

# **Manual per al disseny i la implementació d'un servei d'atenció a famílies amb fills/es amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament - SAFDID -**

ÀREA DE FAMÍLIES

BARCELONA 2010

**dincat** 

Discapacitat intel·lectual Catalunya

Membre de FEAPS

**Edita:** Dincat

**Autoria:** Joana M<sup>a</sup> Mas  
Susi Cordón

**Coordinació i supervisió:**  
Antònia Fernàndez de Cora

**Revisió:** Comissió de treball de professionals  
que treballen amb famílies

**Correcció:**  
Exacta On-line

**Disseny i impressió:**  
AMPANS, Servei d'Impremta

**Primera edició:** Barcelona, 2010

**Dipòsit legal:** B-27.919-2011

# ÍNDEX

## **1. Presentació | 3**

1.1. Introducció | 3

1.2. Descripció del SAFDID | 6

1.3. Plantejament del model al si de l'entitat | 7

## **2. Fonamentació del model teòric | 9**

2.1. Qualitat de vida familiar | 9

2.2. Treball centrat en la família | 11

2.3. Relació família –professionals | 13

## **3. Disseny i implementació d'un SAFDID | 15**

3.1. Elaboració del projecte | 15

3.1.1. Coneixement de la realitat de les famílies.  
Anàlisi inicial de necessitats | 15

3.1.2. Guió de projecte marc | 16

3.1.2.1. Fonamentació | 17

3.1.2.2. Finalitat | 18

3.1.2.3. Descripció del SAFDID | 19

3.1.2.4. Objectius | 19

3.1.2.5. Funcions | 20

3.1.2.6. Descripció d'activitats | 22

3.1.2.7. Criteris d'accés | 22

3.1.2.8. Àmbit incidència | 23

3.1.2.9. Aspectes organitzatius | 24

3.1.2.10. Avaluació | 30

3.2. Consideracions prèvies a tenir en compte abans  
de la posada en pràctica | 33

3.3. Disseny del circuit que ha de seguir la família  
(passos, protocols de treball i de registre) | 35

## **4. Referències bibliogràfiques | 46**



# 1. PRESENTACIÓ DEL MANUAL

## 1.1 - INTRODUCCIÓ

L'any 2005 la Federació APPS (des de 2010 DINCAT Federació) presentà el seu servei d'atenció a famílies especialitzat en la discapacitat intel·lectual i del desenvolupament (SAFDID).

Els motius que portaren al disseny i desenvolupament d'aquest projecte pilot foren diversos. Hi trobem, per una banda, l'estudi de necessitats familiars dut a terme per l'APPS l'any 2002, en què les famílies van expressar la necessitat de disposar d'un servei que satisfés les seves inquietuds i que donés resposta als interrogants que van sorgint en el seu dia a dia. D'altra banda, la cartera de serveis que proposa FEAPS esmenta la necessitat de crear el "servei social especialitzat que necessiten les famílies per a mantenir i/o millorar la seva qualitat de vida".

En aquest sentit, una de les raons de ser d'aquest projecte pilot ha estat anar "acumulant" experiències, coneixements, protocols, metodologies de treball, fonts teòriques i, per què no, també interrogants. Després hem pogut compartir tot això i reflexionar conjuntament amb els professionals i les entitats que treballen en el camp de les persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament (en endavant DID) i les seves famílies.

La manera d'entendre el treball amb les famílies ha sofert un canvi important en les últimes dècades: hem passat d'un model d'expertesa, on el "coneixement vertader" era propietat dels professionals on el paper de les famílies era de meres receptores d'aquest coneixement, a un reconeixement de les capacitats i les fortaleses de les famílies, entenent que sense la seva participació i col·laboració la nostra tasca professional és sovint estèril.

Vetllar per la qualitat de vida de les famílies que participen i formen part de les nostres entitats és un dels grans pilars de pràcticament totes les missions i idearis. La importància del treball amb les famílies és cabdal per garantir el gran principi de la qualitat de vida. Així doncs, no és estrany que trobem experiències i tradicions molt enriquidores i de gran qualitat pel que fa a l'atenció, el treball i la participació de les famílies en els centres i entitats.

Així doncs, l'objectiu del document que teniu en les vostres mans no

és descriure ni imposar una manera concreta de treballar, ni donar lliçons, ni esborrar tota la tasca que ja s'està fent en els centres. La finalitat d'aquest manual no és altra que transmetre la nostra experiència i facilitar els materials que s'han anat elaborant i/o emprant durant aquests anys, i que considerem que poden ser útils per treballar amb les famílies.

Per elaborar el manual hem fet servir diferents materials, i sobretot diversos manuals de bones pràctiques:

- Apoyo a las familias. Editat per FEAPS (2001).
- Modelo de Servicio de Apoyo a Familias. Editat per FEAPS (2004).
- Apoyando a las familias. Guía de actividades para mejorar la calidad de vida de las familias de personas con discapacidad intelectual. Editat per FEAPS (2005).

## **Estructura del Manual**

El manual s'organitza en dues parts. La primera pretén aportar els referents teòrics que fonamenten la nostra manera d'entendre tant les famílies com la relació i el treball que desenvolupem amb elles. En aquest apartat parlarem del model de treball centrat en les famílies, de qualitat de vida familiar i de la relació de col·laboració professionals-família en què es basa tot el treball amb les famílies.

La segona part del manual s'adreça a aspectes més de tipus pràctic. Hem intentat descriure els possibles passos a seguir per a crear o repensar un Servei d'Atenció a Famílies (SAFDID) des de les vostres entitats. D'aquesta manera, en un primer moment reflexionem sobre com elaborar/ dissenyar una proposta de projecte de servei; a continuació es presenten alguns elements que s'haurien de tenir en compte abans d'implementar-lo; i finalitzem amb la descripció del circuit que podrien seguir les famílies en entrar al servei, com també dels protocols i registres que es podrien emprar.

Així doncs, com ja hem esmentat, en aquest manual no trobareu un llistat de passos a seguir, ni de continguts i de processos a desenvolupar, sinó més aviat reflexions i aspectes sobre el treball amb la família i sobre com dissenyar un SAFDID, que només tenen sentit si es consideren dins del marc d'experiència i treball de cada entitat.

Esperem que us sigui d'utilitat, i que amb les vostres aportacions fem d'aquest document un material útil!

Bona lectura i bon treball...

## 1.2 - DESCRIPCIÓ DEL SAFDID

Totes les famílies, amb independència de si tenen o no un fill amb DID, tenen un conjunt de capacitats, recursos, valors i creences que les defineixen com a tals. A més, també han d'anar afrontant diferents situacions que venen definides pel seu cicle vital.

Ara bé, el fet de tenir un fill amb DID genera tot un seguit de situacions addicionals i desconegudes per a les famílies, que les fan susceptibles de merèixer una atenció especial perquè no esdevinguin situacions estressants.

El SAFDID és un servei adreçat a les famílies amb un membre amb DID.

La finalitat última del SAFDID és acompanyar les famílies al llarg del seu cicle vital, partint dels seus propis recursos i fortaleeses, atenent a les seves necessitats i demandes, i facilitant els suports necessaris per a mantenir i/o millorar la seva qualitat de vida i garantir el benestar de tots els seus membres.

Per tant, entenem que la nostra tasca s'orienta més a acompanyar i donar suport a les famílies en la resolució de les seves necessitats i demandes, tot atorgant-les un paper principal i actiu com a participants en aquest acompanyament.

Les necessitats i les demandes a les quals pretén donar resposta el Servei són les derivades de tenir un membre amb discapacitat.

Els **objectius generals** que persegueix el Servei són:

- Acompanyar les famílies al llarg del diferents cicles vitals i ajudar-les a donar resposta a les diferents necessitats que vagin sorgint.
- Mobilitzar recursos d'informació, formació, orientació i suport en funció de les necessitats de cada família.
- Facilitar elements que promoguin i reforcin les capacitats familiars.
- Contribuir a la millora de la qualitat de vida i el benestar emocional de les famílies de persones amb DID.

- Donar suport a la dinàmica familiar reforçant les potencialitats de tots els seus membres.
- Implicar a les famílies en la provisió i millora del propi servei d'atenció a les famílies.
- Desenvolupar i consolidar la manera de treballar del propi servei.

☞ Aquests objectius no deixen de ser generals; per tant, en el cas que ho considereu adient s'haurien d'adaptar a la missió de cada institució i concretar-ne d'altres més específics d'acord amb la realitat de cada servei.

☞ Tal com es descriurà més endavant, es proposen 4 grans funcions a través de les quals es poden desplegar aquests grans objectius. Aquestes funcions són: a) informació, orientació i assessorament, b) formació, c) suport personal i emocional i d) desenvolupament i consolidació del propi servei

### 1.3 - PLANTEJAMENT DEL MODEL AL SI DE L'ENTITAT

8

El model de servei que planteja aquest manual es fonamenta en la filosofia de treball centrada en la família (Allen i Per, 1996; Dunst, 2002; Brown, Galambos, Poston y Turnbull, 2007). Aquesta filosofia s'encamina a promoure i enfortir el sentiment i la convicció de les famílies d'un major control i competència davant de diferents situacions de la seva vida diària.

El treball que es planteja des d'aquesta filosofia es fonamenta en una relació de col·laboració entre les famílies i els professionals. Es tracta, doncs, de treballar amb les famílies més que per a les famílies.

El treball no només s'adreça a les necessitats que pugui tenir el fill, sinó més aviat a tota la família, entesa com a una unitat en si mateixa. A més, l'objectiu d'aquest treball no és sols resoldre situacions o problemes puntuals que es puguin anar donant, sinó acompanyar les famílies al llarg de la seva estada en el servei i promoure les seves competències.

D'aquesta manera, s'entén que és un treball que s'ha de garantir per a totes les famílies que formen part de la nostra entitat i/o del nostre entorn i que així ho desitgin.

Des d'aquest plantejament el SAFDID s'entén com un servei que respon a una determinada filosofia de treball, que s'assumeix com un dels processos d'acollida i acompanyament amb totes les famílies, i no tant com un servei específic més de la nostra cartera de serveis, al qual les famílies poden acudir en cas de tenir algun problema.

Així doncs, de la mateixa manera que desenvolupem/ realitzem plans individuals centrats en la persona, tindrem un pla individual centrat en la família (pla d'acompanyament familiar).

Ara bé, també hi ha la possibilitat que el SAFDID s'entengui com un servei que s'ofereix a les famílies de l'entitat, al qual poden acudir quan tinguin una demanda concreta. En aquest sentit, quan la família entra a formar part del servei o institució haurà de tenir coneixement de l'existència i disponibilitat d'aquest servei, però no tindrà perquè acudir-hi fins que ho consideri necessari.



## 2. FONAMENTACIÓ DEL MODEL TEÒRIC

En aquest segon apartat ens agradaria presentar aquells aspectes més de tipus teòric que fonamenten tant la nostra manera d'entendre les famílies com el treball i la relació que hem d'establir-hi.

El nostre objectiu no és desenvolupar en profunditat els aspectes més teòrics, sinó més aviat descriure a grans trets aquests marcs, que considerem interessants per al treball amb les famílies. En aquest sentit, adjuntem algunes fonts de documentació que us poden ser útils per aprofundir en aquests aspectes.

Així doncs, en aquest segon apartat us presentem, en primer lloc, les grans dimensions de qualitat de vida familiar; en segon lloc, què entenem per un model de treball centrat en la família; i, en tercer lloc, la relació de col·laboració entre les famílies i els professionals.

### 2.1 - QUALITAT DE VIDA FAMILIAR

11

Promoure i garantir la qualitat de vida familiar, de la mateixa manera que la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual, ha estat proposat per autors i recerques com un dels resultats més apropiats dels serveis que atenen les famílies d'infants i joves amb discapacitat (Dunts i Bruder, 2002). Ara bé, avui en dia encara

no disposem d'un constructe unificat per tots els autors sobre què és la qualitat de vida familiar i quines són les dimensions transculturals que la defineixen.

El concepte de qualitat de vida familiar ha estat desenvolupat per investigadors canadencs (Brown, Anand, Fung, Isaac i Baum, 2003), australians (Cummins i Baxter, 1997) i americans (Poston et al., 2003). En aquest manual descriurem les dimensions identificades pel grup d'investigadors del Beach Center on Disability, de la Universitat de Kansas (USA). Aquest grup d'investigadors defineix la qualitat de vida familiar a partir de 5 grans dimensions: la interacció familiar, el fer de pares, el benestar emocional, el benestar físic, el material i els suports relacionats amb la discapacitat.

### 1) *Interacció familiar:*

En aquesta dimensió hi trobem: destinar temps per estar tota la família junta, parlar obertament amb cada membre de la família, resoldre els problemes entre tots, donar suport als altres perquè puguin aconseguir les seves fites, mostrar el que vols i tenir cura dels altres i saber manejar els avatars de la vida, entre altres.

