



Bones pràctiques en l'acció social

FUNDACIÓ PLATAFORMA EDUCATIVA

La revisió i coordinació dels continguts d'aquesta publicació ha anat a càrrec de Fundació Plataforma Educativa

Redacció: José Daniel Fierro Arias

Amb la col·laboració de: Imma Bellatriu, Glòria Fàbrega, Maribel Flores, Gemma Genóher, Rafa Jiménez i David Ruiz - professionals de la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa.

EDICIÓ

abril de 2019

DISSENY DE LA COL·LECCIÓ

Fundació Plataforma Educativa

IMPRESSIÓ

Impremta Pagès SL

DIPÒSIT LEGAL

DL Gi 651-2019



L'obra s'ofereix segons els termes de llicència pública de creative commons (d'ara endavant "ccpl" o "llicència"). L'obra està protegida per la llei espanyola de propietat intel·lectual o qualsevol altra norma aplicable. queda prohibit qualsevol ús de l'obra diferent del que autoritzi aquesta llicència o disposin les lleis de propietat intel·lectual. L'exercici de qualsevol dret sobre l'obra comporta que accepteu les limitacions i obligacions d'aquesta llicència i hi consentiu. el llicenciador us cedeix els drets continguts en aquesta llicència, sempre que n'accepteu les condicions que hi són presents.

Bones pràctiques en l'acció social

FUNDACIÓ PLATAFORMA EDUCATIVA

Presentació

Les entitats socials, i Plataforma Educativa no n'és una excepció, concentrem tot allò que som i, alhora, volem ser en la missió, la visió i els valors, una mena de pastilla de caldo concentrat que, quan es dilueix en tots i cadascun dels centres i serveis de l'entitat, els enriqueix.

És cert que la missió, la visió i els valors es redacten d'una manera molt genèrica i generalista, amb conceptes molt amplis aparentment intercanviables entre ells, fins i tot entre diferents organitzacions, entitats, empreses; paraules que sense el context necessari poden esdevenir fins i tot vàdues i excessivament grandiloqüents i presumptuoses. Tan cert és això, cert i de vegades inevitable, com la necessitat de transformar totes aquestes generalitats en accions i fets concrets, tangibles i mesurables. Aquest és sempre el repte de les organitzacions, la veritable prova del cotó.

La missió, visió i valors són només la punta de l'iceberg, una de les parts visibles de l'entitat per a la majoria de persones, però entitat endins, la part submergida es fa visible i present en forma de pla estratègic, pla anual i de cada un dels projectes educatius de centres i serveis, també en cada un dels plans educatius individuals de cada persona atesa en aquests centres i serveis. Tota aquesta documentació estratègica i educativa es nodreix de la missió, visió i valors, i alhora els nodreix, enriqueix i, naturalment, els transforma en processos que sovint només passen portes endins.

D'aquest necessari alineament, sempre bidireccional, es retroalimenta i creix l'entitat, avança col·lectivament en el seu dia a dia. És clar que documents com el pla estratègic, el pla anual, els projectes educatius dels centres i serveis o els projectes educatius individuals de les persones ateses, solen ser d'ús i consum

intern i no sempre, per raons òbvies, poden tenir una dimensió pública. D'aquí la necessitat, també, de cercar altres formats per a abocar, de forma més o menys ordenada, tot el que aquests documents, i sobretot la praxi educativa, diuen de l'entitat.

Escriure obliga a pensar, moltes vegades a llegir, i sempre a reflexionar sobre el que es vol dir, com es vol dir, a qui es vol dir i perquè es vol dir. I si les paraules se les endú el vent, les escrites negre sobre blanc romanen (quasi) per sempre, atrapades en les pàgines dels llibres, a mercè del judici de qui les vulgui llegir, esdevenint testimoni, petjada en aquest cas, d'un camí recorregut, i voluntat d'un camí per recórrer.

Fa uns anys Plataforma Educativa va prendre a consciència la decisió d'escriure, de destinar una part dels nostres recursos a la publicació de llibres com el que teniu a les vostres mans, llibres que ens permeten explorar, precisament, la part submergida de l'iceberg, anar més enllà de les generalitats de la missió, visió i valors, ampliar el focus i observar, amb un major detall, projectes, programes, persones, centres i serveis de l'entitat.

Amb aquest són onze els llibres publicats per Plataforma Educativa al llarg dels darrers deu anys, llibres diversos, tant com ho és l'entitat, que han tractat temàtiques com l'acolliment familiar, el model d'atenció residencial dels infants tutelats, la participació en projectes europeus, la llei d'infància o els joves menors no acompanyats, des de diferents mirades i veus, i amb estils també diferents, a voltes més tècnics, a voltes més científics, a voltes més literaris...

"Bones Pràctiques en l'acció social" conté quatre bones pràctiques d'accions que desenvolupa Plataforma Educativa per a la millora de les persones i els col·lectius que atenem, serveis i programes que potencien la seva autonomia, que ofereixen una atenció més especialitzada i que cerquen potenciar al màxim la seva inclusió i participació social.

En les properes pàgines us endinsareu en les històries, algunes de llarg recorregut, de serveis com el de promoció a l'autonomia i l'emancipació de joves tutelats i extutelats, o el projecte de suport a l'autonomia i a la pròpia llar, serveis que es focalitzen en els suports que els i les joves i les persones amb discapacitat intel·lectual necessiten per potenciar la seva autonomia i emancipar-se, afrontant processos vitals de creixement personal.

També hi trobareu, amb el model d'atenció integral de la Residència Can Font, la resposta en forma d'equipament i projecte a la necessitat d'una atenció integral, i alhora més especialitzada, per a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorn de conducta, i de quina manera influeix la distribució de l'espai físic, el disseny estructural de l'equipament, en el propi projecte educatiu i en la vida quotidiana de les persones que hi viuen.

Finalment els itineraris laborals posen de relleu que, de la mateixa manera que per educar un infant cal una tribu, moltes vegades per tal que una persona trobi feina, pugui treballar, també! I la tribu la formen, entre d'altres, figures professionals que aquests darrers anys s'han anat creant i especialitzant en formació, orientació, prospecció empresarial, etc.

Les quatre bones pràctiques destil·len en bona part l'esperit de Plataforma Educativa, en la seva visió de *“dissenyar, crear i desenvolupar equips professionals, programes i serveis que millorin la qualitat de vida de la persona i de col·lectius en situació d'exclusió social i/o risc de patir-ne.”*

Per acabar no puc evitar destacar dues efemèrides importants de l'entitat; una ja l'he esmentat abans, de passada, i és que ja fa deu anys que, any rere any, Sant Jordi rere Sant Jordi, publiquem i presentem un llibre. Onze llibres ja fan col·lecció, i enguany n'hem encetat una altra, “Eixos d'Identitat”, una col·lecció de publicacions de Plataforma Educativa que posa en paper recursos i materials transversals i de referència de les entitats

que en formen part, i que hem iniciat amb la publicació del Codi Ètic i de la guia del llenguatge no sexista. Poc a poc, i sense més pretensió que explicar-nos, anem fent i ampliant, modestament, la nostra particular biblioteca social. Al capdavall obrint qualsevol de les pàgines d'aquests llibres és com obrir les portes de Plataforma Educativa.

La segona efemèride és d'una major envergadura! A finals d'any, concretament el 28 de desembre, dia dels innocents, es complirà el 25è aniversari del naixement Plataforma Educativa, aleshores Associació Plataforma Educativa 3 Esses. L'evolució i transformació de l'entitat al llarg d'aquests 25 anys és evident i, com també transmet el llibre en alguna de les seves pàgines, aquesta transformació ha estat motivada per la necessitat de dotar-nos de més recursos i serveis per a cobrir les noves necessitats que al llarg d'aquests anys han tingut les persones a qui atenem, una transformació que sobrepassa la pròpia entitat en la mesura que vol contribuir, alhora, a l'evolució i transformació del tercer sector social en particular, i de la societat en general.

