions .Baixa autoestima i autoconeixement .Sentiments d'inutilitat i fracàs .Manca de motivació per a la inserció laboral .Temor a l'autonomia .Manca d'autonomia per desfer-se'n en la comunitat .Manca de sentit del treball .Manca de disponibilitat per càrregues familiars .Consum de drogues .Manca de formació professional específica .Manca d'experiència laboral .Dificultats per mantenir el lloc de treball .Manca de documentació per a la feina .Esterotipus sexistes .Dificultats educatives. NEE 	<ul style="list-style-type: none"> .Habilitats socials i de comunicació .Habilitats per al treball en equip .Adequada autoestima i coneixement de les pròpies capacitats i interessos .Saber demorar reforços .Tolerància a la frustració .Coneixement dels recursos formatiu-laborals i del mercat de treball .Competitivitat adequada .Projecció i planificació del futur .Valoració de l'esforç per a aconseguir metes .Capacitat de prendre decisions
Familiars	<ul style="list-style-type: none"> .Situació de precarietat econòmica de la família .Economia encoberta-Atur-Subempleo .Pares amb llocs de treball no qualificats i amb dificultats d'inserció laboral .Baix nivell d'expectatives i motivacions professionals-laborals .Manca de planificació de futur, viure el moment .Escassa formació .Progenitors que no valoren ni donen suport al futur personal dels fills ni a la formació .Minories ètniques .Problemes de salut mental 	<ul style="list-style-type: none"> .Situació econòmica i laboral estable .Reforços positius cap a l'esforç .Recolzament per superar els fracassos .Models de comportament laboral positius .Planificació de futur .Recolzament i ajuda en l'itinerari formatiu-laboral del fill .Acceptació i promoció de l'autonomia dels fills
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> .Deprivació econòmica i precarietat laboral .Desestructuració social .Poca cohesió social .Absència de recolzament social: escassos recursos comunitaris .Degradació urbanística de la zona .Oportunitats per incórrer en conductes problemàtiques .Delinqüència 	<ul style="list-style-type: none"> .Oferta formativa .Organització i cohesió social adequada .Relacions positives entre els veïns .Recolzament social i protecció al menor .Recursos comunitaris suficients i accessibles per al menor

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

- » Atenció i tractament de les dificultats socials del jove que afecten a la seva inserció laboral (si cal es farà acompanyament, derivació, seguiment i col·laboració amb serveis de formació i inserció laboral)
- » Derivació a recursos formativo-laborals i/o a OL de l'IMFOF

1. Responsable del cas

Educador/a

2. Intervenció socioeducativa

Intervenció i orientació en:

-**Competències personals i socials amb especial atenció a *Habilitats socials i de comunicació*** (implicades en l'àmbit laboral, estratègies de planificació), **i a l'*Autonomia, presa de decisions***.

Malgrat no són prioritàries, si la situació ho permet, es poden treballar també algunes de les següents:

- » Autoestima i autoconeixement (reconeixement de preferències, capacitats, dificultats i interessos)
- » Coneixement i maneig emocional
- » Salut i cura personal

-**Competències parentals**

(Aquestes competències estan desenvolupades a l'Annex 1)

Estratègies i activitats

- » L'Educador/a serà un referent constatat pel jove. Veure pg 3 *Funció guia acompanyament en l'acció socioeducativa*.
- » Valoració interessos, preferències i capacitats
- » Treballar la capacitat personal i motivació cap a la formació i inserció laboral.
- » Sortides, acompanyaments i contactes
- » Treball grupal i comunitari
- » Contactes al medi natural

3. Col·laboració d'altres professionals

- » TS: crear les condicions òptimes per tal de que la persona- família pugui afrontar la seva promoció sociolaboral. [Veure protocol nº 12](#)
- » PS: per joves amb crisi psicològica – relacional.
- » OL de l'IMFOF: per a la intervenció formativo-laboral

4. Col·laboració d'altres serveis i entitats

- » Professionals de serveis específics laborals per a l'orientació formativa i d'inserció laboral – GOL, Jovent, Alcari, etc-
- » Derivació, seguiment i coparticipació amb serveis d'orientació laboral, serveis de formació ocupacional i serveis d'intermediació col·locació laboral.