### 2) *Fer de pares*

Entre les diferents funcions que s'emmarquen en aquesta dimensió, trobem que fer de pare o mare comporta: ajudar els fills perquè siguin independents, ajudar-los i recolzar-los en els seus deures i les seves activitats, ensenyar-los a comportar-se amb els altres i a prendre les decisions correctes, conèixer les altres persones que també participen de la vida dels teus fills, tenir temps per dedicar-lo a cada un dels fills de manera individual, etc.

### 3) *Benestar emocional:*

Entre els diferents indicadors trobem: gaudir del suport necessari per enfrontar situacions d'estrès, tenir una bona xarxa d'amics o altres persones que proporcionin suport; poder gaudir de temps per als interessos personals, gaudir de suport per part de persones externes a la família que permetin que cada membre familiar pugui aconseguir les seves pròpies fites personals.

### 4) *Benestar físic i material*

Indicadors d'aquesta dimensió són: tenir cobertes les necessitats de transport, poder fer front a les despeses, sentiments de seguretat a casa, a la feina, a l'escola i en la comunitat, disposar d'atenció mèdica i dental sempre que sigui necessària.

### 5) *Suport per a les persones amb discapacitat*

Aquesta dimensió fa referència als suports que tant la família com la pròpia persona poden necessitar degut a la discapacitat. Aquests suports s'adrecen a: promoure el progrés del fill a l'escola, al treball i a casa, ajudar la persona a tenir amics, i tenir una bona relació amb els professionals dels serveis que atenen el seu fill.

Segons Turnbull, Summers i Poston (2000) les famílies experimenten el seu màxim nivell de qualitat de vida quan tenen satisfetes les seves necessitats, els seus membres gaudeixen d'una vida familiar conjunta, i tenen l'oportunitat d'aconseguir les fites que són significatives per a ells.

## 2.2 - TREBALL CENTRAT EN LA FAMÍLIA:

Es tracta d'una filosofia que permet els professionals d'ajudar les famílies a construir sobre els seus punts forts tot incrementant els sentiments de competència. D'aquesta manera, promou el sentiment i la convicció de major control i competència dels pares davant de diferents situacions de la vida diària; en definitiva, promou sentiments d'autoeficàcia.

La col·laboració entre els pares i els professionals esdevé un dels elements més importants d'aquesta filosofia, i s'ha de fomentar la concepció que els pares són alguna cosa més que mereceptors de la formació: també s'han d'entendre com a proveïdors de suports (Turnbul i alt., 1999).

Triviette, Dunts, Deal i Hamer (1990) definiren cinc principis que han de guiar el treball amb les famílies des d'aquesta filosofia. Aquests principis són:

1. Reconèixer que totes les famílies tenen fortalezes úniques i basades en les seves creences i valors culturals i familiars, en el seu context social, polític i econòmic, ètnia, etc.

Tal com Stonenam (1985) defensa: "Totes les famílies tenen fortalezes, i si l'èmfasi es posa en donar suport a les fortalezes més que en rectificar llurs debilitats, les ocasions per canviar alguns aspectes de la vida de les famílies i dels seus fill augmentaran significativament" (p. 462).

2. **La no existència d'una habilitat** en una família o en algun dels seus membres no s'ha d'entendre com un dèficit del sistema familiar sinó com la incapacitat del sistema social i institucional per a crear oportunitats perquè aquestes persones puguin aprendre determinades capacitats.
3. El treball amb la família s'ha d'orientar de manera que es centri i es construeixi a partir dels aspectes positius del seu funcionament, més que no pas en intentar restaurar aquells aspectes de les famílies més disfuncionals.
4. Hem de passar de l'ús de tractaments o models de reparació a l'adopció de models de promoció i capacitació, atès que aquest últims són els enfocaments consistents amb el **reforçament del funcionament de la família**.
5. L'objectiu de la intervenció ha de ser potenciar i promoure **famílies cada cop menys dependents dels professionals**.

<sup>1</sup> Per a més informació sobre aquest model veieu el document que la FEAPS va publicar l'any 2008: "Un enfoque de la discapacidad intelectual centrado en la familia" de Linda Leal (1999).

Així doncs, com podem extreure de les reflexions anteriorment assenyalades, no es tracta d'un conjunt de passos a seguir o d'un model únic de treballar, sinó que es dibuixa com el marc teòric que fonamenta la nostra manera d'entendre les famílies i el treball que hem de realitzar conjuntament amb elles.

### **2.3 - RELACIÓ FAMÍLIES- PROFESSIONALS. DIMENSIONS DE QUALITAT**

La relació entre les famílies i els professionals esdevé un element cabdal a l'hora de plantejar-nos qualsevol tipus de treball o acompanyament tant amb les famílies com amb els seus fills. Com ja hem apuntat, la relació de col·laboració entre pares i professionals és un dels elements centrals del model centrat en la família.

Blue-Banning, Summers, Nelson i altres (2004) definiren un conjunt de 6 grans dimensions que fonamenten i garanteixen una relació de col·laboració entre pares i professionals. Aquestes dimensions foren extretes a partir d'un treball de recerca dut a terme amb les pròpies famílies. Aquest grup d'investigadors, més endavant, definí aquesta relació com "les interaccions de suport mutu entre famílies i professionals, centrades en el coneixement de les necessitats dels infants i les famílies i que es caracteritzen pel sentit de competència, compromís, equitat, comunicació positiva, respecte i confiança" (Summers, Hoffman et al., 2005). Així doncs, les famílies emfatitzen més els aspectes interpersonals de les relacions que mantenen amb els professionals que els atenen que els aspectes dels serveis en si mateixos (Summers, Marquis, Mannan, et al. (2007)

Aquestes dimensions són: comunicació, competències professionals, respecte, compromís, igualtat i confiança. En aquest model la confiança en l'altre esdevé la peça clau que garanteix aquesta relació.

<b>DIMENSIÓ</b>	<b>INDICADORS</b>	<b>DIMENSIÓ</b>	<b>INDICADORS</b>
<b>COMUNICACIÓ</b>	Ser amables Ser clars Ser sincers Proporcionar i coordinar informació Escoltar	<b>COMPROMÍS</b>	Mostrar-se sensible a les necessitats emocionals de les famílies Estar disponible i ser accessible Anar més enllà
<b>COMPETÈNCIA PROFESSIONAL</b>	Proporcionar una atenció de qualitat Formació permanent Tenir unes expectatives altes de la persona i de la seva família	<b>IGUALTAT</b>	Compartir poder Proporcionar opcions Fomentar la capacitació
<b>RESPECTE</b>	Respectar la diversitat cultural Tractar les persones amb DID i llurs famílies amb dignitat Reforçar els punts forts de la persona i la seva família	<b>CONFIANÇA</b>	Ser de confiança Emprar judicis sòlids Mantenir la confidencialitat Confiar en un mateix

Taula 2.1. Dimensions de qualitat en la relació entre professionals i famílies segons Blue-Banning, Summers, Nelson, i altres (2004)



# 3. DISSENY I IMPLEMENTACIÓ D'UN SAFDID

L'objectiu d'aquest apartat és descriure quines són les diferents actuacions que es podrien seguir a l'hora de dissenyar i implementar un servei d'atenció a famílies, com també algunes consideracions que poden ser útils a l'hora d'implementar-lo.

Hem organitzat aquest tercer apartat en tres punts:

- 1- Elaboració del projecte del servei
- 2- Consideracions prèvies a tenir en compte abans d'implementar el servei
- 3- Possible circuit a seguir quan es treballa amb la família

## 3. 1 - ELABORACIÓ DEL PROJECTE DEL SERVEI-SAFDID

A continuació, us proposem un guió/ proposta de projecte que us pot servir de guia a l'hora d'elaborar el vostre propi projecte. Destacarem prioritàriament aquelles consideracions que us poden ajudar a desenvolupar cada un dels apartats i no tant el seu contingut.

Cal tenir present que el nivell de concreció i aprofundiment de determinats apartats, o l'èmfasi que posem en alguns aspectes, vindrà donat per la finalitat que persegueix el projecte. És a dir, és possible que estem dissenyant una proposta per presentar a l'equip directiu de l'entitat; en aquest cas serà convenient emfatitzar els primers apartats – anàlisi de necessitats, filosofia del servei, funcions més rellevants, etc. En canvi, si estem planificant les activitats que desenvoluparem al llarg del curs, haurem de descriure molt bé quines activitats realitzarem, el material que necessitarem, com les avaluarem, etc.

### 3.1.1 - Coneixement de la realitat de les famílies. Anàlisi de necessitats inicial

Abans d'iniciar un projecte d'aquestes característiques és imprescindible conèixer la realitat de les famílies amb fills amb DID, ja siguin de la pròpia entitat o del municipi on es vol implementar el servei. L'objectiu d'aquest apropament a la realitat no és altre que iden-

tificar quines són les necessitats d'aquestes famílies i els recursos existents en la comunitat. D'aquesta manera podrem valorar millor el tipus de servei que necessitem i/o volem impulsar, com també definir-ne la missió.

☞ Com conèixer la realitat de les famílies, les seves necessitats i recursos?

- ✓ Passant qüestionaris anònims tant a les famílies com als professionals
- ✓ Fent entrevistes individuals
- ✓ Organitzant grups de discussió amb les famílies, els professionals i els representants de la comunitat
- ✓ Fent una recerca dels serveis/recursos de l'entorn
- ✓ Buscant estudis poblacionals de la nostra zona
- ✓ Etc.

☞ Pot ser interessant que l'equip de professionals que s'encarregarà del servei lideri aquest apropament a la realitat de les famílies. Ara bé, sempre és interessant que els resultats obtinguts es facin extensibles a la resta de professionals i a les famílies que formen part de l'entitat, i que se'ls ofereixi la possibilitat de poder-los discutir.

18

Poden haver-hi diverses maneres de donar a conèixer els resultats obtinguts: reunions col·lectives, fulls informatius, etc.

### 3.1.2 - Guió de projecte marc

Els diferents apartats que s'han d'incloure en un projecte poden variar en funció del format que es consideri més adient. Normalment, les convocatòries (públiques o privades) demanen que els projectes es presentin seguint un determinat model. Per aquest motiu, us facilitem els continguts bàsics d'un possible projecte marc, que després podreu adaptar a la vostra realitat o a les vostres necessitats.

Punts que s'han d'incloure en tot projecte:

- Fonamentació
- Finalitat
- Definició /descripció del servei
- Objectius
- Destinataris i criteris d'accés al servei

- Suport que ofereix (serveis, i activitats on es concreta aquest suport)
- Funcionament i coordinacions
- Organització del servei
- Avaluació

### 3.1.2.1 - Fonamentació

Aquest apartat ha de respondre a la següent pregunta: ***en què ens basem per justificar la creació d'un SAFDID?***

En aquest apartat s'haurien d'incloure totes aquelles reflexions, informacions i documentacions que ens han portat a plantejar la necessitat d'un SAFDID.

☞ Llistat d'estudis/documentació que poden justificar la necessitat, des d'un punt de vista més general, de la creació d'un SAFDID:

- El model emergent d'una planificació centrada en la família i la qualitat de vida familiar
- L'estudi inicial sobre la realitat/ necessitats de les nostres famílies i la comunitat
- L'estudi de necessitats familiars portat a terme per l'APPS l'any 2002, on es constaten i concreten quines són les necessitats de les famílies del nostre territori.
- Libro de ponencias. III y IV Congreso Nacional de Familias de Personas con Discapacidad Intelectual.
- Conclusiones del 1er Congr s Internacional sobre Famílies, Discapacitat i Qualitat de Vida. Març 2007.
- La llei 18/2003 (4 de juliol) conté un conjunt de disposicions que promouen l'atenció i el treball amb les famílies., com ara: títol I, article 2; títol V, capítol III, article 39; títol VI, article 45; entre altres.
- Etc...

### 3.1.2.2 - Finalitat del servei

Aquest apartat ha de respondre a la pregunta següent: *Cap a on anem? Qu  perseguim amb aquest servei? Què volem aconseguir amb aquest servei?*

La finalitat del servei vindria a ser allò que guiarà la nostra tasca en el transcurs del temps.

Exemples:

- ✓ "Contribuir a la millora de la qualitat de vida i el benestar de les famílies catalanes amb un membre amb discapacitat intel·lectual."
- ✓ "Facilitar elements a les famílies que promoguin i enforteixin les seves capacitats."
- ✓ "Esdevenir un suport per a les famílies en el seu camí cap a la capacitació."

### 3.1.2.3 - Definició – Descripció del SAFDID

Aquest apartat ha de respondre a una pregunta de tipus més general: Què és el SAFDID? Vindria a ser la descripció del servei, a qui va dirigit, com s'hi accedeix, àmbit d'actuació, etc.

En gran part es tracta d'un apartat que recull informació de diferents apartats amb l'objectiu de donar una visió general del que és el servei.

Exemple:

El SAFDID és un servei que s'orienta a ... *destinatari* ... i que té com a *finalitat*....

La manera en què s'entén ..... *la filosofia de base*..... Aquest servei s'ubica (*dins l'organigrama de la institució*) .... Els diferents suport que ofereix són:.....