25 anys després Plataforma Educativa continuem volent ser, com diu la nostra missió, *“un referent del sector, actuant de forma socialment responsable i innovadora.”*

Roger Casero Gumbau

Patró de Fundació Plataforma Educativa

Índex

0. Sobre les bones pràctiques	7
1. Definició i elements de les bones pràctiques	
2. Les bones pràctiques en el món educatiu, els serveis socials i la gestió	
3. L'explicació i presentació de les bones pràctiques	
1. Servei de Promoció de l'Autonomia i l'Emancipació (SPAЕ)	17
2. Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar	51
3. Model d'atenció integral (Residència Can Font)	83
4. Itineraris laborals	116
5. Referències	171

0. Sobre les bones pràctiques

1. Definició i elements de les bones pràctiques

Quan pensem en “bones pràctiques” li podem donar almenys dues interpretacions (d’acord amb Cabré, 2010): D’una banda, **com a forma de fer** ‘bona’, recta, en el sentit moral i ètic; de manera oposada, per tant, a pràctiques de tipus ‘dolent’, ‘pervers’, ‘malintencionat’ o ‘enganyós’, per exemple. D’altra, referint-nos a una forma d’actuar d’acord amb **un sistema de pautes** establertes, acceptades i reconegudes per un determinat grup social o col·lectiu professional representatiu.

A més, quan pensem en què és ‘allò bo’ de les accions que duem a terme, protocols que apliquem i decisions que prenem, la reflexió estarà condicionada per **la definició** que fem d’allò, i depenent de qui ho jutgi, de **les accions, protocols o decisions específiques** que estiguem parlant, de les finalitats a què s’adrecen o de la ideologia des de la qual s’emprenen, per mencionar alguns dels condicionants. ‘Bo’ representa un judici de moralitat, i per això es pot relacionar, d’acord amb la primera interpretació que esmentàvem, de maneres de fer honestes, rectes, en línia amb principis morals, etc., que refereixen l’aspecte intrínsec de la pràctica, de la manera de fer, i sempre depenent de variables i valors culturals i ideològics (Cabré, 2010).

D’acord amb la segona interpretació esmentada, allò bo d’una pràctica estaria relacionat amb la correcta aplicació i seguiment de les normes, regles o instruccions considerades adequades en el camp o l’activitat en qüestió, que han sigut pre-determinades o sistematitzades, a fi d’assolir uns objectius previstos. Així doncs, encara que pot ser una categoria heterogènia o imprecisa segons es miri, es pot definir i contextualitzar.

Si consultem Wikipedia (en xarxa), aquesta font la identifica amb la categoria “millor pràctica”, i l’entén com *un conjunt coherent d’accions que han rendit bé o excel·lent servei en un context determinat, esperant que rendeixi resultats semblants en un altre*. També diu que depenen, com hem suggerit, del context socio-històric i de codis de valors específics; i per això les pràctiques considerades ‘bones’ poden canviar i fins i tot ser contradictòries entre elles.

Aquesta definició implica que hi ha maneres de fer més eficients i eficaces que altres per desenvolupar tasques i assolir les finalitats, basant-se en activitats, procediments, processos, etc.; que resulten provadament repetibles i que han sigut posats a prova. També implica que es pot desenvolupar una determinada forma d’actuar estandarditzada i regulada per ser aplicada per diverses entitats, col·lectius o instàncies. D’aquesta manera, hi ha sempre una sèrie de **factors** que hi intervenen, que són variables i sobre els quals poden establir-se paràmetres de distints valors, segons l’àrea d’activitat a què es refereixin, donant una tipologia del que així s’entengui per “bones pràctiques”. Aquests factors són, segons Cabré (2010; pp. 4-5):

- » Una **entitat promotora**: corporació, administració, empresa, etc.
- » Un **objecte** en què es projecten – i. e., processos, tècniques, relacions, conceptes, informacions.
- » Un **tema** del qual tracten; entre els quals, per exemple, la prestació de serveis, la salut o les condicions laborals.
- » Un/s **destinatari/s** de les pràctiques; que poden ser interns o externs a les entitats; col·lectius específics o la societat en general.
- » Un o més **objectius**, com ara la consecució de fiabilitat, qualitat, eficiència, eficàcia, equitat, productivitat, sistematització o consistència, entre d’altres.

- » Finalment, una **forma** en què s'expressen formalment o materialment; un conjunt d'instruccions, codis, manuals, protocols, guies. etc.

De la mateixa manera, el Consell Escolar de l'Estat (sense data) assenyala que, per facilitar la comparació entre pràctiques i la transferència de coneixement derivada, aquestes s'han d'ajustar a un **esquema estandarditzat de presentació** seguint unes regles en què, a més de donar una explicació clara del seu **contingut i procediments**, s'expliquin els seus **antecedents** –context, problemes de partida i objectius–; les **estratègies i actuacions** –és a dir, la manera o metodologia mitjançant la qual s'ha avançat en el canvi o en la resolució dels problemes–; els **resultats** (efectes finals de les actuacions en termes de millores objectives) i les **conclusions i lliçons derivades de l'experiència**, de manera que pugui complir amb la seva funció d'utilitat pels altres.

Fer explícits aquests elements i la formalització de les pràctiques esdevé les Bones Pràctiques en un objecte i tema d'estudi.

En resum, es pot dir que les pràctiques considerades bones acaben per concretar-se en normes que es materialitzen o concreten en protocols o documents, i que regulen una activitat, un servei o un producte. Estan mediatitzades pels valors del context i els diferents sistemes en què s'emmarquen, i suposen sempre els factors i variables abans explicats.

2. Les bones pràctiques en el món educatiu, els serveis socials i la gestió

En l'àmbit educatiu, dins del camp del social o en relació a la gestió, la Bona Pràctica pot fer referència també a **pràctiques professionals i/o professionalitzades**, en principi no reconegudes com a tals, que es reforcen o enforteixen.

En agafar força aquestes pràctiques, determinats processos de treball prenen *un nou significat relacionat amb la seva innovació, impacte, validació, actualització o millora, per exemple*. D'acord amb descripcions sobre aquest procés de transformació, termes com 'qualitat total', 'externalització', 'responsabilitat social', 'gestió per objectius' i d'altres reflecteixen aquesta evolució (v. gr., Wikipèdia; en xarxa; també Aneas, 2003). Les Bones Pràctiques també es poden identificar amb altres termes, com ara 'millors solucions', 'millors metodologies', 'procediments més adequats', 'pràctiques recomanables', etc.

La noció de **qualitat**, ambigua igualment, es pot considerar un antecedent del que avui coneixem com a Bones Pràctiques. En aquest context, la Qualitat (amb majúscula, formalitzada) consisteix en *fer explícits els processos que es duen a terme en el desenvolupament d'una acció o activitat*. Elabora una metodologia per desenvolupar-la, i posteriorment desenvolupa algun sistema de control i avaluació d'aquesta posada en pràctica. L'etiqueta de Qualitat, mitjançant normes (per exemple, les ISO 9000) ha constituït un element diferenciador de processos, institucions, procediments, etc. que refereix determinada garantia de prestigi (Cabré, 2010).

Des de l'any 2005, totes les entitats i serveis de la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa compten amb la certificació que garanteix que compleixen amb una normativitat estàndard a través dels seus processos, sistema de millora contínua i de control. Cada any reben auditories internes per part de la mateixa Xarxa, i externes del Sistema de Gestió de la Qualitat segons la Norma ISO 9001, per part d'una empresa aliena, que acrediten la qualitat dels diferents serveis.

En el cas dels serveis i entitats de Plataforma Educativa també mitjançant aquest Sistema és com es canalitza la millora contínua, que està articulada amb un sistema informàtic (anomenat Sugar CRM) de recollida d'incidències i oportunitats de millora, les quals són analitzades i aplicades amb el conseqüent seguiment i avaluació. El Sistema integra al seu torn un sistema de planificació, realització, verificació i actuació (dit *Cercle de Deming PDCA*).