C. DOCUMENTACIÓ RELACIONADA

Productes del Catàleg de Prevenció relacionats

GRUPALS:

- » [Grups d'habilitats socials i de relació](#)

COMUNITARIS:

- » [Prevenció del risc social a l'adolescència i joventut](#)

Documents de referència

- » [La intervenció per la inserció formativolaboral des dels CMSS](#)
- » [Les tasques del PL/RMI als CMSS](#)

Nota: La incorporació formativo-laboral es desenvoluparà en coordinació amb l'OL de l'IMFOF

8. PERSONES AMB DISCAPACITAT

Infants, joves i adults amb una discapacitat psíquica, física, sensorial, mixta o amb malaltia mental *

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

Sempre i quan presentin:

- a.- Dificultats d'establir relacions amb d'altres persones**
- b.- Necessitat d'integració social: aïllament, manca de participació, manca d'amics.**
- c.- Dificultats d'autonomia personal i de capacitat de decisió**
- d.- Desconeixement del que suposa la discapacitat/malaltia en sí**
- e.- Manca d'acceptació de la problemàtica per part de la persona i/o família**
- f.- Dificultats dels progenitors per acceptar les limitacions i les capacitats dels seus fills i amb dificultats per contenir la situació**

** També es consideren persones amb discapacitat aquells menors de 18 anys amb Necessitats Educatives Especials (NEE, reconeixement dels EOEPs de la Conselleria d'Educació) que tenen dificultats cognitives per retard mental, caldrà iniciar la certificació de la discapacitat*

Factors de risc		Factors de protecció
Personals	<ul style="list-style-type: none"> .Aïllament i manca de relacions socials .Temors i sentiments de rebuig .Baixa autoestima i autoconcepte .NEE 	<ul style="list-style-type: none"> .Autoestima adequada .Autonomia acord amb la seva edat .Disponibilitat d'adults per recolzar el menor .Capacitat de superació i adaptació .Temps lliure organitzat .Accés a activitats i recursos per a l'oci i altres activitats informals .Adaptació i rendiment escolar òptims
Familiars	<ul style="list-style-type: none"> .Escàs o nul reconeixement i acceptació dels progenitors de la discapacitat de l'infant. .Actituds cap a l'infant de: negació de la discapacitat, rebuig i temors, sobreprotecció extrema. .Progenitors en situació de manca de suport familiar i de manca de xarxa d'ajuda informal .Progenitors amb manca d'habilitats personals i socials, i / o amb un cert grau de discapacitat psíquica .Situació de precarietat econòmica de la família 	<ul style="list-style-type: none"> .Reconeixement i acceptació de la discapacitat del fill .Experiències positives front l'esforç .Cohesió del grup familiar .Ambient familiar afectiu i comunicació positiva .Situació econòmica i laboral estable .Pares que afavoreixen la relació dels fills amb iguals .Habilitats socials i de relació .Promoció de l'autonomia del fill
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> .Rebuig i aïllament per part de la comunitat 	<ul style="list-style-type: none"> .Integració i inclusió social. Acceptació de la diferència .Organització i cohesió social adequada .Relacions positives entre els veïns .Recolzament social i protecció al menor .Recursos comunitaris suficients i accessibles per al menor

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

Aquest protocol és propi de l'Educador del SIAD. Es diferencien tres situacions:

- A.** Persones amb discapacitat , amb diagnòstic i en tractament als serveis especialitzats:
 - Atenció i intervenció coordinada amb els serveis específics
- B.** Persones amb discapacitat , amb diagnòstic i sense tractament:
 - Atenció, motivació per al tractament i derivació
- C.** Persones amb discapacitat sense diagnòstic:
 - Atenció, conscienciació de la problemàtica, motivació i derivació

En cap dels casos es farà tractament de la discapacitat.

1. Responsable

Educador/a del SIAD

Psicòleg/a per a persones amb problemes de salut mental

Treballador/a social

2. Intervenció socioeducativa

Intervenció i orientació en:

-Competències personals i socials amb especial atenció a *Habilitats socials i de comunicació* i a l'*Autoestima i autoconeixement*.