Aquest apartat pot finalitzar amb la descripció dels valors que defineixen el servei. En l'annex 1 trobareu els valors que proposa la FEAPS-DINCAT.

### 3.1.2.4 - Objectius

És molt important que des de l'nici quedin molt clars en el projecte quins són els objectius que persegueix el servei.

☞ Des de la nostra experiència us proposaríem que definíssiu objectius molt operatius, que es desprenguin dels grans objectius que us

plantegeu com a SAFDID. En el primer apartat d'aquest document us hem plantejat els objectius que nosaltres ens proposem.

D'aquesta manera, com veureu més endavant, a partir dels objectius plantejats es poden anar definint i dibuixant les diferents actuacions/activitats que oferirà el servei (veure l'annex 2).

*Un exemple:*

**Objectiu general** Contribuir al benestar emocional de les famílies i al descobriment del món de la discapacitat

**Objectius específics** que es deriven d'aquest objectiu general:

- 1) Potenciar el coneixement i el contacte amb altres famílies per compartir la seva experiència de conviure amb una persona amb DID, reduir el sentiment d'aïllament social i fomentar el sentiment de pertinença i solidaritat amb el moviment associatiu.
- 2) Oferir suport emocional als membres de la família, per ajudar-los a elaborar els seus sentiments.

Els objectius s'han d'adreçar tant a les inquietuds que presenten les famílies com al funcionament del servei i als professionals que hi treballen.

Si volem que les famílies participin activament en el servei, aquest ha de ser un dels nostres objectius, del qual s'hauran de despendre actuacions que fomentin i promoguin la participació de la família. Per exemple, crear una comissió de participació formada per famílies i professionals.

### 3.1.2.5 - Funcions del servei

Entenem que les funcions descriuen a grans trets allò que ofereix i/o desenvolupa el servei. Per tant, aquest apartat ha de respondre a la pregunta general: Què ofereix/ fa el servei?

En el cas del SAFDID de la Federació, les actuacions del servei s'articulen entorn a 4 grans funcions:

**1- INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ I ASSESSORAMENT** a les famílies i als professionals.

**\*\* INFORMACIÓ:** S'ofereix informació relativa als recursos i serveis disponibles en la nostra comunitat.

**\*\* ORIENTACIÓ/ASSESSORAMENT:** S'acompanya a la família oferint assessorament per a la presa de decisions, la resolució de conflictes i la mobilització de recursos propis i de l'entorn, així com per al seu propi procés de planificació de suports. També s'ofereix un assessorament pel que fa a aspectes més de tipus legal (tutela, incapacitació, etc.)

**2- FORMACIÓ:** El servei ofereix el conjunt de tècniques i activitats encaminades a proporcionar a les famílies el desenvolupament de les seves capacitats, l'enfortiment dels vincles del sistema familiar i una formació bàsica per aconseguir que el seu desenvolupament individual i la seva dinàmica familiar siguin sans, creatius, eficaços i enriquidors.

**3- SUPORT EMOCIONAL PERSONAL I GRUPAL:** S'ofereix als membres de la família, en especial als cuidadors principals, suport emocional professional o grupal entre iguals a partir de diferents accions: grups de suport, pare a pare, taller de germans, acompanyaments individuals, etc.

**4- DESENVOLUPAMENT I CONSOLIDACIÓ DEL SERVEI:** Es promou la formació permanent dels professionals de l'equip interdisciplinari, així com la formació de grups de treball per a reflexionar sobre la pròpia tasca, per a elaborar nous materials (protocols, registres) i per a iniciar processos de millora de l'atenció.

### 3.1.2.6 - Descripció de les activitats:

Aquest apartat ha de respondre a la pregunta: Què farem per assolir els objectius específics que ens hem plantejat? Com organitzarem les activitats? Com les avaluarem?

És a dir, en aquest apartat hem de descriure les activitats que desenvoluparà el servei. El grau de concreció d'aquest punt, tal com s'ha esmentat, dependrà de la finalitat del projecte i del moment en què ens trobem com a servei. Per exemple, si estem elaborant el primer esborrany del projecte, haurem de descriure cada una de les activitats d'una manera més general que si estem programant les diferents activitats de l'any.

És important que per a cada una de les activitats proposades hi hagi un registre que en documenti la preparació, realització i avaluació. En l'annex 2 trobareu un exemple de com es van concretant els objectius generals en actuacions específiques.

Per a més informació sobre les diferents activitats que pot oferir el SAFDID, podeu consultar el llibre "Apoyando a las familias" de FE-APS, que trobareu al seu web ([www.feaps.org](http://www.feaps.org))

### 3.1.2.7 - Criteris d'accés al servei

En aquest apartat han de quedar definits els criteris que emprarem per determinar si podem atendre i/o donar resposta a una determinada demanda. És important que des d'un bon començament tinguem clars i definits els possibles criteris d'inclusió. Hem de ser conscients de quina és la població que podem atendre i la seva procedència.

En aquest sentit, ens haurem de plantejar l'establiment d'alguns requisits previs:

- Demanarem que la persona amb DI disposi del certificat de discapacitat?
- Atendrem a pares, germans, avis, tiets, etc. ?
- Atendrem a persones amb problemes de salut mental?
- Atendrem a professionals?
- Han de ser famílies de la nostra entitat o poden ser de la comunitat?

☞ És molt important tenir clar quina és la població a la que atenem i les possibles actuacions que podem desenvolupar des del servei.

### 3.1.2.8 - Àmbit d'incidència

Lligat amb quins són els destinataris, també podem concretar els diferents àmbits on el nostre servei tindrà una incidència clau.

Un exemple:

El SAFDID fonamenta les seves actuacions a tres nivells diferents:

- a. *En relació amb la família.* Per ex.: elaborant els plans de treball centrats en la família.
- b. *En relació a la pròpia entitat.* Per ex.: donant suport i assessorament als professionals de la mateixa entitat que atén a famílies i persones amb DI, o afavorint la participació i la dinamització de les famílies en el si de l'entitat.

- c. *En relació amb l'entorn.* Per ex., coordinació amb recursos comunitaris: posant en contacte les famílies amb els recursos existents a la xarxa de serveis especialitzats i a la comunitat.

Cada servei hauria de definir quins són els àmbits on considera que és important tenir més incidència.

### 3.1.2.9 - Aspectes organitzatius:

Pel que fa a aquests aspectes més de tipus organitzatiu, hem de tenir previst:

#### **\*\* ESPAI FÍSIC:**

És aconsellable que el servei disposi d'un espai propi, que sigui acollidor i càlid per a les famílies, on es puguin sentir còmodes i que respecti la seva intimitat. Per tant, sempre que sigui possible seria convenient disposar d'un espai diferenciat per atendre a les famílies. Si l'espai d'atenció a les famílies és compartit amb altres serveis, és convenient que hi hagi un horari preestablert per a cada activitat.

#### **\*\* HORARI:**

Cal destacar tant l'horari d'atenció a les famílies com l'horari de treball de l'equip de professionals del servei.

#### **\*\* L'EQUIP DE PROFESSIONALS:**

Cal definir quins seran els professionals que formaran l'equip del servei. És aconsellable que l'equip estigui format per un treballador social i un psicòleg o terapeuta familiar. Un requisit imprescindible és que com a mínim algun dels professionals que configura l'equip estigui especialitzat en el treball amb famílies. Hi ha experiències que també incorporen la figura d'un educador social.

El nombre de professionals dependrà tant de la població atesa (nombre de famílies, professionals, altres serveis/ entitats, etc.) com del volum d'activitats que es vulguin promoure.

Pel que fa a les funcions que cada professional assumeix dins del servei, vindran definides, en part, per com s'entengui i dibuixi l'atenció a les famílies, del rol que atorguem al professional de referència, etc.

A continuació descriurem les possibles funcions que pot desenvolupar cada professional del servei. Cal remarcar que aquestes funcions

no són més que una proposta, i que els professionals que conformin el servei seran els qui definiran i concretaran llurs funcions. Hem descrit les funcions de cada professional a dos nivells diferents:

1.- Un primer nivell és el relacionat amb el que comporta l'atenció a la família, ja sigui directa d'acompanyament i atenció, o indirecta, a través de coordinacions internes i externes.

2.- En el segon nivell trobem les funcions relacionades amb el funcionament general del servei (organització i desenvolupament del servei).

### **Funcions del treballador social**

#### ***Pel que fa a l'atenció a les famílies:***

- Realitzar la primera acollida a les famílies (protocol primera acollida).

En aquest primer moment l'objectiu seria aclarir el motiu de la demanda, si s'escau, i recollir les dades sociofamiliars.

Durant aquesta primera entrevista la família s'ha de sentir acollida i respectada; al mateix temps, en aquest espai també pot ser necessari fer contenció dels sentiments i de les emocions que es deriven de la mateixa demanda o de la situació familiar exposada. És molt important promoure la creació de vincles de relació clars amb la família.

Per altra banda, és possible que en aquest primer moment també calgui elaborar hipòtesis de treball i plantejament amb la família.

- Plantejament de l'acompanyament a la resta de professionals de l'equip, per fer una valoració i/o assessorament inicial conjunt i valorar la possibilitat d'incorporar-hi més professionals.
- Fer seguiment dels casos que ho requereixin.

Serien els casos que requereixen d'un seguiment periòdic pel tipus de demanda, o per la situació sociofamiliar exposada, amb el propòsit d'anar veient quina és l'evolució (si la família està fent el que es va pactar, quines dificultats té, quins suports necessita, quins recursos utilitza...).

- Informar, orientar i assessorar sobre serveis i recursos existents dirigits a les famílies, d'acord amb el seu perfil i les seves necessitats i partint de les seves fortaleses i dels seus recursos.
- Elaborar, gestionar, programar i supervisar els punts de la planificació centrada en la família que tenen a veure amb la seva competència.

- Coordinació i derivació a recursos externs quan la situació de la família ho requereixi.

És possible que des del nostre servei no puguem donar resposta a les necessitats que ens exposa la família, i que calgui buscar recursos externs amb els quals en haurem de coordinar.

### ***En relació al servei:***

- Conèixer els recursos existents que tenen a veure amb l'àmbit de la discapacitat intel·lectual: ubicació, funcionament, requisits, accessibilitat, etc.
- Coordinació amb l'equip interdisciplinari que forma part del SAFDID. Sempre serà adient mantenir reunions periòdiques amb l'equip, per tal d'unificar criteris i la metodologia de treball.
- Elaboració de projectes d'acord amb les necessitats de les famílies. Un dels papers del treballador social és detectar quines són les necessitats de les famílies que atén, per tal d'elaborar projectes que les cobreixin.
- Conduir grups de suport familiar, si s'escau.

☞ També pot ser necessari un replantejament de les activitats que realitzem, per tal d'ajustar-les a les necessitats de les famílies amb les quals treballem.

### **Terapeuta familiar\* i/o psicòleg**

\* El TERAPEUTA FAMILIAR pot tenir diferents formacions inicials: treballador social, pedagog, psicopedagog, psicòleg, etc.

### ***Pel que fa a les famílies:***

- Acompanyar les famílies. Ja sigui perquè s'ha considerat adient que treballi amb la família o perquè és ell qui ha tingut la primera entrevista amb la família, el terapeuta familiar o psicòleg sempre haurà de conèixer i descriure conjuntament amb la família el seu context familiar i comunitari, identificant els recursos i suports. A partir d'aquí és possible que es consideri necessari establir conjuntament un pla de treball o anar fent un seguiment.
- Treball conjunt amb les famílies. En alguns moments és possible que l'acompanyament s'hagi d'orientar cap a un treball més concret amb la família. En aquests casos és important que el terapeuta familiar o psicòleg valorin i defineixin aquest treball.

La tasca del professional és ajudar la família a definir les seves

necessitats reals i a concretar i/o prioritzar les que es volen treballar conjuntament.

En molts casos caldrà oferir un suport emocional i/o ajudar a elaborar sentiments sovint contradictoris envers la discapacitat del fill. En d'altres, serà necessari acompanyar la família a través dels diferents processos d'acomodació oferts.

- Coordinació amb els serveis i recursos que també atenen la família, tant en la concreció com en el desenvolupament del pla de treball.

Per treballar d'una manera eficaç amb les famílies cal implicar-se amb els diferents serveis que les atenen, i intentar establir línies d'actuació conjuntes.

- Coordinació i derivació a recursos externs quan la situació de la família ho requereixi. És possible que des del nostre servei no puguem donar resposta a les necessitats que ens exposa la família, de manera que caldrà buscar recursos externs amb els quals ens haurem de coordinar.
- Elaborar, gestionar, programar i supervisar els punts de la planificació centrada en la família que tenen a veure amb la seva competència. D'acord a la idiosincràsia de cada cas, és possible que el TERAPEUTA FAMILIAR o psicòleg adopti unes determinades funcions, i el TS unes altres.