D'altra banda, institucions com el Consell Escolar de l'Estat o l'Organització de les Nacions Unides per l'Alimentació i l'Agricultura (**FAO**) subratllen que no n'hi ha prou amb què una pràctica professional es defineixi a si mateixa o pels seus autors com bona o de qualitat, sinó que ha de tenir uns determinats trets que fan considerar-la gairebé "propera a un concepte científic" (Consell Escolar; s./d.), provada i validada en sentit ampli, i que es pot repetir, recomanar i **compartir com a model** en un altre context (FAO; 2015). D'aquesta manera, alguns criteris que poden determinar quan una pràctica és considerada o definida com a bona són:

- » És **efectiva i exitosa**; que ha demostrat la seva pertinença estratègica com mitjà eficaç per a la consecució d'un objectiu específic, ha sigut adoptada amb èxit i ha tingut un impacte positiu en els individus i/o les comunitats.
- » És **sostenible**, des del punt de vista ambiental, econòmic i social; que satisfà les necessitats actuals, sobretot dels més desfavorits, i sense comprometre la capacitat de fer front a les necessitats futures.
- » És **tècnicament possible**; fàcil d'aprendre i d'aplicar. La viabilitat tècnica constitueix la base d'una bona pràctica.
- » És **repetible i adaptable**; té un potencial de reproducció i, per tant, s'ha de poder adaptar a objectius semblants en diverses situacions o contextos.

- » És el **resultat d'un procés participatiu**. Els enfocaments d'aquest tipus resulten essencials, ja que generen un sentit de pertinença de les decisions i de les accions.
- » És **sensible als afers de gènere**; demostrant en la seva descripció com els actors participants en el procés, homes i dones, van ser capaços de millorar els seus mitjans de subsistència.
- » Contribueix a la **reducció dels riscos de desastres o crisis per a la resiliència** (FAO, 2015).

També la UNESCO (Organització de les Nacions Unides per a l'Educació, la Ciència i la Cultura), per exemple, en el marc d'un programa per a la gestió de les transformacions socials (programa MOST) ha especificat quins trets caracteritzen el concepte de Bona Pràctica i quins atributs generals ha de tenir:

- » Ha de ser **innovadora**; és a dir, que desenvolupa solucions noves o creatives.
- » Ha de ser **efectiva**; perquè demostra que té un impacte positiu i tangible sobre la millora.
- » Ha de ser **sostenible**; això és, que per les seves exigències socials, econòmiques i mediambientals pot mantenir-se en el temps i produir efectes duradors.
- » Finalment, ha de ser **repetible**; o sigui que serveix com a model per a desenvolupar polítiques, iniciatives i actuacions en altres llocs (Consell Escolar, s./d.).

El Consell Escolar de l'Estat també explica que, pel que fa al camp educatiu, una bona pràctica es pot considerar una iniciativa, política o model d'actuació reeixit que eventualment millora els processos escolars i els resultats educatius dels i les estudiants. Podem pensar, amb una definició àmplia, que això aplica a tots els entorns formatius formals, no formals i informals on es donen accions educatives, formadores.

Pel que fa a la **innovació** en aquestes accions o processos, no hi hauria prou amb produir novetat: caldria que demostrés la seva eficàcia i capacitat de reproducció.

També en relació a la innovació, la Secretaria d'Estat de Funció Pública (**SEFP**) defineix com a **pràctiques innovadores** aquells processos de canvi sostenible “resultat d’una estratègia de millora dirigida a augmentar, quantitativa o qualitativament, els resultats de les organitzacions /.../ consistents en experiències o projectes consolidats i implantats amb impacte directe en la ciutadania o usuariat dels seus serveis” (SEFP, 2018). Aquests processos de canvi serien conseqüència de la introducció de serveis nous o millorats, i de nous canals per a la prestació o promoció dels mateixos i la participació dels grups d’interès.

D’aquesta manera, el caire innovador d’una bona pràctica es completaria amb la seva efectivitat, transformant així la pràctica bona en un “bona pràctica”: una que expressa un coneixement **professional o expert**, amb **validesa empírica**, formulat de manera que sigui **transferible** i així **d'utilitat potencial** per a la comunitat (Consell Escolar, s./d.); transformant-se al seu torn en **processos de canvi sostenible**.

Algunes de les raons per les quals resulta oportú identificar, reunir i difondre les bones pràctiques són:

- » Que permeten **aprendre** dels, i eventualment, amb els altres.
- » Que donen, faciliten i/o promouen **solucions** reeixides, innovadores i sostenibles a problemes comuns o compartits.
- » Que permeten establir **ponts** entre la recerca o la investigació, les solucions efectives i pràctiques a què s’arriba, i les polítiques.
- » Que aporten **orientacions** d’alta qualitat per a la definició de polítiques i el desenvolupament de noves iniciatives.

En el cas del món de l'atenció als col·lectius socials desfavorits, és clar que un senyal d'efectivitat seria que aquesta *resolgui les necessitats identificades i clarament promogui el benestar de l'usuariat de serveis i/o qui rep l'atenció professional*. Això es pot avaluar en termes de l'**impacte** produït, amb mesures de quantificació, o bé de manera qualitativa, reportada per qui rep els efectes de la pràctica.

També es pot valorar mitjançant **factors d'innovació i la creativitat** en les solucions als problemes plantejats o necessitats a resoldre; o bé per criteris i mesures que la **validin**, entre d'altres –entenenent la validesa com la “confirmació per part dels beneficiaris de què la pràctica respon correctament a les necessitats o a la problemàtica inicial” (FAO, 2015; p. 3).

Al seu torn, les pràctiques considerades bones, tendeixen a la **sistematització** de processos, accions i actuacions, i són subjecte **d'avaluació**, com abans se suggeria – per exemple, sistematitzant i avaluant per posar al dia la pràctica, és a dir, per a la seva **actualització**. També la **millora planificada**, que sigui causa i conseqüència de l'efectivitat d'una pràctica o praxis professional, tindria relació amb la sistematització i l'avaluació esmentades. Com es pot deduir, l'actualització i la millora fan referència directa al que s'entén per sostenibilitat. Totes aquestes són qüestions que venen contemplades en mesures formalitzades i estandaritzades de la Qualitat, com per exemple la Norma ISO-9001¹.

Les **limitacions**, enteses com a nous desafiaments i les possibles afeccions que afecten als grups de risc, són un altre element que s'ha d'explicar en descriure les pràctiques (FAO, 2015).

L'avaluació d'una pràctica és un procés que pot permetre millorar la planificació i el marc teòric que guia la prestació d'un servei. La revisió i actualització dels projectes que guien la prestació dels serveis es basa també en la reflexió

1. Per una explicació general, consultar per exemple: https://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001.

crítica, constructiva i sistemàtica que identifica els abastos i limitacions de les pràctiques.

En les pràctiques que descrivim en aquest volum esmentem tots aquests elements de manera organitzada, referint dades quantitatives, qualitatives i procedimentals que els expliquen, i que poden reflectir l'impacte, la innovació, l'actualització i la millora que podrien validar-les com a pràctiques d'alta qualitat o Bona Pràctica.

3. L'explicació i presentació de les bones pràctiques

Diverses organitzacions que es guien per criteris altament protocolitzats, com les que hem citat abans, mencionen que s'han de documentar les pràctiques, responant a diverses preguntes clau que li són correlatives. La forma de presentar i comparar una Bona Pràctica i la transferència de coneixement derivada ha de seguir una sèrie de regles d'acord a un esquema.

Les pràctiques que presentarem es basen parcialment en l'esquema i regles proposades pel Consell Escolar de l'Estat. Aquesta entitat diu que, per començar, el títol de presentació ha de ser concís i alhora significatiu del seu contingut; seguit d'un **resum inicial**, clarificador i per aproximar-se al coneixement de la pràctica.

Tenint com a guia allò que caracteritza una Bona Pràctica (segons els criteris descrits abans: innovació, efectivitat, sostenibilitat i capacitat de repetició; proposats pel mateix Consell) s'han de presentar els **antecedents**, que descriu el context, problema de partida i els objectius de la pràctica.

Després, s'ha d'explicar la manera en què s'ha avançat cap a la consecució dels objectius; explicant les **estratègies i actuacions** implementades per clarificar "el recorregut del canvi i les seues claus racionals" (Consell Escolar, s./d.; p. 2). Així mateix, és

fonamental explicar els **resultats**, descrivint els efectes finals de les actuacions, en termes de millores objectives. I finalment, a les **conclusions**, s'ha de resumir l'essencial de les pràctiques i de "les lliçons derivades de l'experiència, de mode que puguin ser d'utilitat per a tots" (*ibíd.*).

Per la seva part, la FAO (2015) indica que a més d'explicar la utilitat i l'impacte de la Bona Pràctica, sempre que sigui possible s'ha d'utilitzar per concloure **una vivència o un testimoni** personal, que serveixi per il·lustrar el benefici que aquesta produeix.