Malgrat no són prioritàries, si la situació ho permet, es poden treballar també algunes de les següents:

- » Autonomia, presa de decisions i resolució de conflictes
- » Comprensió i maneig emocional
- » Convivència i tolerància
- » Hàbits de salut i cura personal

-Competències parentals

(Aquestes competències estan desenvolupades a l'Annexe 1)

Estratègies i activitats:

- » L'educador/a participarà en la realització del diagnòstic i pronòstic i en l'elaboració del pla personalitzat d'inserció social.
- » Informació i orientació de recursos
- » Integració recursos d'oci, culturals i esportius
- » Realitzar l'acompanyament i seguiment de la participació en els recursos
- » Acompanyaments a serveis i llocs de la barriada
- » Ensinistrament en el maneig de recorreguts, transport públic
- » Ensinistrament en habilitats bàsiques de comunicació i relació social
- » Derivació, orientació i acompanyament a serveis o programes d'orientació i col·locació laboral
- » Col·laboració, si hi ha necessitat d'integració social o suport als progenitors

3. Col·laboració d'altres professionals

- » TS: per dificultats socioeconòmiques i familiars (informació, prestació de recursos, intervenció social). [Veure protocol nº 8](#)
- » TF: per aplicació del seu protocol d'atenció a persones amb discapacitat quan l'atenció sigui domiciliària
- » Psc: Valoració orientativa del tipus de problemàtica en aquells casos on no hi ha un diagnòstic clínic elaborat. [Veure protocol nº 5](#). Conscienciació de la problemàtica/ treballar la negació ; motivació pel tractament

4. Col·laboració d'altres serveis i entitats

- » Centres d'Educació Primària i Equip d'Orientació Educativa Psicopedagògica; Centres d'Educació Secundària; Departaments d'Orientació.
- » Centres de Salut
- » Unitats de Salut Mental i Unitats de Salut Mental Infantil i Juvenil
- » Centres i Associacions específics d'atenció a persones amb discapacitat
- » Serveis i entitats d'esplai, d'oci, esportives i culturals
- » Centres, serveis o programes de formació i inserció laboral
- » Centre base-direcció general de serveis socials

C. DOCUMENTACIÓ RELACIONADA

Productes del Catàleg de Prevenció associats

GRUPALS:

- » [Grups d'habilitats socials i de relació](#)
- » [Grups d'habilitats de criança](#)
- » [Grups d'autoestima](#)
- » [Grups de suport a curadors](#)

COMUNITARIS:

- » [Prevenció del risc social a la infància](#)
- » [Prevenció del risc social a l'adolescència i la joventut](#)

Documents de referència

- » [Protocol d'incapacitació](#)
- » [Libro Blanco de la Dependencia](#)
- » [Document d'actuació amb persones amb problemàtica de salut mental](#)
- » [Pla persones amb discapacitat](#)
- » [Guia de coordinació Primària i USM](#)
- » [Guia de recursos de Salut Mental](#)

Normativa específica
» <u>Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a persones en situació de dependència</u> .

4.- ANNEXES

ANNEXE 1

4.1.- COMPETÈNCIES PERSONALS I SOCIALS*

* Continguts de desenvolupament personal i social. Els/les educadors/res els tenim en compte d'una manera més formal, estructurada i directa (entrevistes, sessions grupals, tallers formatius...) o informal (situacions naturals, contactes al carrer, entitats del barri, activitats diverses...).

HABILITATS SOCIALS I DE COMUNICACIÓ

1. Habilitats socials bàsiques
2. Habilitats socials avançades
3. Habilitats per manejar sentiments
4. Habilitats alternatives a l'agressió
5. Habilitats per al maneig de l'estrès
6. Habilitats de planificació (establir l'objectiu o meta; definir quins passos hem de donar; saber amb quin recurs comptam i què necessitam; programar un calendari i preveure el temps que necessitem; seleccionar l'estratègia a seguir)
7. Assertivitat

Fonts:

"Programa de Aprendizaje Estructurado de habilidades sociales para adolescentes" (Goldstein, 1980), Programa "Ensenyament d'habilitats d'interacció social (PEHIS)" (Monjas, 1993, programa per intervenir tant amb infants que no presenten cap problema com amb aquells que tenen dificultats d'ajust social o estan en risc) i *Manual d'avaluació i tractament de les HS* (V. Caballo, 1999)

AUTONOMIA, PRESA DE DECISIONS I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Autonomia:

Estímul a l'autonomia apropiada a la seva edat aprenent a prendre decisions i solucionar els propis conflictes
Foment de la responsabilitat dels propis actes, fent-los conscients i coneixedors dels mateixos
Responsabilitat cap als altres
Foment de l'actitud crítica i el pensament independent

Presa de decisions i resolució de conflictes:

Prendre consciència del problema
Motivació cap al canvi
Identificació de problemes i decisions amb les quals l'adolescent-jove s'ha d'enfrontar
Ressaltar la importància d'evitar prendre decisions de manera impulsiva.