### ***En relació al servei:***

- Coordinació amb l'equip interdisciplinari que forma part del SAFDID. Caldrà mantenir reunions periòdiques amb l'equip, per tal d'unificar criteris i metodologies de treball.
- Proposar i dissenyar conjuntament amb l'equip del SAFDID activitats adreçades a les famílies, que responguin a les seves inquietuds, i/o oferir informació sobre on realitzar aquestes activitats.
- Proposar i dissenyar conjuntament amb l'equip del SAFDID els estudis que es considerin necessaris atès el treball amb les famílies (necessitats de les famílies, QV Familiar, bones pràctiques de treball amb famílies, etc.)
- Conduir grups de suport familiar (pares, germans, avis, etc.), si s'escau.

☞ Cal tenir molt presents totes aquelles persones que d'alguna manera també participen en el servei, com per exemple el recepcionista, etc.

**\*\* Organització i coordinacions.** Hem de preveure com s'orga-

nitzarà l'equip de professionals del servei (treball en equip, repartiment de les funcions, etc.), les coordinacions internes i externes, i com s'integrarà la participació de les famílies en la tasca de l'equip i en la direcció del servei.

### **\*\* Els canals d'entrada.**

**Què són els canals d'entrada?** Són els mitjans que el centre ofereix a la família perquè es posi en contacte amb els seus serveis/recursos i li faci arribar les seves necessitats, inquietuds, etc.

La seva importància és cabdal, atès que és la manera que la família té de fer-nos arribar les seves demandes. Els canals emprats més freqüentment són via telefònica, presencial o e-mail.

Quan **planifiquem el servei** és molt important que tinguem presents:

- a) **quins canals** posarem a disposició de les famílies. Els hem de decidir en funció dels nostres recursos i també en base al grau de facilitat que poden tenir les famílies per emprar-los. És important que aquests canals quedin ben definits en la difusió i presentació del SAFDID.
- b) quin serà **l'horari d'atenció** a les famílies; especialment si oferim accés telefònic i/o presencial.
- c) **qui s'encarregarà d'atendre i gestionar** aquestes primeres demandes. Normalment la persona encarregada d'aquesta primera atenció és la secretària o recepcionista de l'associació o entitat. Sigui com sigui, hem de garantir un bon funcionament del registre de famílies i una bona coordinació i traspàs d'informació entre el professional de referència del servei i la persona que atengui les trucades, e-mails, etc.
- d) és bo que hi hagi un **sistema de registre** de les diferents entrades de les famílies. Aquest registre ens ajudarà a conèixer quin és el canal més emprat, com han conegut el servei, etc. És a dir, ens donarà informació completa dels canals que més s'utilitzen i del perfil de famílies que utilitzen el servei. La persona responsable d'aquest registre pot ser el recepcionista o el professional responsable del servei. De totes maneres, ens podem trobar amb famílies que siguin molt curoses amb la seva intimitat i no vulguin donar més detalls. En aquests casos sempre es respectarà la voluntat de la família.
- e) si oferim la possibilitat de posar-se en contacte amb el servei a través **de correu electrònic**, el millor és que sigui el propi responsable del servei qui rebí aquests e-mails.

Veure protocol de registre 1(annex 3)

### 3.1.2.10 - Avaluació del servei:

En aquest apartat hem de respondre a la pregunta: Com avaluarem el servei? I. en relació a aquesta primera pregunta: Quins aspectes són cabdals per a garantir el bon funcionament del servei i l'atenció que donem? Com ho farem per saber si s'està desenvolupant correctament?

Cal entendre l'avaluació com un mitjà que ens ajuda a millorar el servei que oferim garantint que augmenti gradualment la qualitat de les pràctiques. Pensem, doncs, que és fonamental desenvolupar bons models d'avaluació, ja que cada cop s'està instaurant més la cultura de l'avaluació, i són més les entitats que voluntàriament inicien aquests processos (com ara ISO 2000, el model de qualitat de FEAPS, etc.).

En aquest apartat no pretenem fer una descripció exhaustiva sobre tot el que comporta l'avaluació d'un servei, atès que és un tema prou important i complex, i entenem que serà necessari desenvolupar-ho com un tema central en futurs manuals, juntament amb els instruments necessaris. Ara bé, sí considerem que seria convenient plantejar si més no alguns interrogants o aspectes a tenir presents, i explicar per on podem començar a avaluar l'atenció que donem.

#### ○ Interrogants o aspectes per començar a pensar-hi

En primer lloc, seria convenient plantejar-nos perquè volem fer una avaluació del servei i què pretenem fer amb ella (**finalitat de l'avaluació**). Per exemple, millorar l'atenció a les famílies i optimitzar l'organització i el funcionament del servei poden ser dues grans finalitats de l'avaluació. Si considerem que les famílies han d'estar al corrent del resultats que anem aconseguint, cal pensar com donarem a conèixer aquesta informació i quin serà l'ús que en farem.

A continuació, hauríem de plantejar-nos quines són les grans **àrees/dimensions** que defineixen el nostre servei en la seva globalitat, i que ens permetin d'encabir-hi tant les actuacions que desenvolupem com a servei com els elements importants que ajuden a organitzar i definir el servei. És important que tots els professionals del servei les coneguin i les comparteixin, i que d'aquesta manera entenguin el propi servei. En aquestes dimensions hauríem de definir tant resultats com processos.

Un altre aspecte important a tenir sempre present són els diferents agents que participaran en el procés d'avaluació, contemplant tant les persones que la duren a terme com els "informadors". Generalment, els informadors són els professionals, les famílies i l'equip directiu o coordinador del servei. Les persones que duen a terme l'avaluació solen constituir un comitè d'avaluació, on és recomanable que hi participin representants dels professionals, de les famílies i de l'equip directiu.

També és important tenir present com aconseguirem aquesta informació, és a dir, quins **instruments** farem servir per a obtenir informació de cadascuna de les diferents dimensions. En funció del contingut a avaluar seran més adients uns o altres instruments; entre els més freqüents destaquen les entrevistes semi-estructurades, els qüestionaris i les observacions.

○ Per on podem començar l'avaluació?

Tenint present les discussions que ens suggeriran les qüestions anteriors, podem iniciar una primera valoració del nostre servei.

En la descripció i l'elaboració del projecte cada servei anirà definint i concretant les seves funcions, els objectius a aconseguir i les activitats que es desenvolupen per a assolir-los. Així doncs, un bon punt de partida per a avaluar el servei serà conèixer i valorar les diferents activitats proposades per a cada un dels objectius descrits.

30

Per a cada activitat ens hauríem de plantejar:

- 1- Quins són els seus aspectes claus, tant pel que fa al resultat final com als processos necessaris per a desenvolupar-la.

Quan parlem de processos ens estem referint, per exemple, a l'existència d'un protocol d'acollida de les famílies, o dels plans de treball amb les famílies, a la concreció de les coordinacions internes i externes, etc. En canvi, quan parlem de resultats ens referim a si hem assolit els objectius plantejats per mitjà de les activitats proposades. Com a resultats, trobaríem la satisfacció de les famílies en relació a l'atenció rebuda per part del professional, si s'han ofert els serveis que la família necessitava i en quin grau, o si disposem de protocols d'atenció a famílies o de coordinació i derivació externa.

Així doncs, caldrà desgranar en ítems cadascuna de les activitats per fer un plantejament complet de la seva avaluació. Hem de tenir en compte elements tant objectius com subjektius.

És important tenir present també les activitats que ens pro-

posem en relació al propi servei i dels professionals que el formen (elaboració de materials, formació dels professionals, etc.).

- 2- Quins seran els agents que avaluaran cada una de les activitats. Els més habituals són: les pròpies famílies, els professionals (del SAFDID i del centre) i la junta directiva. En funció de "a qui va dirigida l'activitat", cada un d'aquests col·lectius tindrà un paper o un altre.
- 3- Com ho farem per conèixer tota aquesta informació? Per mitjà de qüestionaris, d'entrevistes, d'observacions, etc.
- 4- Qui serà el responsable d'organitzar, recollir i analitzar tota aquesta informació? Serà una persona del propi equip de professionals del SAFDID, una persona externa o una comissió formada per professionals del SAFDID, de fora del SAFDID i per les famílies.

L'annex 4 conté alguns protocols d'avaluació que us poden ser d'utilitat a l'hora d'avaluar algunes de les activitats que es poden desenvolupar des del SAFDID: l'atenció individual que oferim a les famílies, el grup de suport familiar, les xerrades adreçades als pares; etc

### **3.2 - CONSIDERACIONS PRÈVIES A TENIR EN COMPTE ABANS D'IMPLEMENTAR EL SERVEI**

Arribats a aquest punt considerem que pot ser adient exposar algunes consideracions a tenir en compte abans d'implementar un SAFDID en el centre. Aquestes consideracions són de tipus general i complementen tot el que hem anat assenyalant al llarg d'aquest tercer apartat.

Tot i que treballar amb famílies és un treball que tots els professionals consideren important, necessari i motivador, abans d'iniciar aquest procés hem de tenir en compte algunes consideracions que ajudaran al desenvolupament i funcionament posterior del SAFDID en el centre.

- ☞ Cal que el servei o l'entitat de la que formeu part consideri necessari el projecte, atès que ens caldrà el seu suport per tal d'iniciar un treball centrat en la família, que requereix d'un canvi de mentalitat per part de tothom. Implementar el servei suposarà, entre altres aspectes, designar un professional de referència per a les famílies, una major participació de les famílies,... i altres aspectes que més endavant detallarem.

☞ Malgrat que, en principi, el SAFDID està format per un nombre determinat de professionals de referència per a les famílies, és imprescindible que tots els professionals (del servei o entitat) estiguin informats en tot moment del procés en què es troba la implementació del SAFDID. A més, també hauran de conèixer les implicacions que els suposarà un cop aquest servei es posi en marxa.

Aquest punt és molt important per evitar possibles malentesos, casos de desmotivació i/o sentiments de poca participació en la elaboració d'aquest projecte.

☞ És important remarcar que el treball centrat en la família que proposem suposa un canvi de paradigma, on les famílies deixen de ser meres receptores de serveis i passen a tenir un paper més actiu i de participació, a partir de les seves capacitats i recursos.

Així doncs, passem d'un model on els professionals són els experts (els qui sabem i els què decidim) a un model de treball on les famílies són les protagonistes de la seva vida i, per tant, es proposa una relació de col·laboració entre la família i els professionals.

### 3.3. - DESCRIPCIÓ DEL CIRCUIT QUE SE SEGUEIX QUAN ES TREBALLA AMB LES FAMÍLIES

A continuació es descriu l'itinerari que podria seguir una família que necessités algun tipus de suport del servei d'atenció a famílies (SAFDID) (vegeu figura 1). En aquest itinerari hem intentat descriure els diferents moments que es donen quan treballem amb les famílies, des què es posen en contacte amb el servei fins que es dona per finalitzada l'atenció. Hem recollit tant els moments on hi ha una atenció més directa amb la família com aquells més destinats al treball del professional.

Es tracta d'un itinerari prototipus que cada servei pot adaptar i modificar en funció de les seves característiques i necessitats.

Per a cada un dels diferents passos hem identificat alguns aspectes que us podrien ajudar a l'hora d'organitzar i prestar el servei. En algunes fases també trobareu descrites algunes propostes de protocols i registres que hem fet servir i que creiem que us poden ser d'utilitat.

L'itinerari que proposem consta dels següents moments o fases:

1. Posada en contacte amb el servei.
2. Atenció a la família: primera acollida i definició de la demanda.
3. Valoració de la demanda per part del professional.
4. Devolució de la demanda.
5. Derivació.
6. Treball amb la família,
7. Tancament de la demanda.
8. Seguiment.