En el cas del material que es presenta en els capítols següents, els antecedents s'incorporaran en un primer punt que explica la *història, fonamentació i procés de generació* del servei o pràctica que es descriu; posterior a una breu descripció que el resumeix a mode d'introducció. Això se seguirà d'un apartat que explica *el projecte, la metodologia i el desenvolupament* de les accions, on vénen incorporades les estratègies i actuacions que esmentàvem, i que es considera fonamental fer explícites. I els 'resultats' venen considerats en un tercer apartat on s'explica *la validació de la pràctica*, amb la descripció o anàlisi dels diversos *factors d'innovació, indicadors d'impacte i el sistema d'actualització i millora*.

En tots els serveis explicats aniran ben explícits, a més, aspectes com ara la seva contextualització legal, els i les professionals i d'altres. Finalment, s'inclouran *exemples de simulació, aplicació, casos pràctics o testimonis* per il·lustrar-los, com es recomana, a fi de fer veure la contextualització de les pràctiques descrites, i el seu resultat. Al llarg d'aquests apartats s'anirà introduint reflexions sobre les possibles limitacions, que a la vegada són constitutius dels objectius plantejats per a millorar en els anys següents; de forma que cada servei i les pràctiques bones identificades, puguin cada cop més identificar-se i constituir de manera més integral una Bona Pràctica.

1. Servei de Promoció de l'Autonomia i l'Emancipació (SPAЕ)

La finalitat principal del Servei de Promoció de l'Autonomia i l'Emancipació (SPAЕ) és atendre de forma especialitzada a joves sota tutela o que ho havien estat que es troben en processos d'autonomia personal en diverses àrees, i que necessiten i volen un suport extern per poder assolir una emancipació exitosa.

Actualment l'SPAЕ té diversos serveis diferenciats a la demarcació de Girona: sis pisos assistits, un dels quals és per a menors de 16 a 18 anys i cinc per a majors de 18 a 21 anys; i fins fa uns anys s'oferia de manera integrada un servei de Seguiments en el Medi. També ofereix suport i assessorament (serveis de seguiment educatiu) als pisos assistits que gestiona la Fundació Resilis a Terres de l'Ebre i a la ciutat de Reus, així com a Centres Residencials d'Acció Educativa (CRAE), per proporcionar-los eines tècniques i recursos per treballar l'autonomia dels i les joves atesos/es. A més, la Direcció de l'SPAЕ gestiona el servei Espai Jove de la Federació d'Entitats amb Projectes i Pisos Assistits (FEPA), a la ciutat de Girona. Tots aquests serveis s'expliquen amb profunditat més endavant.

1.1. Història, fonamentació i procés de generació

La idea de crear aquest servei per part de la Fundació Resilis neix l'any 2008 de la voluntat d'agrupar i coordinar el conjunt de accions, recursos, projectes i serveis que disposava, i que treballaven i treballen l'autonomia dels i les joves atesos/es. L'SPAЕ es crea amb l'objectiu d'adaptar aquest conjunt per tal de cobrir les necessitats dels diferents **itineraris d'emancipació** de forma més específica, perquè aquests siguin reeixits. Des d'aquesta agrupació també es pretén *establir sinèrgies que permetin optimitzar els diferents serveis que la integren.*

L'any 1999 l'Associació Plataforma Educativa Tres Esses va obrir un pis a l'Avinguda Sant Narcís de la ciutat de Girona, conjuntament amb el Pla Interdepartamental per a Joves de la Generalitat, amb l'objectiu de cobrir la necessitat d'atendre el jovent que arribava als 18 anys no del tot preparat per l'autonomia i l'emancipació. A l'inici es treballava molt sota la preocupació de què tinguessin una forma de subsistència i poguessin fer una ràpida inserció laboral per tenir-ne els mitjans; amb el pas dels anys, però, *n'ha canviat l'enfocament i el paradigma cap a una estructura on es recolza més la formació, i amb més pautes i especificacions també*. Sobretot en el context econòmic actual, on l'emancipació es veu cada cop més retardada i la visió de futur i possibilitats per part dels joves del país no és gaire clara (Fierro y Moreno, 2007).

Pel que fa a la resta d'unitats ateses pel Servei tenim que:

- » El 2004 es va inaugurar el pis Dr. Ferran a Salt, actualment de nois.
- » El 2007 s'obre una Unitat de Foment de l'Autonomia (UFA) per a nois de 16 a 18 anys provinents d'un Centre d'Acollida, i que el 2009 passa a dependre de l'Àrea de Suport al Jove Tutelat i Extutelat (ASJTET), per atendre nois d'orígens diversos, convertint-se en un pis assistit (Pis Bolós).
- » El 2009 s'obre un altre pis a la ciutat de Reus, actualment de noies i al que actualment només se li dóna seguiment tècnic.
- » L'any 2018 s'obren els pisos Tiana i Els Químics, amb quatre places per nois cadascun.
- » Finalment, tenim el pis Lo Terrat a Terres de l'Ebre, al qual només se li dóna seguiment tècnic.

Tret del Pis Bolós, tots atenen joves de 18 a 21 anys.

- » El **Servei de Seguiments Educatius** va néixer el 1999 (encara que no es constitueix categòricament com a tal fins anys després) sota la necessitat de què els i les joves que no haguessin accedit al recurs de pis assistit tinguessin un referent, orientació i ajuda.

Fonamentació teórico-pedagògica, metodològica i legal del Servei:

El fonament teòric per emmarcar la creació d'aquest servei és que *l'objectiu final de l'acció educativa ha de ser la promoció social dels subjectes*. Aquests s'apropien, recreen i transformen els sabers culturals (en el sentit ampli del terme), la qual cosa els permet desenvolupar-se i arribar a l'estat adult de forma normalitzada.

Es pot dir que la tasca del servei i dels educadors i educadores serà posar a l'abast del o la jove la major quantitat de recursos possibles – a més dels continguts, mitjans, models, eines materials i immaterials - per tal de dotar - de **solvència** per a què puguin **assumir el seu procés evolutiu i educatiu**.

Per dur a terme aquest “traspàs del control” o acció educativa, els creadors del servei es basen en una visió pedagògica que entén el model d'educació social (Núñez, 2007) com **una suma d'elements determinats** de l'acció educativa: l'educador/a o agent, el jove usuari/a o subjecte, uns continguts, una metodologia, i uns marcs institucionals. En aquest marc, l'acció educativa per part de l'agent es concreta en afavorir i facilitar el contacte del subjecte amb els recursos educatius que ofereixen les xarxes socials i culturals de la seva època i comunitat. El o la jove va dissenyant els itineraris a seguir i realitza combinatòries d'acord amb els seus interessos i les metes de l'adquisició, buscant els ancoratges socials, culturals i econòmics que li convinguin.

Mitjançant la interacció entre el subjecte, l'agent i els continguts que permeten l'individu incorporar amb més facilitat els elements de l'acció educativa, es constitueix el **vinclle educatiu**.

És responsabilitat tant de l'agent de l'educació com de tota la societat que aquest/a jove vulgui ocupar el lloc social que li correspon, legitimant els seus interessos, encaminant les seves preferències i *arribant a que assumeixi responsabilitat per les seves eleccions i actes en desplegar els recursos que ha triat*.

També es considera qüestió de **responsabilitat i justícia social** procurar a la ciutadania un marc d'igualtat jurídica i d'oportunitats; no només culturals i socials, sinó també d'econòmiques a partir dels 16 anys, per tal que la inserció sigui integral.

En resum, els educadors i educadores han de revisar les pròpies bases de l'acció educativa que permetran que la persona arribi a desplegar les seves potencialitats. Per això resulta indispensable conèixer l'estat inicial del subjecte, assolir que generi l'interès per l'adquisició del seu lloc en el món, i donar les eines i els recursos materials i culturals adequats.

En el cas del Servei de Promoció de l'Autonomia i l'Emancipació, el contingut de l'acció educativa se centra en els àmbits **de formació, inserció laboral, habitatge i autonomia funcional i de presa de decisions**. Aquesta acció té en compte els períodes d'edat pels que travessen els i les joves per estructurar diferencialment els tipus de pisos a constituir, així com una sèrie de conceptes i nocions relatives al nou món laboral i adult al qual s'enfrontaran.