Procediment de 5 passos per resoldre problemes o prendre decisions:

- Definir el problema
- Considerar les alternatives
- Valorar les conseqüències de cada alternativa
- Elegir la millor alternativa possible
- Aplicar l'alternativa escollida i valorar si els resultats són satisfactoris

Font:

Model cognitiu-conductual de solució de problemes i presa de decisions, Nezu, 2004

AUTOESTIMA I AUTOCONeixEMENT

Autoestima: *Estimació i valoració que sentim cap a les nostres característiques personals.* Aspectes que ens caracteritzen

Desenvolupament d'actituds d'autoconfiança i reconeixement de la pròpia vàlua

Possibilitat de veure'ns a noltros mateixos de diferents maneres

Com se forma l'autoestima/autoimatge?

Relació entre autoestima i comportament

Formes de millorar l'autoestima

Projecte personal de millora

Autoconeixement: *És un aspecte essencial, sobretot per a l'elaboració de l'itinerari formatiu-laboral del jove.*

Capacitats i potencialitats

Interessos, motivacions

Limitacions, dificultats

Expectatives

Aspectes de la pròpia personalitat

Estil atribucional

Es la manera com les persones expliquen els fets que els hi passen.

Diferenciar entre estil atribucional extern i intern

Conèixer el propi estil atribucional

Aprendre a qüestionar i modificar l'estil atribucional inadequat (és desitjable tenir un estil intern)

Font:

Programa "Entre tots" (Asociación Proyecto Hombre, 2000)

COMPRESIÓ I MANEIG EMOCIONAL

Comprendre les reaccions emocionals pròpies i dels altres

Conèixer els components principals de les emocions: reaccions fisiològiques i els pensaments.

Habilitats de maneig i control emocional a través de diferents estratègies: controlar les reaccions corporals, controlar els pensaments i entrenar comportaments adequats.

Aprendre a demorar les reaccions, aturar-se a considerar les conseqüències de les pròpies accions

Aprementatge de tècniques d'afrontament a l'estrès ambiental i al malestar emocional

Font:

Intel·ligència emocional. Daniel Goleman, 1995.

TOLERÀNCIA I COOPERACIÓ

Capacitat d'admetre en els altres formes de pensar i d'actuar diferents a les pròpies.

Aprendre a contrastar idees, maneres de fer les coses, punts de vista...

Reconèixer que qualsevol pot ésser objecte d'intolerància

Activitats de treball conjunt per assolir un objectiu comú

Font:

Programa per al "Comportament prosocial i cooperatiu" (López i cols., 1994)

SALUT I CURA PERSONAL

Capacitat de desenvolupar hàbits saludables d'higiene, alimentació i cura personal.

Hàbits bàsics d'higiene com una neteja correcta, dur roba neta, ...

Pautes d'alimentació saludables

Prevenició de consum de substàncies nocives

Pautes preventives sobre sexualitat responsable

COMPETÈNCIES PARENTALS

Aquestes competències s'han de treballar conjuntament amb l'equip de cas, planificant quins aspectes ha de treballar cada un dels membres de l'equip de cas: educador/a, psicòleg/a, treballador/a social, treballador/a familiar i educador/a familiar del Grec.

COMPETÈNCIES PARENTALS

Habilitats de comunicació pares-fills

Relació afectiva pares-fills, conjugal i entre germans

Pautes d'interacció familiar estables

Habilitats de cura i criança

Temps lliure i oci compartit i positiu

Pautes d'organització domèstica

Habilitats de supervisió cap als fills

Límits i normes clares

Desenvolupament i us de xarxes socials de suport

Utilització de la xarxa de recursos comunitaris

Habilitats d'autocontrol front situacions estressants en la cura dels fills

Planificació familiar

Capacitat de la família per fer front de manera satisfactòria a les diferents fases del seu cicle vital

Igualtat d'oportunitats entre gèneres

Motivació cap al canvi

ANNEXE 2

QÜESTIONARI COMPETÈNCIES PERSONALS I SOCIALS EN INFANTS I JOVES

Usuari Data naixem.