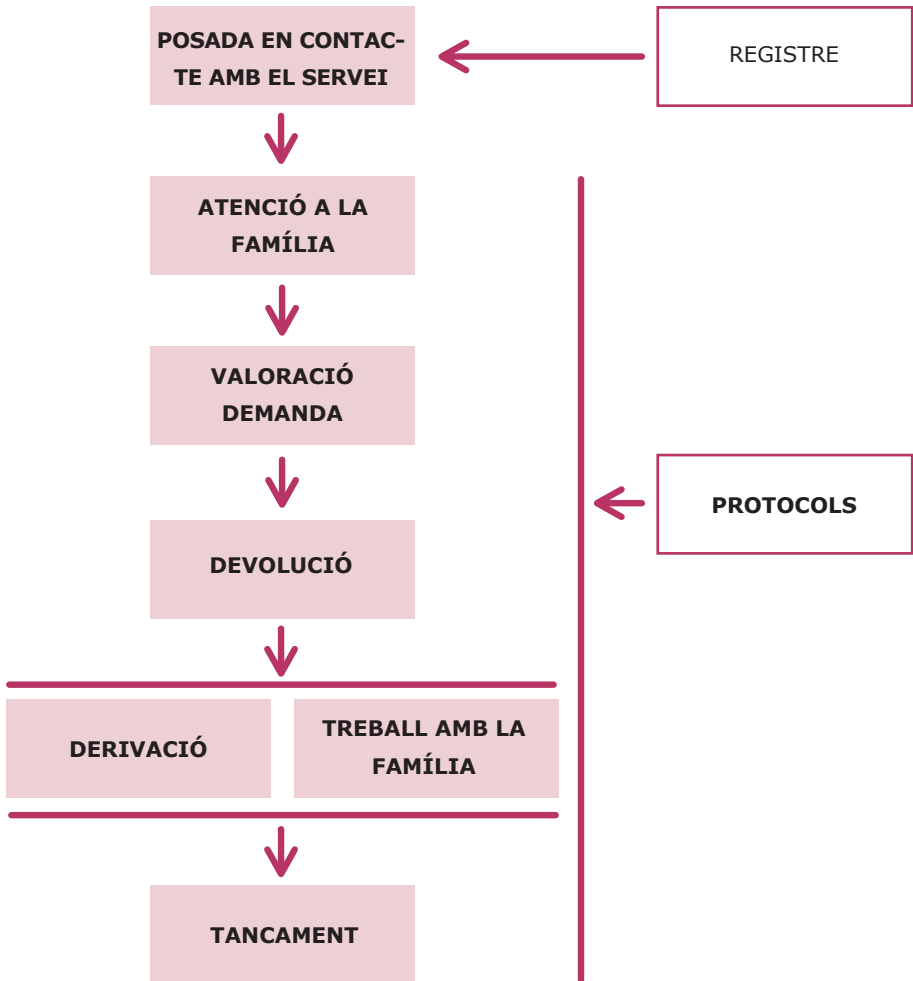
L'itinerari que es proposa, com es pot veure, se centra en el cas que una família faci una determinada demanda. Però prèviament, hem de tenir present que:

- ✓ En funció de cada família i de les seves necessitats seguirem tot aquest itinerari o seleccionarem les fases que més ens interessin, o l'adaptarem a les característiques de la demanda. Pensem que les famílies segurament es trobaran en moments molt diferents i presentaran necessitats molt diverses.
- ✓ Malgrat que l'itinerari proposat se centra en demandes puntuals, recordem que el treball que proposem es basa en un model centrat en la família. Per tant, aquestes atencions sempre s'emmarquen dins d'un marc de relació més ampli i estable amb les famílies. És a dir, un SAFDID requereix que hi hagi una relació continuada i de seguiment independentment de si les famílies tenen o no demandes concretes. Aquesta relació finalitzarà quan les famílies deixin el servei o l'entitat, però NO perquè es doni per tancada una demanda concreta.
- ✓ D'aquesta manera, acabarem tenint famílies més "veteranes" que ja fa temps que participen en el SAFDID, i d'altres que tot just comencen en el servei i amb qui iniciem una relació; també tindrem famílies amb les que no hi farem cap treball explícit, i d'altres amb les que sí.

Per tant, el ventall de possibilitats és molt divers i obliga a remarcar la flexibilitat de l'itinerari que presentem juntament amb la importància del marc de treball amb les famílies que proposem des de la Federació.

Documentació d'interès: considerem que pot ser d'utilitat el *Cuaderno de Buenas Prácticas* que FEAPS va publicar l'any 2008 sobre "un enfoque de la discapacidad intelectual centrado en la familia" de Linda Leal (1999), on a més de presentar el model de treball centrat en la família també es presenta una manera concreta de treballar-hi. El model que presenta es complementa amb l'essència

del circuit que presentem, tot i que potser el circuit és un poc més dirigit que el model de Leal.



### 1 - Posada en contacte amb el servei.

Aquest apartat se centra en el primer moment en què la família es posa en contacte amb el SAFDID.

Sovint les famílies expliquen amb cansament i resignació el gran peregrinatge que sempre acaben fent abans de trobar el servei o el professional que els pot ajudar.

Per tant, hem considerat oportú iniciar el circuit fent esment dels diferents canals que podem posar a disposició de les famílies perquè es posin en contacte amb el SAFDID i exposin la seva demanda. Aquests canals d'entrada han estat descrits en el punt 3.1.2.9 d'aquest mateix document.

Recordem que l'atenció a les famílies comença en aquest primer moment. La manera com se sentin ateses marcarà la relació que establirem amb les famílies. Així doncs, és important que se sentin ben acollides, escoltades i compreses.

## **2 - Atenció a la família i definició de la demanda**

Entenem que l'atenció comença en el primer moment en què la família es posa en contacte amb el servei a través dels canals d'entrada. Ara bé, l'atenció a la família pròpiament dita l'ha de fer un dels professionals del SAFDID, qui molt probablement es convertirà en el seu professional de referència.

Aquest primer contacte amb la família ha de servir per a:

- a) Iniciar i construir una relació de col·laboració i confiança amb la família.
- b) Oferir un espai on la família se senti segura, atesa i on pugui explicar els seus neguits.
- c) Recollir tota la informació que sigui important per entendre i comprendre amb profunditat la situació familiar.
- d) Definir conjuntament la demanda amb la família.

Segurament, per a algunes famílies serà el primer cop que venen al SAFDID; per tant, dedicarem gran part de l'entrevista al que coneixem com a "primera acollida". És a dir, destinarem aquest primer moment a presentar el SAFDID, el seu funcionament, els diferents recursos de què disposem,... i també a establir una bona relació. Per tant, es aconsellable destinar més d'una entrevista a fer la primera acollida, la recollida d'informació i la definició conjunta de la demanda.

👉 Aspectes a tenir en compte durant la primera acollida. Poden arribar al servei famílies que necessitin algun tipus de suport que no puguem oferir des del nostre servei. Per exemple, podem rebre demandes que estiguin relacionades amb problemes més de salut mental. Per aquest motiu, és imprescindible tenir molt clar quin és el perfil de les famílies que atendrem, sempre amb l'objectiu de fer

una bona derivació i de no afegir una nova negativa a la seva demanda, sense oferir cap altre suport. És convenient que disposem d'un llistat acurat de serveis on els podem derivar (com ara, serveis i recursos per a persones amb problemes de salut mental).

☞ Aspectes de la relació família - professional. Recordem els sis aspectes claus de Blue-Banning et al., 2004, que fonamenten un treball de col·laboració entre família-professionals.

### **Algunes reflexions importants a tenir en compte en les primeres entrevistes:**

- ✓ Observacions sobre les expectatives. És important deixar molt clar quins són els suports que podem oferir des del SAFDID i ajustar les expectatives dels pares als recursos existents.
- ✓ Recollir informació adient. Tota bona valoració es fonamenta amb una bona recollida d'informació tant sobre la pròpia persona amb DID com de la seva família i del seu context. Per aquest motiu, abans de començar a fer una valoració és imprescindible tenir un bon coneixement de la família per definir adequadament la seva demanda o la situació familiar que ens presenta. Considerem important remarcar que el grau i l'abast d'aprofundiment del context familiar ha d'anar estretament lligat a la demanda inicial. Una qüestió que ens ajudarà a determinar si una informació és necessària serà preguntar-nos "amb quin propòsit?".
- ✓ És cabdal recollir informació sobre les capacitats, habilitats i limitacions de la família i el seu entorn. També hem d'explorar, conjuntament amb la família, tots els suports formals i informals, amb els quals compta.
- ✓ Definició conjunta de la demanda i dels possibles suports. És important ajudar la família perquè sigui ella mateixa qui vagi definint la demanda, identificant els elements cabdals per entendre-la i els possibles suports i/actuacions que la pròpia família pot posar en marxa al respecte.
- ✓ Document "*Valoració context familiar*". En acabar aquestes primeres entrevistes amb la família, hem d'elaborar un document que reculli tota la informació que disposem de la família, juntament amb la descripció de la demanda feta i les possibles actuacions al respecte.
- ✓ Protocols. Us adjuntem alguns protocols que us poden servir a l'hora de conèixer la vida de la família (rutines diàries, cohesió familiar, xarxes de suport social informal, situació laboral, etc.) (Veure Annex 5.) Ara bé, com veureu, es tracta de pro-

postes que us poden servir per conèixer a la família a diferents nivells, per tant, no és necessari explorar tots els camps que es proposen, ni tampoc el primer dia que es coneix la família. Es tracta d'una proposta base de documents que podeu adaptar a la vostra realitat.

- ✓ Coordinacions internes i externes. Quan les famílies vénen derivades d'altres professionals, o assisteixen a altres serveis, és cabdal establir una bona coordinació amb aquests tant per a la recollida d'informació com a l'hora de fer la proposta de treball que se'n pugui derivar. D'aquesta manera evitarem repetir suports o informació, donar missatges contradictoris, i garantirem centralitzar el màxim els suports que s'ofereixen a la família. Per aquest motiu, sempre podeu demanar al derivant que us faci un petit informe que us facilitarà la vostra amb la família.
- ✓ Equip multidisciplinari. És important que expliquem a la família que el SAFDID està format per diferents professionals que treballen en equip. Per tant, la família ha d'estar informada que, si és necessari, la informació que estan compartint amb el professional podrà ser compartida amb altres membres de l'equip.
- ✓ Confidencialitat i privacitat de la informació. En tot moment s'ha de garantir la confidencialitat i privacitat de les famílies. Les famílies han de tenir coneixement d'aquest dret. En alguns serveis se signa un document de confidencialitat de dades (vegeu annex 6- protocol confidencialitat)

### **3- Reflexió per part del professional sobre la definició i valoració de la demanda**

Un cop hem estat treballant conjuntament amb la família sobre la descripció de la demanda, pot ser interessant que dediquem una sessió a reflexionar sobre quina és la demanda i proposta de suports que hem definit conjuntament amb la família. És important que dediquem un temps a redefinir -si és necessari- quins poden ser els suports més adients.

En alguns casos serà necessari treballar juntament amb altres professionals del SAFDID per fer la valoració i la proposta més apropiada a cada família.

**Nota molt important:** No es tracta de deixar de banda tot el que ens ha dit la família i fer una proposta nova, que nosaltres consi-

derem més adient, sinó de dedicar un temps a pensar/ reflexionar sobre la família, el seu context (capacitats, recursos, suports i limitacions) i sobre com des del servei podem donar-li el millor suport possible.

- ✓ La valoració ens ha d'ajudar a determinar si la demanda és d'informació, d'assessorament i/o suport emocional; en quins "àmbits familiars" es concreta; i quines són les persones amb què s'hauria de dur a terme.
- ✓ Hem de reflexionar sobre quina és la millor manera de proporcionar els suports que considerem necessaris perquè ajudin la família a enfortir les seves capacitats. També hem de valorar si els suports que necessiten els podem oferir des del nostre servei o és millor adreçar la família a un altre servei
- ✓ La resposta a les demandes que ens ha fet la família pot ser: donar informació en relació a un possible aspecte, fer un assessorament sobre les possibles solucions o situacions que es presenten, oferir un espai individual o grupal de suport emocional, o derivar-la a un altre servei/ recurs ja sigui intern o extern.
- ✓ **Nota molt important:** No es tracta de deixar de banda tot el que ens ha dit la família i fer una proposta nova, que nosaltres considerem més adient, sinó de dedicar un temps a pensar/ reflexionar sobre la família, el seu context (capacitats, recursos, suports i limitacions) i sobre com des del servei podem donar-li el millor suport possible.

38

#### **4- Plantejament i discussió de la demanda/proposta de treball amb la família**

Per devolució entenem el fet de donar a la família una resposta a la demanda que havíem plantejat conjuntament i oferir la nostra visió tant de la situació com de la proposta de suports, recursos o actuacions que inicialment havíem considerat (conjuntament) que podien ser adients per a la situació.

La devolució també ens pot servir per a aclarir els aspectes que no havien quedat clars en les primeres visites, o per a aprofundir en d'altres.

- ✓ Diferents maneres de fer la devolució:
  - en els casos on la família tingui molt clar què necessita del servei i es tracti d'informació sobre aspectes molt concrets,

sovint els podrem atendre i donar resposta en el mateix moment.

- quan es tracti de temes d'assessorament i/o suport emocional és convenient destinar una nova entrevista a aquest treball de discussió.

### **Recursos per atendre les demandes de les famílies:**

La Federació ha publicat diversos materials que recullen els diferents recursos, ajuts i serveis que hi ha per a les famílies amb fills amb DI, des del naixement fins a l'edat adulta. Aquests materials ens poden anar bé tant a efectes d'informació com d'assessorament o suport emocional. Alguns d'aquests materials són: No estàs sol, Els germans opinen, Guia de recursos, 30 preguntes sobre la tutela, etc.

Atès que les famílies poden demanar assessorament sobre un ventall molt ampli d'aspectes, seria bo anar elaborant un registre de serveis o professionals experts en determinades àrees, que ens podrà ajudar en la tasca de suport a les famílies.

La Federació és, en aquest sentit, un recurs en si mateixa, atès que està organitzada en les següents àrees: atenció precoç, escola, adults –treball i habitatge, oci, entre altres.