D'altra banda, cal dir que **els fonaments legals** de la constitució del Servei són diversos decrets, lleis, resolucions, ordres, instruccions, circulars i d'altres sobre els drets de l'infant existents a

Catalunya; a part de la Convenció dels Drets del/la Nen/a i la Constitució espanyola. Com a principals:

- » El Pla interdepartamental per majors de 18 anys; de l'Àrea de Suport al Jove Tutelat i Extutelat.
- » Legislació específica de les administracions públiques, de serveis socials, de l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) i de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció (ICAA).
- » Legislació penal, d'estrangeria, sobre accessibilitat i sobre barreres arquitectòniques; de política lingüística, i de seguretat i protecció de dades.
- » Té especial importància el marc legal i les directrius en què es basa l'existència i el funcionament de l'ASJTET (Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, 2011), instància que dóna les pautes i supervisa la feina del Servei.²
- » Finalment, la normativa específica sobre legislació laboral: els drets i deures dels treballadors del servei SPAE contractats per la Fundació Resilis.

Com es pot deduir, en els objectius de treball i la intervenció del Servei amb els nois i noies no només es pensa en els drets i deures de l'infant tutelat, sinó que s'introdueix la consideració dels d'un ciutadà o ciutadana adult/a, i amb ple ús de les seves facultats.

A nivell d'implementació d'un recurs d'atenció, aquesta òptica es va concretar el 2009, quan el Pis Bolós va passar a formar part de l'SPAE, amb un canvi del projecte. Fins aleshores i des del 2007 es deia i funcionava com una Unitat de Foment a l'Autono-

2. Aquestes bases es poden consultar a l'adreça electrònica:

http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/04legislacio/directives_instruccions_circulars/infancia_adolescencia/directrius/Directriu_4-2017_signada.pdf.

I també a les memòries recents del servei, com ara: http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematics/07infanciaiadolescencia/ASJTET/Memoria_2015_ASJTET.pdf

mia, i depenia d'un Centre d'Acollida gestionat per la Fundació Resilis. En la nova programació, el Servei sobretot va a passar de prioritzar el bon funcionament de nois i noies com a grup, a donar importància a allò que pot ser millor pel bon funcionament de cada jove. És a dir, deixant de tenir una 'dinàmica de pis' per a tenir dinàmiques individuals.

El Pis Bolós va ser el primer pis assistit a Girona que atenia a joves de 16 a 18 anys. Actualment treballa amb les següents premisses:

- » Dins d'una dinàmica d'autonomia domèstica total –això és, sense cap persona encarregada de la cuina ni de la neteja de la casa.
- » On els o les joves es reuneixen setmanalment per decidir les despeses comunes de menjar i neteja.
- » On es disposa d'una manutenció setmanal pensada per cobrir les despeses personals de menjar individual, roba i transport, i amb la qual poder desenvolupar la capacitat i preparació per a fer front a la següent etapa de pis assistit.

És a partir de l'aparició del primer pis d'aquest Servei que es pot començar a organitzar amb cada jove quin serà el seu projecte d'emancipació; atenent als recursos, necessitats i iniciatives de manera més personal i seguint congruentment el **procés d'individuació** pel que passa cada jove en el seu desenvolupament personal.

Un exemple és la gestió que fa cada noi o noia dels diners assignats per a manutenció setmanal que rep, sota supervisió del seu educador o educadora referent.

A l'apartat següent s'especifiquen la resta de característiques dels serveis desenvolupats per l'SPAE en l'actualitat.

Què signa l'etapa adulta i com s'hi arriba des de l'adolescència?

Des d'un punt de vista evolutiu, es va transitant cap a l'adulthood segons els i les joves van assolint les diferents fites que la signen. A la nostra societat es considera que l'etapa adulta comença normalment un cop la persona té certa independència emocional i material dels pares/cuidadors, és capaç d'administrar els propis recursos, troba una activitat laboral i estableix relacions de compromís, d'acord amb les seves eleccions, preferències i valors. A més, en una cultura Occidental, com és la nostra, se subratllen una sèrie de marcadors de caire més individual, que es van assolint poc a poc, i que prenen un llarg camí de desenvolupament: la maduresa emocional, la presa independent de decisions o la responsabilitat per les pròpies accions; qüestions que requereixen de moltes experiències i aprenentatges per assolir-se.

També és una realitat actual que l'edat adulta completa s'endarrereix i la transició a aquesta etapa pren més temps, donades les dificultats que troba el jovent per a trobar un lloc estable de feina, habitatge propi i la construcció d'una identitat més definitiva o adulta, que li permeti establir compromisos com els esmentats i actuar amb completa autonomia (Fierro y Moreno, 2007). El que és cert, i en relació a les funcions del Servei, és la clara necessitat d'intervenció precisa i activa per part del món adult en la promoció d'aquesta autonomia i de l'emancipació de totes les persones i col·lectius que s'acosten a aquest món per realitzar una transició reeixida.

Com a exemple d'aquesta transició en joves extutelats, tenim una recerca (Montserrat i Prat, 2016) que estudia l'atenció donada i l'evolució i impacte de les prestacions rebudes per aquest col·lectiu a Catalunya durant molts anys. Amb l'estudi

es volia conèixer també la seva situació mitjançant la identificació de factors facilitadors i obstaculitzadors per a la seva emancipació, valorar el seu pas pels recursos de suport amb la seva pròpia participació, realitzar propostes de millora i així mateix identificar reptes de futur.

Dels abundants resultats i dades obtinguts, és rellevant dir que en els darrers anys hi ha hagut un salt qualitatiu pel que fa al suport econòmic i l'acompanyament jurídic rebut per part d'aquest jovent; també en l'increment de la quantitat de pisos assistits per a joves entre 16 i 18 anys, la prioritat donada a la formació acadèmica, i la cobertura legal del col·lectiu de joves extutelats a partir de la Llei 14/2010, sobre els drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència. Pel que fa als projectes educatius dels i les joves, van ser generalment valorats de manera positiva, de la mateixa manera que l'atenció rebuda, un cop tancat el seu cas i finalitzat el seu procés d'emancipació amb èxit, anant a viure de manera autònoma una proporció considerable (propera a la meitat dels casos).

Els i les joves extutelades assenyalen com un dels aspectes fonamentals el suport econòmic i d'habitatge, sense els quals hauria sigut difícil continuar estudiant i haurien tingut majors dificultats en general, a l'hora de trobar una feina i per aprendre a viure de manera autònoma. Finalment, pel que fa als reptes de futur i àrees de millora sovint hi va haver una convergència entre els plantejats pels/les joves i els/les professionals, i identificables de manera diferenciada, en relació a l'atenció residencial per a menors de 18 anys i en relació als serveis per a joves entre 16 i 21 anys.

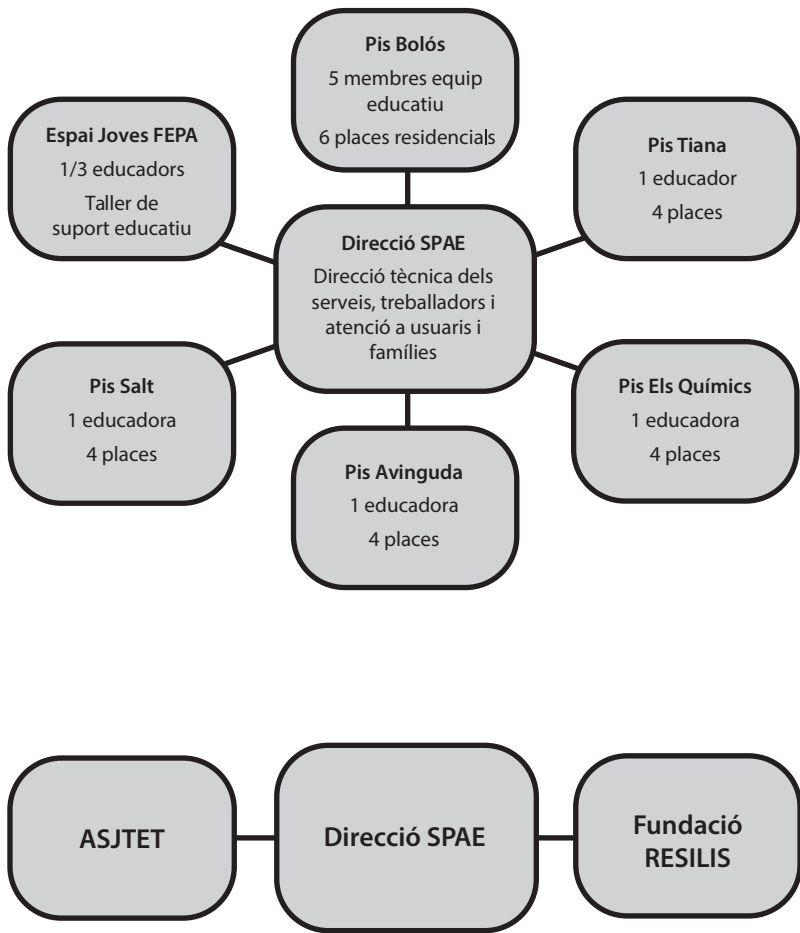


Figura 1 - Conjunt de serveis per a la promoció de l'autonomia i l'emancipació, i algunes característiques.