Educador N° Exp

Instruccions: Valorar de l'1 al 10 segons la següent escala:

- 1 Nivell mínim, absència de la competència.
- 5 Nivell mitjà de la competència
- 10 Nivell màxim, competència desenvolupada

HABILITATS SOCIALS I DE COMUNICACIÓ

	Data inicial / /	Data final / /
HH SS BÀSIQUES: Escotar, iniciar i mantenir una conversa, formular preguntes, donar les gràcies		
HH SS AVANÇADES: Presentar-se, presentar els altres, fer comentaris positius d'altres, demanar ajuda, participar, donar i seguir instruccions, disculpar-se, convèncer els altres		
HH SS ALTERNATIVES A L'AGRESSIÓ: Demanar permís, compartir, ajudar els altres, negociar, emprar l'autocontrol, defensar els propis drets, respondre a les bromes, evitar els problemes amb els altres, no entrar en baralles		
HH SS PER AL MANEIG DE L'ESTRÉS: Formular i respondre una queixa, esportivitat després d'un joc, resoldre la vergonya, defensar un amic, respondre a la persuasió		
HH SS DE PLANIFICACIÓ: Reconèixer la causa d'un problema, estableix un objectiu, determinar les pròpies habilitats, recollir informació, resoldre els problemes segons la seva importància, prendre una decisió,		

AUTONOMIA I PRESA DE DECISIONS

INFANT: Família, feines domèstiques, comunitat-barri, relacions amb iguals, autocura		
JOVE: Família, habilitats domèstiques, comunitat-ciutat, administració dels doblers, habilitats de transport, habilitats laborals, ciutadania (drets, deures, recursos), organització personal, pren decisions de manera reflexionada, està motivat cap al canvi		

AUTOESTIMA I AUTOCONeixEMENT

General, de competència intel·lectual/acadèmica, de relació amb altres, emocional, física, coneix les seves capacitats, limitacions, interessos i expectatives		
--	--	--

COMPREENSIÓ I MANEIG EMOCIONAL

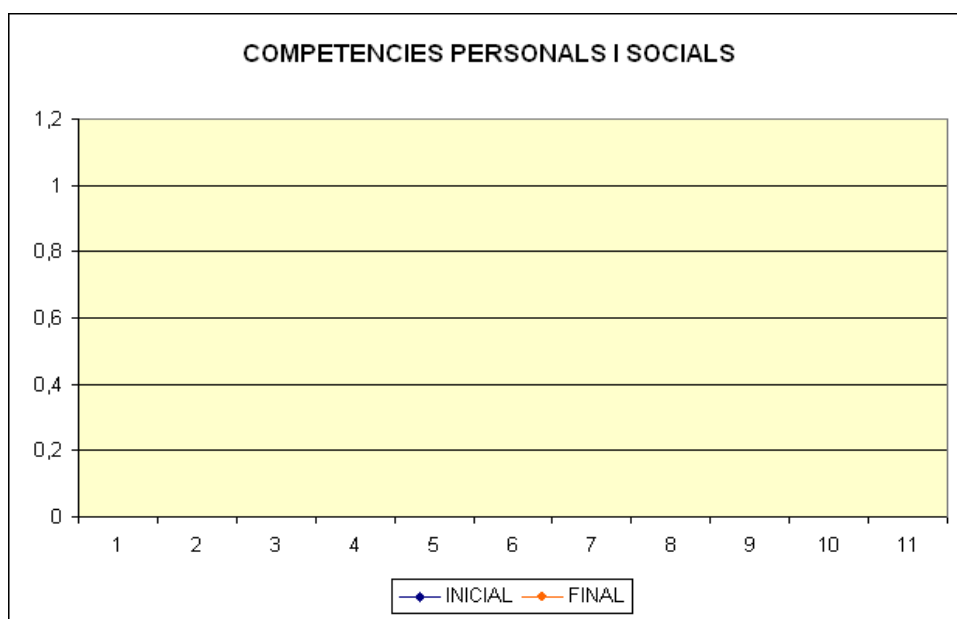
Coneix les pròpies emocions, controla i adequa les pròpies emocions, és capaç de demorar gratificacions per aconseguir metes superiors, reconeix les emocions dels altres i sintonitza amb elles (empatia)		
--	--	--

TOLERÀNCIA I COOPERACIÓ

Respecta altres formes de pensar i de fer les coses, participa adequadament a activitats en grup, participa espontàniament, respecta les normes de funcionament d'activitats en grup

SALUT I CURA PERSONAL

Té incorporats en la seva vida quotidiana els hàbits de salut i cura personal adients a la seva edat



Nota: El Qüestionari que apareix aquí com Annexe, correspon a un document fet amb Excel, en el qual apareixen automàticament les dades introduïdes en cada competència en el gràfic superior.