### **5- Derivació**

Tal com hem esmentat en l'apartat de valoració de la demanda, hi haurà vegades que els suports més adients per a la família (o part d'aquests suports) els proporcionarà un altre servei, ja sigui extern o de la mateixa entitat.

En aquest sentit adjuntem uns protocols de derivació que poden ser d'utilitat per a aquestes tasques.

- ✓ Quan derivem tot l'acompanyament a serveis externs és bo estar en contacte amb la família fins que ja estigui ubicada en el nou servei.
- ✓ Quan incorporem un altre servei a la nostra proposta és imprescindible coordinar-se bé.

### **6- Treballar conjuntament amb la família**

Com ja hem dit, entenem que el treball conjunt amb la família ho

és tot i es dona des del primer moment. Ara bé, també hi haurà vegades que ens proposem amb la família treballar diferents aspectes més relacionats amb la seva dinàmica familiar, i això implicarà orientar-la pel que fa a determinades preses de decisions.

En aquests casos es convenient establir un pla de treball conjuntament amb les famílies, que ambdues parts en disposin d'una còpia, i que es vagi revisant i avaluant periòdicament.

- ✓ Adjuntem una proposta de pla de treball amb les famílies (vegeu annex 7)

## 7- Tancaments

Entenem per tancament aquelles reunions amb les famílies que es donen un cop s'ha acabat de donar resposta a una demanda concreta.

Ara bé, possiblement la paraula idònia no sigui tancament atès que l'objectiu no és només concloure una tasca, sinó revisar el que hem après i continuar oferint el servei per a altres possibles aspectes.

40

Com esmentàvem a l'inici d'aquest tercer punt, malgrat que en el circuit proposat parlem d'un tancament de demanda, hem de tenir present que quan parlem de tancaments poden referir-nos a dues tipologies possibles. Tancaments de demandes i tancaments d'acompanyaments.

- ✓ Tancaments de demandes:
  - ✓ En primer lloc parlem de tancament quan donem resposta a una determinada demanda de la família, com ara prendre consciència de les noves necessitats del fill i la família. Es tracta de situacions en què tanquem demandes concretes però no la relació de la família amb el servei.
  - ✓ En aquests casos és important que hi hagi una sessió destinada a recordar el camí recorregut per a extreure conjuntament algunes conclusions.
  - ✓ És important transmetre a la família que nosaltres seguim aquí i que en qualsevol altre moment i per a qualsevol altra cosa ens hi trobarà.
- ✓ Tancaments de serveis.
  - ✓ En altres casos el tancament es fa perquè la família deixa

l'entitat i per tant també el servei d'atenció a famílies. En aquestes situacions és bo destinar una sessió a parlar amb la família, recordar conjuntament les seves grans capacitats, fortaleces i recursos, i deixar oberta la porta del servei en el futur.

## **8- Seguiment:**

Un aspecte important del treball amb les famílies és que no es tracta tant de resoldre fets puntuals sinó més aviat d'acompanyar-les en el procés de capacitació i enfortiment de llurs capacitats. D'aquesta manera, els seguiments o contactes més o menys continus amb les famílies esdevenen una peça clau a l'hora de fomentar-ne la independència, tot i que es mantingui el suport.

D'aquesta manera és convenient, cada tant, fer un seguiment de cada una de les diferents demandes que hem atès durant el curs i de les famílies que participen en el SAFDID, encara que només sigui per saber si s'han posat en contacte amb el serveis on les hem derivat i com se senten, o per parlar sobre com s'ha gestionat la informació per part de la família. Només si fem un seguiment (que pot ser una senzilla trucada passat un temps) sabrem si la família ha entès el que volíem dir-li i com se troba.



## 4. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES:

Apoyo a las familias. Editat per Feaps (2001)

Apoyando a las familias. Guia de actividades para mejorar la calidad de vida de las familias de personas con discapacidad intelectual. Editat per Feaps (2005)

Brown, I., Anand, S., Fung, W.L.A., Isaacs, B. I Baum, N. (2003). Family quality of life: Canadian results form an international study. *Journal of Developmental and Physical Disabilities*, 15, 207-229.

Blue-Banning, M., Summers, J.A., Nelson, L.L. & Beegle, C. (2004). Dimensions of family and professional partnerships: constructive guidelines for collaboration. *Exceptional Children*, 70 (2), 167-184.

Cummins, R.A. i Baxter, C. (1997). The influence of disability and service delivery on quality of life within families. *International Journal of Practical Approach to disability*, 21 (3), 2-8.

Dunts, C. (2002). Family-Centered Practices: Birth Through High School. *Journal of Special Education.*, 36 (3),141-149

Modelo de Servicio de Apoyo a Familias. Editat per Feaps (2004)

Summers, Marquis, Mannan, et al. Turnbull, Fleming, Poston, Wang i Kupzyk (2007). Relationships of perceived adequacy of services, family-professionals partnerships, and family quality of life in Early Childhood Service Programmes. *International Journal of Disability, Development and Education*, 54 (3), 319-338.



# ANNEXES

- Annex 1 Descripció dels valors que defineixen el Servei i que proposa la FEAPS-DINCAT.
- Annex 2 A partir del objectius, descripció de les diferents actuacions/ activitats que durà a terme el Servei.
- Annex 3 Veure protocol de registre 1.
- Annex 4 Protocols d'avaluació (atenció individual a les famílies; grup de suport familiar; xerrades adreçades als pares; etc).
- Annex 5 Protocols per a les primeres entrevistes.
- Annex 6 Protocol de confidencialitat.
- Annex 7 Proposta de pla de treball amb les famílies.

## ANNEX 1

45

Descripció dels valors que defineixen el servei i que proposa la FEAPS-DINCAT.

- **CALIDESA:** el Servei ha de ser percebut com a proper i accessible, i ha de promoure l'empatia entre la família i els seus professionals.
- **FLEXIBILITAT:** el Servei s'ha d'adaptar a les necessitats de cada família.
- **PARTICIPACIÓ:** el Servei ha de facilitar i potenciar la participació de les famílies en la identificació de llurs necessitats i en l'elaboració de les solucions.
- **MULTIPROFESSIONALITAT:** els suports que facilita el Servei s'han de prestar des de diferents àmbits professionals, treballant de manera coordinada per donar suport a la família en la seva globalitat
- **ORIENTACIÓ POSITIVA:** el Servei ha de centrar els seus esforços en la millora de la qualitat de vida de les famílies, determinant la forma d'intervenció a partir de les capacitats i recursos concrets de cada família.
- **INDIVIDUALITZACIÓ I RESPECTE:** el Servei ha d'oferir suports individualitzats, que permetin de resoldre les necessitats reals comptant amb la participació de les famílies, respectant les seves característiques i projecte vital, les seves necessitats i decisions.
- **QUALITAT:** el Servei està compromès amb la millora permanent de tots els seus processos.

## ANNEX 2

A partir del objectiu, descripció de les diferents actuacions/ activitats que durà a terme el Servei.

FUNCIONS	OBJECTIUS	SUPORTS	ACTIVITATS	AVALUACIÓ
Acompanyar les famílies en el descobriment del món de la discapacitat.	Potenciar el coneixement i els contactes amb altres famílies tot compartint l'experiència de conviure amb persones amb DID, reduir el sentiment d'aïllament social i fomentar el sentiment de solidaritat i de pertinença al moviment associatiu.	EMOCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grup de suport familiar</li> <li>Programa pare a pare</li> <li>Programa mares voluntàries</li> </ul>	
	Oferir suport emocional als membres de la família, per ajudar-los a elaborar els seus sentiments.	EMOCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servei de suport emocional individual per a les famílies</li> </ul>	
Mobilitzar recursos d'informació, formació, orientació i suport en funció de les necessitats de les famílies.	Informació:	INFORMACIÓ		
	Facilitar informació sobre serveis i recursos en la comunitat i a nivell estatal	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atenció individual a les famílies</li> <li>Xerrades informatives</li> </ul>	
	Facilitar informació i assessorament sobre temes legals	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atenció individual a les famílies</li> <li>Xerrades informatives</li> <li>Derivació a un especialista-advocat.</li> </ul>	
	FORMACIÓ:	FORMACIÓ		
	Facilitar formació sobre la tasca educativa de la família pel que fa a la persona amb discapacitat intel·lectual, posant èmfasi en el desenvolupament de les seves capacitats i en com potenciar la seva autodefinició.	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grup de pares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
	Procurar i afavorir la preparació i formació convenientes per a afrontar situacions, resolució de problemes, realització de tasques... és a dir, totes aquelles accions necessàries per a mantenir la qualitat de vida familiar.			
Fomentar accions relacionades amb l'aprenentatge d'habilitats relacionades amb l'atenció de la persona amb discapacitat intel·lectual.				

Contribuir a la normalització de la vida de les famílies de persones amb discapacitat intel·lectual	Fomentar accions relacionades amb la prevenció de l'estrès familiar, <b>a través de la formació.</b>	•	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grup de suport familiar</li> <li>• Gestió del servei de respir</li> <li>• Informació sobre altres serveis de respir</li> </ul>	•
	Donar suport a la dinàmica familiar reforçant les potencialitats de tots els seus membres.	•	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grup de suport pares</li> <li>• Grup de suport germans</li> <li>• Espai suport emocional individual</li> </ul>	•
	Potenciar sentiments i emocions positives en la família.	•		•
Implicar les famílies en la provisió i millora del servei	Animar les famílies a participar activament en els grups de suport del servei tot assumint diferents responsabilitats.	•	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboració d'un full informatiu bianual</li> </ul>	•
	Avaluacions periòdiques del grau de satisfacció de les famílies amb el Servei.	•	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qüestionaris de satisfacció en finalitzar cadascuna de les activitats proposades</li> </ul>	•
	Valoracions i anàlisi del Servei per part de les famílies que hi participen (mares voluntàries, pare a pare, etc.).	•	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunions periòdiques amb aquests grups per parlar sobre la qualitat i l'organització del Servei</li> </ul>	•

De cara al propi Servei, també ens hem de plantejar uns objectius i concretar-ne les activitats:

	OBJECTIUS	ACTIVITATS
Formació dels professionals	Assistència i participació en congressos de l'àmbit. Assistència a cursos, seminaris, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recerca d'activitats formatives en aquest camp</li> <li>• Participació grup de treball FEAPS</li> </ul>
Manuais i metodologia	Elaboració de protocols de funcionament del centre. ✍ seqüenciació dels diferents materials, tipus de metodologia que s'hauria de fer servir...	

### ANNEX 3

N.	Àrea	Data entrada	Canal entrada	Qui fa la demanda	Te-lèfon	Sexe	Relació amb PDI	Demanda	Descripció de demanda	Observacions	Data resposta	Canal resposta
1	Famí-lies											
2	Famí-lies											
3	Famí-lies											
4	Famí-lies											
5	Famí-lies											
6	Famí-lies											
7	Famí-lies											
8	Famí-lies											
9	Famí-lies											
10	Famí-lies											
11	Famí-lies											

Nota: Es tracta d'un document Excel que, per a algunes cel·les (canal d'entrada, sexe, relació amb PDI, demanda, etc.) fa servir desplegable.

## ANNEX 4

En aquest annex trobareu els següents protocols d'avaluació:

- 4.1 Protocol d'avaluació en relació a l'atenció individual que s'ofereix a les famílies.
- 4.2 Protocol d'avaluació del grup de suport familiar.
- 4.3 Protocol d'avaluació d'activitats formatives.

### ANNEX 4.1

#### PROTOCOL D'AVALUACIÓ EN RELACIÓ A L'ATENCIÓ INDIVIDUAL QUE S'OFEREIX A LES FAMÍLIES

##### PROTOCOL D'AVALUACIÓ DEL SERVEI

N. d'expedient \_\_\_\_\_

Data registre: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Família

- **Considerem que us han donat una resposta ràpida des que vareu realitzar la demanda:**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- **Us heu sentit ben atesos:**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- **El tracte que heu rebut ha estat:**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- **La informació facilitada us ha estat d'utilitat:**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- **La informació ha estat clara:**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- **L'interès mostrat pel que fa a la resolució de la vostra demanda, ha estat:**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- **Tornaríeu a fer ús del servei:**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- **En què creieu que podem millorar?**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

49

A continuació us presentem una graella Excel que pot servir per a dur un registre de totes les valoracions que es fan del Servei. El número d'expedient, els noms i cognoms i el telèfon els introdueix el professional que ha atès a la família, i l'avaluació la fa una altra persona.

N. Exp.	NOM I COGNOMS	Telèfon de contacte	PROFESSIONAL		AVALUADOR	
			QUI DERIVA	DATA DERIVACIÓ	QUI TRUCA	DATA TRUCADA



INDICADORS DE QUALITAT							
RAPIDESA	S'HAN SENTIT BEN ATE-SOS	TRACTE REBUT	UTILITAT INFOR.	INFOR. CLARA	INTERÈS	TORNARIA A FER ÚS	Comen-taris

## ANNEX 4.2

### PROTOCOL D'AVALUACIÓ DEL GRUP DE SUPORT FAMILIAR QÜESTIONARI VALORACIÓ GRUPS DE SUPORT FAMILIAR

Si us plau, empleneu el següent qüestionari sobre la vostra participació en els Grups de Suport Familiar. Gràcies pel vostre temps i per la vostra atenció!