1.2. Definició i projecte, metodologia i desenvolupament

Com es deia anteriorment, l'SPAE comprèn tasques i serveis diversificats, amb l'objectiu general de promoure en forma adequada el procés d'emancipació i l'autonomia al llarg de la transició cap a la vida adulta.

L'estructuració del servei parteix de dos eixos vertebradors: **la capacitat i el vincle educatiu**. Des d'aquests punts de partida es pot proporcionar als i les joves la suficient autonomia personal per aconseguir l'emancipació, oferint un ventall de recursos, projectes i programes que incideixen en el procés i s'adapten als seus diferents itineraris.

A banda de la intervenció de l'equip de l'SPAE, tant les places a pisos com les de medi obert disposen de l'orientació de la coordinació tècnica de la Fundació Resilis i part de la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa, amb entitats vinculades al Servei



(Fundació Astres, Eina Activa El, Fundació Utopia, Fundació Plataforma Educativa i Fundació Gentis).

Així mateix, la pertinença a - i coordinació amb xarxes territorials (com la FEPA) permet sumar els esforços en forma **sinèrgica**, amb l'objectiu de cobrir les necessitats i donar el suport i les estratègies que calguin per a l'emancipació.

El conjunt d'objectius i accions constitueixen **projectes** que els equips educatius busquen dotar d'una perspectiva ampla per tal de graduar-los, dinamitzar-los i donar-los continuïtat. Alhora que allò permet dissenyar **programes transversals** que incideixin en la resolució de necessitats específiques a nivell psicològic, jurídic, econòmic i sociocultural, encaminats a millorar el procés maduratiu del o la jove. Per apuntar les necessitats, i per tal de generar accions, projectes i programes flexibles i coordinats amb

les entitats relacionades, s'obren **espais de debat i reflexió del treball tècnic**, on també s'analitzen possibles itineraris d'emancipació i integració d'èxit per joves en risc. *En aquesta feina es busca sempre prioritzar les accions **preventives** del risc social.*

Com a exemples podríem fer esment dels programes de mentoria entre joves extutelats, dinamitzats per l'equip del SPAE; amb el focus posat en l'acompanyament en activitats de cultura, com ara espectacles de teatre.

També la participació en la taula mensual de l'ASJTET amb la resta d'entitats que gestionen serveis per a majors de 18 anys: es concreten accions per dur a terme i metodologia, així com propostes per incloure en el Reglament de Règim Intern dels pisos assistits; per exemple sobre noves normatives específiques, pactes de convivència, etc.

Elements en la implementació de l'SPAE

Les accions que s'han desenvolupat són les següents en relació a:

1. Els i les joves: La concreció d'un **Pla de Treball** en base als factors estructurals, personals i competencials que necessiten per a emancipar-se; i l'elaboració de **registres d'autoavaluació** per als i les joves en primeres entrevistes i en espais de diàleg per concretar el Pla de Treball. Als registres es detallen aquelles competències o conductes que es volen desenvolupar, en forma detallada i objectivament avaluable, i el Pla contempla els àmbits comuns de la vida (familiar, emocional, formatiu, laboral, vida quotidiana, salut i àmbit legal). Té la particularitat *d'estar pensat per tal que arribi més enllà dels divuit anys, de manera que el o la jove pugui gestionar de la millor manera la transició a la vida independent i projectar el seu camí cap a l'adulthood.*

L'objectiu de tot jove tutelat o tutelada que arriba als 18 anys és donar resposta a les següents preguntes:

- » Àmbit de vida quotidiana: A on vaig a viure?
- » Àmbit econòmic: Com pagaré la meva manutenció?
- » Àmbit socioeducatiu: Quines persones em poden ajudar?
- » Àmbit formatiu: Què estic construint per a poder tenir un futur?
- » Àmbit de salut: Com puc cuidar i millorar la meua salut?
- » Àmbit legal: Què necessito per a relacionar-me amb l'Administració?

L'equip educatiu acompanya al/a jove a trobar-hi respostes; la xarxa de recursos que educadors i educadores de l'SPAE han teixit al llarg dels anys facilita poder oferir-li una resposta ràpida, acotada i precisa. De mitjana es disposa de vuit mesos per fer-ho.

2. L'equip de treball; implementant un **marc metodològic** relacionat amb facilitar al o la jove l'adquisició del nivell competencial adient per a augmentar l'autonomia i fer el pas cap a l'emancipació, com es dóna a entendre amb l'exemple anterior. També l'elaboració **d'eines per a l'acció referencial**, és a dir, procediments, eines i estratègies per a funcionar com a referent del/a noi/a durant el seguiment dels objectius del Pla de Treball i en cada àmbit.

Per això, s'ha elaborat una **Maleta pedagògica**, que consisteix en un recull d'eines per poder treballar aspectes d'autonomia, i que s'organitzen per àmbits d'intervenció. Per exemple, a nivell emocional es defineixen les competències i els elements que permeten identificar el seu assoliment. Aquestes eines també permeten o incideixen en el coneixement del grau d'autonomia per part del/a jove. *A partir d'aquest autoconeixement es pot iniciar un treball i definir objectius concrets.*

A més, es busca intervenir en els aspectes professionals que han d'afavorir el funcionament amb **intercanvis** d'experiències, de metodologia, d'accions i de recursos a fi d'obtenir respostes a les demandes dels i les joves.

Per exemple, de manera trimestral es realitzen trobades entre joves extutelats i extutelades que ja han sortit del Pis assistit i els que estan començant la seva estada, fent que s'expliquin la vida i experiències. Les jornades d'intercanvi amb la FEPA en són un exemple, on es recullen també experiències d'altres entitats i comunitats autònomes que treballen amb joves majors de 18 anys (<https://www.fepa18.org/es/jornadas-fepa/>).

També el projecte ABEONA, que té per objectiu donar resposta per a la integració professional del jovent extutelat a nivell europeu, té espais de reflexió entorn a les experiències de tutela i de la formació competencial dels i les professionals que hi intervenen.

Durant els darrers anys (2017-2018), part de la tasca educativa del SPAE ha consistit en dinamitzar aquest projecte a la ciutat de Girona (<https://www.fepa18.org/es/proyecto-abeona/>).



Si voleu saber més del projecte Abeona, podeu llegir el capítol de la nostra publicació de 2017 *“Mirant cap a Europa. Formant part de projectes europeus”*

3. **El context d'actuació:** Afavorir, mitjançant **una normativa i dinàmica de convivència**, que el tipus de dinàmica estigui *més relacionada amb el nivell competencial del/la jove, i no tant en els hàbits residencials dels pisos assistits*, com abans s'explicava. Així mateix, l'elaboració de **registres** –de neteja, endreça, compra, menú, estudis– que es revisen en el moment de proposar el Pla de Treball i es concreten en el mateix, igual que aquells aspectes en els quals el o la jove es compromet a treballar.

Per exemple, potser a un/a jove se li marca com a objectiu treballar més la higiene corporal, la dieta alimentària i l'estabilitat emocional; per tot això fent un registre diari sobre el que cuina i si es renta. En el cas d'un/a altre/a jove, pot ser que ja ho tingui assolit i que el seu Pla de Treball contempli altres qüestions, com la recerca de recursos laborals o formatius, per exemple, i que igualment queden enregistrats en el seu seguiment. La idea és que s'assoleixi la satisfacció d'algunes necessitats comunes un cop es compleixin els divuit anys; sense per això deixar de parar atenció a les necessitats, possibilitats i projectes individuals alhora.

A més, les accions per part de la Fundació Resilis per poder donar el servei inclouen:

- » **En relació a serveis amb Unitats de Foment de l'Autonomia:** Establir els requisits que ha de mostrar el/la jove per a ser proposat a la UFA des del seu servei residencial; com facilitar-li l'adquisició del que es creu que ha de mostrar, i un marc metodològic propi de la Unitat (amb la particularitat que permet tornar al servei residencial per a menors de 15 a 17 anys). Entre els requisits esmentats es troben: haver fet els 16 anys; demanar de forma voluntària disposar d'una plaça en un servei on es treballi l'autonomia cap a l'emanipació, i haver demostrat cert grau de **compromís amb els seu projecte vital**: ser responsable i complir amb els acords presos ens els anteriors plans de treball.

- » En relació als serveis residencials i de seguiment educatiu: Donar un **programa marc específic** presentat i aprovat per la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA) i el Servei d'Atenció a la Infància i Adolescència (SAIA), així com incorporar-lo en la dinàmica dels serveis de Centres Residencials d'Acció Educativa (CRAE), Centres Oberts i de Seguiment.

Àmbits específics de funcionament

1. Equip educatiu: Al Pis Bolós hi ha un educador o educadora de matins, un/a de tardes i tres que es distribueixen entre les nits i caps de setmana; a la resta de pisos n'hi ha un/a. A l'Espai Jove n'hi ha entre un/a i tres alternativament.

La feina de l'equip educatiu pren un èmfasi especial, considerant la individualització de l'atenció que caracteritza al Servei. Aquesta atenció es concreta en les funcions següents:

- » Recollir la informació general del jovent, incloent-hi la que fa referència a l'entorn d'on prové.
- » Planificar amb el/la jove i l'entitat que el deriva, el pla d'acoblament al pis.
- » Coordinar tot el que fa referència a l'atenció individualitzada, des de la gestió dels recursos d'atenció necessaris, fins al recull i anàlisi de les informacions emeses per la resta de l'equip.
- » Dissenyar, redactar i presentar l'informe educatiu, ITSE³, PEI⁴ i tutories.
- » Ajudar al/la jove a prendre consciència de la seva realitat social i familiar acompanyant-lo/a en aquest procés.
- » Motivar-lo/a perquè participi activament en el seu Pla de Treball, incidint en els valors i el creixement personal juntament amb l'equip d'educadors/es.

3. Informe de Treball i Seguiment Educatiu (ITSE)

4. Projecte Educatiu Individualitzat (PEI)

- » Fer la coordinació pertinent amb els professionals que fan el seguiment del nucli familiar del/a jove: EAIA, equip tècnic i/o serveis socials d'atenció primària, si el/la jove és menor d'edat o si s'escau.
- » Ser el/la responsable de l'acció tutorial individualitzada i garantint dels seus drets.
- » Ser el canalitzador de les demandes i propostes del/la jove davant del servei.
- » Elaborar els documents necessaris per al seguiment del cas.
- » Vetllar pel/per la jove i educar-lo/a en l'ús planificat i normalitzador de la seva economia.
- » Acompanyar i ajudar el noi o noia en el procés d'acomiadament del centre juntament amb la resta de l'equip.

2. Competències de la Direcció: El servei disposa d'una Direcció Tècnica que realitza les funcions pertinents a la direcció de cada servei, i que es concreten en el projecte marc dels mateixos. De forma específica, i en relació als i les joves derivats, la direcció vetlla perquè s'incorporin al servei més apropiat segons les seves necessitats i demandes. En relació als serveis inclosos dins de l'SPAE, vetlla perquè cadascun disposi dels recursos humans, tècnics i materials adients per a desenvolupar el seu projecte. Així mateix, la direcció té interlocució amb l'ASJTET.

També en el projecte marc s'estableixen les reunions periòdiques de la direcció amb els membres dels equips educatius de tots els serveis de l'SPAE. Tanmateix, la direcció del Servei es reuneix de forma mensual amb la coordinació tècnica de la Fundació per fer arribar l'actualitat, demandes i necessitats de cada servei. A part del seguiment s'estableix un treball tècnic d'àmbits de millora que s'hagin detectat des del seu funcionament ordinari.

A partir del 2018, tot i la immediatesa i facilitat de l'acció referencial, es contempla l'especificitat de cada projecte i servei en la seva programació, així com l'atenció a les demandes dels seus referents. Així per exemple, el pis per a joves de 16 a 18 anys, sent-ne un per a menors d'edat, ha de complementar els requeriments pertinents que el SAIA de Girona (secció territorial de la DGAIA) demana en tota la documentació que guia l'acció d'intervenció; no sent ja un servei referenciat per l'ASJTET com abans.

3. **Documentació:** Cadascun dels serveis que comprèn l'SPAE compta amb la següent documentació, que *constitueix l'eina i recurs per guiar l'acció educativa*:

- » **Projecte Educatiu de Centre.** Defineix un marc de criteris, propostes de funcionament, normes i objectius; per tant, és una construcció que es planifica, desenvolupa i avalua en un context de cerca de la millora de la qualitat educativa. El realitza la direcció del Servei, és presentat al coordinador tècnic de la fundació, al SAIA i després a l'ASJTET, i es revisa de forma anual.
- » **Programació.** S'elabora anualment i consisteix en la planificació i concreció a nivell pràctic i en un espai de temps determinat de les accions a través de les quals es desenvoluparà les activitats de cada servei. Inclou referències a objectius en els quals es pretén fer especial incidència.

Per exemple, com a **activitats de valor afegit** reportades a les Memòries del 2017 de diversos pisos, s'esmenta la possibilitat de fer, per al següent període, el visionat de cinema i sèries televisives en versió original subtitulada; diversificant així les opcions i augmentant la competència en llengua anglesa. També fer sortides lúdiques a equipaments culturals de la ciutat, mantenint la participació a vi-

deofòrums que tenen lloc al Museu del Cinema, reprentent l'assistència a actes de cinema solidari, i fent sortides al teatre amb suport del programa Apropa Cultura. Finalment, la introducció als jocs de rol i de taula més específics, tenint així un espai lúdic que desperti una atenció especial i dins del pis, amb la resta de companys.

- » **Memòria.** Conté una síntesi del desenvolupament del Projecte, bàsicament a partir de la Programació i de l'Avaluació del seguiment individual de cada jove, durant l'any en qüestió. També inclou els resultats avaluats per l'Equip educatiu del servei.
- » **Reglament de Règim Intern (RRI).** És el document normatiu que recull el conjunt de regles, preceptes i instruccions que regulen el règim del Servei. Busca establir la seva organització i optimitzar el seu correcte funcionament, per tal d'afavorir i aconseguir una millor convivència, la màxima participació, el respecte dels drets i deures dels i les joves, i el màxim benestar integral d'aquests. El RRI és planificat per l'Equip educatiu del servei, i s'executa tant pel mateix com per l'Equip directiu a partir del moment que estigui aprovat pel SAIA i l'ASJTET, fins a la propera revisió, amb periodicitat anual.

4. Acció educativa: Comprèn els diversos aspectes compresos al Projecte de Treball Individual (PTI) cap a l'emancipació i la integració normalitzada, i es coordina amb les famílies dels i les joves i els equips de l'EAlA (en el cas d'atenció a menors de 18 anys). A més d'aquesta tasca de coordinació i seguiment, es treballen els aspectes d'immersió lingüística, recolzament emocional i, evidentment, laboral, formatiu i del lleure. Així mateix, es dóna guia i orientació en el coneixement dels recursos de l'entorn, en la derivació als agents jurídics, en l'administració dels diners i l'estalvi, i pel que fa a la vida

dins de l'habitatge, donant una estructura per la dinàmica i manteniment de la mateixa.

Pel que fa al seguiment dels objectius als espais de tutories, és interessant explicar sobre la flexibilització d'aquesta tasca i dels espais. Els objectius es puntuen amb el o la jove durant la tutoria i això és la base de la valoració trimestral que l'Equip educatiu realitza en el format d'indicadors d'objectius. De vegades, però, l'espai ideal pel diàleg o una escolta activa es dona en un context menys formal, en situacions on el o la jove es mostri més obert/a i deixi participar el referent en el seu procés. Aquestes converses al final també formen part del redactat de la tutoria.