*Els valors de les respostes van de 1 (gens satisfactori) a 5 (molt satisfactori).*

1 2 3 4 5

#### Valoreu:

El vostre interès inicial pel grup	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivell de satisfacció de la participació en un grup	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivell de satisfacció de les vostres expectatives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### En relació als temes tractats:

Les opinions dels altres m'han servit per veure altres punts de vista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
He pogut aplicar alguna idea a la meua vida familiar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'han tractat amb prou profunditat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oportunitats de rebre informació d'interès	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### En relació al clima i la dinàmica que s'han creat:

Com us heu sentit atesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tothom pot participar-hi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
He pogut expressar el que sento i penso sense sentir-me jutjat/da	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### En relació a l'organització del grup:

1. Horari del grup	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Lloc de realització	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Material lliurat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Comunicació i contacte amb els dinamitzadors	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Estructura del grup	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\*Comentaris que considereu:

## ANNEX 4.3 - PROTOCOL D'AVALUACIÓ D'ACTIVITATS FORMATIVES

### QÜESTIONARI DE VALORACIÓ

ENTITAT: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_

TALLER / XERRADA: \_\_\_\_\_

Marqueu amb una creu de l'1 al 5 les vostres valoracions / Marque con una cruz del 1 al 5 sus valoraciones

1- Molt malament / Muy mal    2- Malament / Mal  
3- Regular / Regular    4- Bé / Bien    5- Molt bé / Muy bien

#### ☒ Perfil de l'assistent:

Sexe/ Sexo    Home / Hombre ☒    Dona / Mujer ☒    Edat/ Edad: \_\_\_\_\_

☒ Valoreu:    1   2   3   4   5

**El vostre interès inicial per la xerrada**   

*Su interés inicial por la charla*

**Nivell de satisfacció de les expectatives**   

*Nivel de satisfacción de las expectativas*

☒ El taller/ xerrada, en quina mesura...    1   2   3   4   5

**El taller/ charla, en qué medida...**

**S'ajusta a les seves necessitats**   

*Se ajusta a sus necesidades*

**Us ha aportat noves idees**   

*Le ha aportado nuevas ideas*

☒ El formador...    1   2   3   4   5

**Ha expressat els continguts amb claredat**   

*Ha expresado los contenidos con claridad*

**Ha impartit la sessió de manera participativa**   

*Ha impartido la sesión de manera participativa*

**Hi ha hagut equilibri entre la teoria i l'aplicació pràctica**   

*Ha habido equilibrio entre la teoría y la aplicación práctica*

☒ Organització / Organización:    1   2   3   4   5

**El lloc de celebració**   

*El lugar de celebración*

**L'horari**   

*El horario*

**La documentació donada**   

*La documentación facilitada*

☒ En general:    1   2   3   4   5

**Valoreu la xerrada/ taller**   

*Valora la charla/ taller*

**Organització de la xerrada/ taller**   

*Organización de la charla/ taller*

☒☒ Considereu que els temes tractats són aplicables a la seva vida quotidiana? / ¿Considera que los temas tratados son aplicables a su vida cotidiana?

SÍ  NO

Argumenteu la vostra resposta: / Argumente su respuesta:

**Comentaris i aportacions:** / *Comentarios y aportaciones:*

**Temes d'interès per a propers tallers/ xerrades:** / *Temas de interés para próximos talleres/ charlas:*

**Voleu rebre informació sobre properes activitats organitzades per l'DINCAT per a les famílies?**

*¿Desea recibir información sobre próximas actividades organizadas por DINCAT para las familias?*

**SÍ**

**NO**

**En cas afirmatiu:** / *En caso afirmativo:*

**Nom i cognoms/** *Nombre y apellido* .....

**Adreça/** *Dirección*.....**N.**.....**Porta/** *Puerta*.....

**Població/** *Población* .....**Codi postal/** *Código postal*.....

**Província/** *Provincia* .....

**Tel.**..... **E-mail** .....

***Gràcies per ajudar-nos a millorar ! / Gracias por ayudarnos a mejorar!***

## QÜESTIONARI DE VALORACIÓ DEL PONENT

Nom de la persona formadora:	
Títol de la xerrada:	
Dia:	Hora:
Entitat:	

### 1. Valoració de la xerrada

	Sí	No
<b>Continguts</b> Han encaixat amb les expectatives de les famílies?		
<b>Participació de les famílies assistents</b> Han mostrat interès i han participat activament?		
<b>Feina docent</b> Esteu satisfets amb els resultats de la xerrada?		

### 2. Valoració dels aspectes organitzatius

	Sí	No
<b>Metodologia i materials</b> Han funcionat els recursos metodològics que havíeu previst?		
<b>Condicions materials</b> L'aula, l'espai, el so, l'equipament...han estat adients?		
<b>Temps i puntualitat</b> Heu tingut temps suficient?		

<b>Coordinació</b> Us heu sentit ben informats? La comunicació, ha estat clara i fluïda?		
---	--	--

**Altres observacions (si s'escau):**

### QÜESTIONARI DE VALORACIÓ – PONENTS

**QUIL'EMPLENA:** \_\_\_\_\_

**TALLER:** \_\_\_\_\_

Marqueu amb una creu de l'1 al 5 les vostres valoracions:

**1- Molt malament    2- Malament    3- Regular    4- Bé    5- Molt bé**

<b>A valorar....</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
La informació s'ha tramés de forma clara i entenedora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Heu facilitat els protocols, documentació necessaris	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestió d'aquesta documentació	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durada de les xerrades i els tallers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participació de les famílies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Considereu que podem aprofundir en algun aspecte de la formació, segons les necessitats que heu detectat a partir del contacte amb les famílies.**

**Creieu que necessiteu altres suport de DINCAT Federació per dur a terme aquesta activitat?**

## ANNEX 5. PROTOCOL PRIMERA ENTREVISTA

### PROTOCOL PRIMERA ACOLLIDA

---

**Data de l'entrevista:**

**N. entrevista:**

**Qui realitza l'entrevista:**

**Persona de referència (derivant):**

**Telèfon contacte:**

**Motiu de la derivació:**

### DADES DE LA FAMÍLIA

---

**Nom del mare/pare o tutor:**

**Domicili:**

**C.P.:**

**Municipi:**

**Província:**

**Telèfon:**

**E-mail:**

### DADES DE LA PERSONA AMB D.ID

---

**Nom i cognoms:**

**Edat:**

**Certificat de disminució:**  sí  no

- **Diagnòstic:**
- **Grau de discapacitat:**

**Grau i nivell de dependència:**

**Problemes associats:**

- Cap
- Conducta
- Mobilitat

- Orgànic
- Sensorial
- Pluridiscapacitat
- 

**Utilitza cadira de rodes:**  sí  no

**Característiques de la persona amb DID (trets de personalitat, habilitats socials...)**

**Centre on està atès:**

**Persona de referència:**

**Telèfon:**

### GENOGRAMA

### DESCRIPCIÓ DE LA FAMÍLIA

---

**Components i característiques de la família (unitat familiar, edat, professió, estudis)**

## Fortaleses de la família i el seu context:

### Serveis o recursos que hi intervenen (si es coordinen amb altres serveis)

#### Interessos/ aficions:

#### Demanda explícita (especificar el motiu)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Respir                    | <input type="checkbox"/> Escoles – Atenció precoç      |
| <input type="checkbox"/> Suport emocional          | <input type="checkbox"/> Laboral                       |
| <input type="checkbox"/> Lleure                    | <input type="checkbox"/> Contacte amb altres pares     |
| <input type="checkbox"/> Incapacitació i tutela    | <input type="checkbox"/> Professionals especialitzats  |
| <input type="checkbox"/> Informació sobre recursos | <input type="checkbox"/> Prestacions – ajuts econòmics |
| <input type="checkbox"/> Habitatge                 |  |

#### Tipus d'intervenció

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Suport emocional                        |   |
| <input type="checkbox"/> Serveis jurídics                        |   |
| <input type="checkbox"/> Contacte amb altres pares "Pare a pare" |   |
| <input type="checkbox"/> Derivació a àrees de la Federació       |   |
| <input type="checkbox"/> Escoles i At. precoç                    | <input type="checkbox"/> Incapacitació i tutela |
| <input type="checkbox"/> Lleure                                  | <input type="checkbox"/> Laboral                |
| <input type="checkbox"/> Habitatge                               | <input type="checkbox"/> Immigrants             |

- Derivació a recursos externs (especificar quins):  
Persona de contacte:  
Telèfon de contacte:

#### Breu explicació de la demanda

#### Observacions:

*(Data de la gestió) -*

**Seguiment:**  sí                      data:                       no

A Barcelona, a .... de ..... de 20....

## ANNEX 6 - AUTORITZACIÓ CONFIDENCIALITAT DE DADES

A Barcelona, .... de ..... de 20...

De conformitat amb la llei 15/1999, de 13 de Desembre, sobre Protecció de dades de caràcter personal, demanem a en/ na .....  
..... amb NIF ..... , el seu consentiment per incloure les dades facilitades en un fitxer propietat DINCAT - Federació, la finalitat del qual és poder prestar-li els serveis derivats de **l'Àrea de Famílies**. Aquestes dades seran tractades amb la diligència exigida per la LO de Protecció de Dades, i vostè podrà exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, dirigint-se per escrit a DINCAT, Güell 90-92, 08028, Barcelona, o al correu electrònic: info@dincat.cat.

Informat/da i conforme amb allò que s'exposa en aquest document, signo l'autorització.

En/ na .....

## ANNEX 7 - PROPOSTA DE PLA DE TREBALL AMB LES FAMÍLIES

El treball que es fa amb les famílies sempre té per finalitat última capacitar-les perquè siguin elles mateixes les que trobin noves solucions a llurs necessitats, emprant els seus propis recursos i fent valer les seves capacitats. D'aquesta manera, el paper del professional és el d'acompanyar, facilitar i ajudar la família en aquest procés. És per aquest motiu que parlem d'acompanyaments realitzats des del Servei, i no de casos atesos.

Aquesta manera de treballar es concreta en un seguit de fases o processos que es duen a terme amb totes les famílies. Aquests processos són: exploració de la demanda, discussió de les necessitats identificades i possible pla de treball, treball amb la família i, finalment, tancament.

Utilitzem tres protocols diferents. El primer fa un seguiment/ registre de totes les actuacions que es van realitzant amb la família (trucades, visites, coordinacions externes, etc.); el segon recull tot el que es va treballant amb la família al llarg de l'acompanyament, i hi trobareu propostes per a preparar cada fase i per fer les valoracions pertinents. El tercer i últim protocol es fa servir en aquells casos on cal fer una derivació externa cap a altres serveis.

A continuació es descriuen els tres protocols:

- 7.1- Protocol de seguiment
- 7.2- Protocol de treball amb les famílies
- 7.3- Protocol de derivació externa

### ANNEX 7.1 - PROTOCOL DE SEGUIMENT

#### PROTOCOL DE SEGUIMENT

---

##### **ACTUACIONS REALITZADES:**

L'objectiu d'aquesta fitxa és disposar d'un llistat/resum de totes les actuacions que s'han fet i s'estan fent amb una família, ja siguin telefonades, entrevistes amb la família o coordinacions amb altres centres que també l'atenen.

Per a cada tipus d'actuació realitzada es proposa un tipus de resum determinat. També disposem d'una graella que ens permet de recollir i fer el seguiment de tota la informació que anem donant a la família.

##### **1. Contacte telefònic**

Data:

Persona amb qui es parla:

Temes tractats:

Acords:

##### **2. Coordinacions (internes i externes):**

Centre i telèfon:

Tipus de coordinació (reunió, telefònica, e-mail)

Assistents o persona de contacte:

Data:

Temes tractats i acords:

##### **3. Entrevistes amb la família**

Data:

Assistents:

Tipus d'entrevista (exploratori, devolució, intervenció, etc.)

## INFORMACIÓ COMPARTIDA AMB LA FAMÍLIA

<b>Membre de la família</b>			
<b>Llenguatge que es fa servir a la llar</b>			
<b>Tipus d'informació que prefereix:</b>			
<b>Informació sobre</b>	<b>data</b>	<b>Tipus/font d'informació</b>	<b>Data seguiment</b>

## INFORMACIÓ CONTACTE FAMÍLIA

<b>Nom i cognoms:</b>
<b>Telèfon casa</b>
<b>Telèfon feina</b>
<b>Mòbil</b>
<b>E-mail</b>

58

## ANNEX 7.2 - PROTOCOL DE TREBALL AMB LES FAMÍLIES

SAFDI -SUPPORT EMOCIONAL  
PROTOCOL DE TREBALL AMB LES FAMÍLIES

### PREPARACIÓ I VALORACIÓ DE L'ENTREVISTA EXPLORATÒRIA

L'entrevista exploratòria té dos grans objectius. D'una banda, posar les bases per a una bona relació amb la família; les famílies s'han de sentir còmodes amb el professional per expressar-li les seves preocupacions i buscar possibles solucions conjuntament. I d'altra, ajudar la família a expressar els seus sentiments i a definir la demanda.

Hem d'ajudar les famílies a definir la demanda en termes de necessitats, fortaleces i xarxes de suport formals i informals de què disposen. Malgrat que és un tema que anirem treballant en les següents sessions, és bo que des del principi ho tinguem present en les nostres intervencions.

El protocol que es presenta a continuació recull les parts de preparació i valoració de l'entrevista exploratòria.

### A- PREPARACIÓ DE L'ENTREVISTA EXPLORATÒRIA:

----- ACOLLIDA -----

En relació a l'acollida és important crear un clima càlid i de confiança. Deixar parlar molt als pares, respectar el seu ritme, potenciar una escolta activa per la nostra part.

Ens podrà ajudar el fet de començar les reunions d'una manera positiva i no amenaçadora. Clarificar el nostre paper de facilitadors i membres d'un equip, no d'experts, i expressar amb claredat l'objectiu de cada reunió.

### --- INFORMACIÓ PRÈVIA QUE TENIM PER PREPARAR L'ENTREVISTA ---

## TIPUS DE DEMANDA QUE HAN FET I QUI ELS HA DERIVAT AL SERVEI

### COMPOSICIÓ FAMILIAR

- qui forma la família
- el fill amb DID
- informació sobre la família (on viu, a quins servei assisteix, etc.)

## POSSIBLES TEMES QUE PODEM TRACTAR AL LLARG DE L'ENTREVISTA EXPLORATÒRIA.

En cas que es tracti d'una família, podem revisar les dimensions ecoculturals i les de QVFAM de Poston et al. (2004). En cas que es tracti d'una persona amb DID, podem revisar les dimensions i els indicadors que proposa Schalock (1997)

<b>Demandes que afronten les famílies segons la teoria ecocultural (Mas, 2004) i Leal (1999)</b>
<b>Subsistència econòmica</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Economia familiar (en relació a serveis, llar, tasques de cura del nen, etc.)</li><li><input type="checkbox"/> Canvis i flexibilitat en el treball del pare</li><li><input type="checkbox"/> Canvis i flexibilitat en el treball de la mare</li><li><input type="checkbox"/> Assegurances mèdiques per al fill</li></ul>
<b>Serveis</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Cerca de nous serveis per al fill (mèdics, de tractament i educatius)</li><li><input type="checkbox"/> Relació amb els professionals dels diferents àmbits (mèdics, de tractaments i educatius)</li></ul>
<b>Llar</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Canvis estructurals a la llar</li><li><input type="checkbox"/> Ús dels espais del barri adients per a les necessitats dels fills</li></ul>
<b>Tasques domèstiques i de cura del nen</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Tenir cura del nen (menjar, vestir, rentar, acompanyar-lo a l'escola i al centre, etc.) tenint en compte la seva habilitat pel que fa a hàbits, comportament, atencions mèdiques que pugui necessitar, alteracions de la son, etc.</li><li><input type="checkbox"/> Coordinar horaris de tots els fills (escola, activitats extraescolars, serveis, metges, etc.)</li></ul>
<b>Cohesió familiar</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Integració del nen en les dinàmiques diàries de la família (rutines familiars diàries)</li><li><input type="checkbox"/> Relació del nen amb els seus germans</li><li><input type="checkbox"/> Relació de parella</li></ul>
<b>Xarxes per a persones amb DID</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Conèixer associacions, grups de pare a pare que els puguin ajudar</li><li><input type="checkbox"/> Integració del nen en la vida social normal, o "protecció"</li></ul>
<b>Xarxes per a persones sense DID</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Vida social dels pares</li><li><input type="checkbox"/> Vida social del nen</li><li><input type="checkbox"/> Vida social de la família (oci i activitats de lleure)</li></ul>

<b>Suport</b>	<input type="checkbox"/> Físic, emocional, i d'informació per part de la parella, de la família, dels amics, i dels professionals <input type="checkbox"/> Explicació a altres persones de què li passa al nen, fer front a les reaccions dels altres; examen de la vida privada de la família per part dels professionals
<b>Informació</b>	<input type="checkbox"/> En relació al desenvolupament del nen, al seu diagnòstic i evolució, a serveis, al comportament del nen a casa, equipaments, etc.

### QV I FAM (Poston et al. (2004))

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Interacció familiar                    | <input type="checkbox"/> Recursos generals |
| <input type="checkbox"/> Rol parental                           | <input type="checkbox"/> Salut i seguretat |
| <input type="checkbox"/> Suport a les persones amb discapacitat |  |

### QV I PERSONA (Schalock, 1997)

DIMENSIONS	INDICADORS (i descriptors) DE QUALITAT
<b>Benestar emocional</b>	<input type="checkbox"/> Satisfacció (estat d'ànim, felicitat, gaudir) <input type="checkbox"/> Autoconcepte (identitat, valoració personal, autoestima) <input type="checkbox"/> Absència d'estrès (previsible i control)
<b>Relacions interpersonals</b>	<input type="checkbox"/> Interaccions (xarxes socials, contactes socials) <input type="checkbox"/> Relacions d'amistat (família, amics, iguals) <input type="checkbox"/> Suport (emocional, físic, financer, feedback)
<b>Benestar material</b>	<input type="checkbox"/> Situació financera (ingressos, préstecs) <input type="checkbox"/> Treball (situació laboral, entorn de treball) <input type="checkbox"/> Llar (tipus de residència, propietat)
<b>Desenvolupament personal</b>	<input type="checkbox"/> Educació (fites aconseguides, estatus) <input type="checkbox"/> Competència personal (cognitiva, social, pràctica) <input type="checkbox"/> Rendiment / realització (èxits, fites aconseguides, productivitat)
<b>Benestar físic</b>	<input type="checkbox"/> Salut (funcionament, símptomes, estat físic, nutrició) <input type="checkbox"/> Activitats de la vida diària (habilitats d'autocura, mobilitat) <input type="checkbox"/> Atenció sanitària <input type="checkbox"/> Oci (distracció, afeccions)
<b>Autodeterminació</b>	<input type="checkbox"/> Autonomia / control personal (independència) <input type="checkbox"/> Metes i valors personals (desitjos, expectatives) <input type="checkbox"/> Eleccions (oportunitats, opcions, preferències)
<b>Inclusió social</b>	<input type="checkbox"/> Integració i participació en la comunitat <input type="checkbox"/> Rol comunitari (col·laboració, voluntariat) <input type="checkbox"/> Suports socials (xarxa de suports, serveis)
<b>Drets</b>	<input type="checkbox"/> Humans (respecte, dignitat, igualtat) <input type="checkbox"/> Legals (ciutadania, accés, tractament legal just)

## B- VALORACIÓ DE L'ENTREVISTA EXPLORATÒRIA

<p><b>Persones que assisteixen a l'entrevista:</b>  Data:  <b>Lloc:</b>  <b>Acords:</b></p>
---

----- **Acollida** -----

Valoració de fins a quin punt hem aconseguit un clima càlid i de confiança amb la família.

## **A- TRANSCURS I VALORACIÓ DE LA SESSIÓ**

### **B- DESCRIPCIÓ I IDENTIFICACIÓ DE LA DEMANDA**

Descripció per part de la persona de què li passa, com se sent, de les dificultats que troba en aquest sentit. També pot ser interessant que la persona ens expliqui, més endavant, com li agradaria ser.

---

### **C- DESCRIPCIÓ DE LA PRÒPIA FAMÍLIA**

Interessant per començar a detectar fonts de suport emocional informal.

### **D- RESUM I PRIORITZACIÓ DE LES NECESSITATS IDENTIFICADES**

Abans d'acabar la reunió hem de repetir/exposar les necessitats que s'han identificat, juntament amb una priorització de les necessitats.

---

## **ENTREVISTA DE DEVOLUCIÓ**

L'objectiu de l'entrevista de devolució és exposar a la família quines són les conclusions més rellevants de l'entrevista anterior, i proposar un tipus determinat de treball; pot ser de seguiment, de derivació a altres serveis, un conjunt de trobades periòdiques, etc.

En cas que considerem que el millor és derivar la família a un altre professional, li podem proposar de continuar en contacte durant un temps; sobretot per saber si ja s'han posat en contacte amb el professional recomanat, com els hi ha anat, etc.

El protocol que es presenta a continuació recull tant la preparació de l'entrevista de devolució com la seva valoració, un cop realitzada.

---

## **PREPARACIÓ DE L'ENTREVISTA DE DEVOLUCIÓ:**

1. RESUM DE LES NECESSITATS IDENTIFICADES PER LA FAMÍLIA DURANT LA SESSIÓ ANTERIOR
2. RESUM DE LES NECESSITATS IDENTIFICADES PEL PROFESSIONAL DURANT LA SESSIÓ ANTERIOR
3. PRIORITZACIÓ DE LES NECESSITATS IDENTIFICADES DURANT LA SESSIÓ ANTERIOR
4. PROPOSTA DE TREBALL
  - 4.1. DESCRIPCIÓ GENERAL DE LA DEMANDA
    - 4.1.1. NECESSITATS:
    - 4.1.2. PUNTS FORTS:
    - 4.1.3. XARXES DE SUPORT FORMALS:
    - 4.1.4. XARXES DE SUPORT INFORMALS:
  - 4.2. TREBALL AMB LA FAMÍLIA:
    - 4.2.1. OBJECTIUS:
    - 4.2.2. COM ELS PODEM ASSOLIR:
    - 4.2.3. SEGUIMENT:
    - 4.2.4. DERIVACIÓ:

---

## **VALORACIÓ DE L'ENTREVISTA DE DEVOLUCIÓ**

**DATA:**

**LLOC:**

**ASSISTENTS:**

## 1 DESCRIPCIÓ I VALORACIÓ DE LA SESSIÓ

### **2 DISCUSSIÓ D'AQUESTES NECESSITATS**

### **3 DISCUSSIÓ DE LA PROPOSTA DE TREBALL**

**3.1 OBJECTIU A ACONSEGUIR**

**3.2 COM EL PODEM ACONSEGUIR**

**3.4 SEGUIMENT:**

**3.5 DERIVACIÓ:**

### **4 ACORDS**

## **TREBALL AMB LA FAMÍLIA**

---

**DATA:**

**ASSISTENTS:**

**PROPOSTA DE TEMES A TREBALLAR (objectius i activitats):**

**VALORACIÓ DE LA SESSIÓ:**

**ASPECTES A TREBALLAR EN PROPERES SESSIONS:**

---

**DATA:**

**ASSISTENTS:**

**PROPOSTA DE TEMES A TREBALLAR (objectius i activitats):**

**VALORACIÓ DE LA SESSIÓ:**

**ASPECTES A TREBALLAR EN PROPERES SESSIONS:**

---

## **PROTOCOL DE TANCAMENT**

---

Un cop finalitzat el treball amb la família, destinarem una última entrevista amb la família per a valorar globalment la tasca feta i com aquesta tasca ha d'ajudar la família en el dia a dia. Cal fer un tancament del treball iniciat amb la família, recordant-los que sempre ens tindran i que és un recurs que podran emprar sempre que ho considerin necessari.

D'aquesta manera, aquest protocol té una doble finalitat. D'una banda, preparar la darrera reunió de valoració amb els pares i, d'una altra, fer una valoració (per part nostra) de com ha anat la reunió.

## PREPARACIÓ DE L'ENTREVISTA DE TANCAMENT

---

**1. RESUM DEL TREBALL FET (demanda inicial, proposta de treball feta, actituds i aptituds treballades, reflexions sorgides, etc.)**

**2. LLISTAT DE REFLEXIONS QUE PODEN AJUDAR EN SITUACIONS SEMBLANTS**

## VALORACIÓ DE L'ENTREVISTA DE TANCAMENT

---

**DATA:**  
**ASSISTENTS:**

**3. VALORACIÓ I DESENVOLUPAMENT DE LA SESSIÓ**

## ANNEX 7.3 - PROTOCOL DE DERIVACIÓ EXTERNA

### PROTOCOL DE DERIVACIÓ EXTERNA

---

**Data:**  
**Emès per:**  
**N. d'expedient:**

**Àrea de la Federació:**  
**Persona a qui va dirigit:**

**Dades de la família**

**Nom:**  
**Domicili:**  
**Municipi:**  
**Província:**  
**Telèfon de contacte:**

**CP:**

**Situació actual:**

**Motiu de la derivació:**

**Observacions (aspectes a destacar)**

**Data de seguiment**

Dincat  
Joan Güell 90-92  
08028 Barcelona  
T 93 490 16 88  
F 93 490 96 39  
info@dincat.cat  
www.dincat.cat



Generalitat de Catalunya  
**Departament de Benestar Social  
i Família**



Generalitat de Catalunya  
**Institut Català d'Assistència  
i Serveis Socials**