5. **Baixa del servei:** La baixa definitiva es dona per tres motius: per l'acompliment d'un procés d'emancipació amb èxit, assolint els objectius acordats amb el o la jove en el seu PTI; per un canvi de recurs i/o entitat, o bé per casos que abandonen el servei o són donats de baixa per manca d'implicació i/o voluntat.

Entre els anys 2008 y 2018, al Pis Bolós s'han atès un total de 83 casos. D'aquests, 58 (el 70%) s'han derivat a pisos assistits, setze a habitacions en pisos compartits, vuit (això és, menys del 10%) han sigut retorns al nucli familiar, i en un cas el jove es va trobar sense sortida ni ajuda, però va acabar anant al Centre d'Acolliment i Serveis Socials 'la SOPA'.

Característiques diferencials dels serveis

1. **Pis de joves tutelats/des de 16 i 17 anys (Pis Bolós):** És un servei residencial amb presència diària permanent d'educador/a i/o guardador/a, especialitzat en **iniciar el procés d'emancipació**, i on els i les joves participen en recursos formatius i/o laborals. Inicialment es tractava d'un servei depe-

ment de l'ASJTET, però en l'actualitat depèn directament de la DGAIA que és qui fa les propostes d'ingrés i el seguiment del casos que s'hi atenen.

Els objectius principals del servei són fomentar aspectes bàsics relatius a l'autonomia personal dels i les joves, de forma més presencial i amb més acompanyament educatiu (que és permanent, com s'ha dit abans); generalment com a pas previ a d'altres dispositius o accions de l'ASJTET. I també treballar el coneixement dels recursos de la ciutat i la immersió lingüística (en el cas dels menors immigrants no acompanyats).

2. Pisos Assistits: Té l'objectiu d'oferir als i les joves de 18 a 21 anys que han estat tutelats/des per la DGAIA i l'ASJTET, un habitatge temporal amb un cost mensual inferior als estàndards actuals *per tal d'activar un pla d'estalvis i d'encaminar-se a la plena independència, per poder viure emancipat o emancipada*; així com comptar amb un seguiment i acompanyament educatiu durant la seva estada.

3. Espai Jove: S'ofereix un espai de trobada on els i les joves poden tenir un educador de referència que els doni suport en el seu procés d'emancipació i els ajudi a **consolidar** determinats aspectes d'aquest procés. Així mateix, l'Espai té la voluntat d'anar-se configurant a llarg termini com un punt de referència que el jovent pugui utilitzar per trobar-se sense la mediació expressa d'un educador/a. Incideix en les següents àrees:

» **Formativa**: En aquesta àrea es pretén tant que el jovent conegui els itineraris formatius als quals poden accedir com facilitar aquest accés mitjançant la concessió de beques de formació. Des de l'Espai Jove s'emfatitza el treball en aquesta àrea entenent que *la formació és la via més important per a la promoció social i cultural dels i les joves amb qui es treballa*, com s'ha explicat abans.

- » **Laboral:** Es treballa tant l'accés del jovent al món laboral amb certes garanties, com qüestions relacionades amb l'assessorament legal en aquesta temàtica (contractes, nòmines, permisos de treball per a persones estrangeres, etc.)
Per exemple, s'atenen les derivacions de Via Laboral, en especial pel que fa a la relativització del curriculum vitae, i les derivacions i seguments als programes de garantia juvenil.
- » **Àrea d'acollida i orientació:** El seu objectiu és proporcionar suport i assessorament en aquells casos que el/la jove necessiti un referent per prendre decisions i assumir responsabilitats en el seu procés d'emancipació, mitjançant tutories i atenció individualitzada. Des d'aquesta àrea també s'acullen les demandes relatives a aspectes concrets a l'atenció dels i les joves (psicologia, odontologia, òptica, seguiment amb els Centres de salut mental -CSMIJ o CSMA-, etc.)
- » **Habitatge:** Des d'aquesta àrea es pretén facilitar als i les joves l'accés a l'habitatge, donant a conèixer els recursos de recerca d'habitatge de cada territori i facilitant l'accés als circuits normalitzats. En aquesta àrea també es contempla l'assessorament en els temes correlatius, com ara fiances, avals, subarrendaments, contractes, etc. Hi ha coordinació amb algunes entitats per a la gestió de lloguers assequibles.
- » **Oci i temps lliure:** El treball en aquesta àrea vol promoure l'apropament i l'accés del jovent a manifestacions artístiques i culturals, així com a activitats esportives. Aquesta oferta s'articula bé des de la coordinació i dinamització del propi Punt de trobada o derivant el jovent als recursos de la xarxa cultural de cada territori.

Actualment, per exemple, hi ha una programació trimestral amb el programa d'Apropa Cultura, i participació en cicles de Cinema solidari Truffaut de Girona.

Com es veu, aquest Servei ha anat diversificant i especificant la seva activitat, sempre amb la idea base de promoure els i les agents que constitueixen l'autonomia de la persona jove i sota la idea de l'exercici de plena integració i ciutadania. La feina del personal educatiu resulta per tant ser més de **suport i acompanyament**, oferint els elements que permetin que el o la jove sigui l'agent principal del seu propi desenvolupament.

1.3. Validació de la pràctica. Factors d'innovació, indicadors d'impacte i sistema d'actualització i millora

La Fundació Resilis va ser la primera entitat en tenir un pis a Girona amb un projecte sobre transició a la vida adulta de característiques com les abans descrites.

Ahora, es pot dir que els plantejaments de treball dels que parteix el Servei de Promoció de l'Autonomia i l'Emancipació són **transversals i dinàmics**, per tal que cadascun dels programes, projectes i accions estiguin interconnectats i puguin enriquir-se dels altres. Així mateix, la **flexibilitat i obertura** dels plantejaments d'intervenció és condició necessària per a què el Servei sigui veritablement viable. En aquest context l'obertura s'entén com *la receptivitat a la problemàtica individual de l'usuariat, i la capacitat d'incorporar noves estratègies i plantejaments* per donar resposta adequada als reptes que es presenten, introduint graduació i flexibilitat en les intervencions socioeducatives.

Entre altres novetats o innovacions que oferia l'SPAE en ser creat, tenim:

- » Que la direcció del servei assumeix les guardes dels menors atesos al pis de joves tutelats de 16 a 18 anys.
- » Disposar de places adscrites al pis, ubicades en el servei de Pisos Assistits i en el servei de Seguiments en el Medi per a

menors dels quals s'assumeix la guarda (és a dir, places de nois o noies que viuen al pis, i d'altres que no hi viuen però necessiten guardador).

- » Atendre a joves de 16 a 21 anys en situació de risc encara que no hagin estat sota tutela i que necessitin un suport en el seu procés d'emancipació.
- » Oferir programes de suport transversal a tots el jovent atès per l'ASJTET i per agents socials de base.

El principal factor d'innovació que constitueix i alhora caracteritza l'SPAE és el fet que integra les diferents modalitats d'atenció en un únic servei, dirigit i supervisat amb **critèris coordinats** i diferenciant les tasques segons les particularitats de les parts constituents. L'element unificador és justament l'objectiu fundador d'aquest Servei: l'acció educativa **aplicada, individualitzada i adequada** als itineraris que hagin seguit i planificat els i les joves en desenvolupament de la seva autonomia cap a l'adulesa emancipada.

Així mateix, l'**assessoria donada a la Direcció dels Centres Residencials (CRAEs)** incideix i preveu els passos que el jovent adolescent tardà va fent cap a futurs centres o per itineraris possibles; on l'altre element d'innovació és **el seguiment** que fan els professionals al llarg del trànsit del/a jove pels diferents serveis: facilitar l'accés a l'habitatge un cop arribat als 18 anys, amb el mateix equip educatiu i la mateixa proposta metodològica.

L'assessoria especialitzada incideix en l'actualització del Pla d'Autonomia dels i les adolescents dels CRAEs mitjançant una 'maleta pedagògica', amb el recull de propostes, accions i contractes que s'estableixen amb el/la jove.

Una altra de les innovacions rellevants d'aquest Pla és **el seu caràcter de voluntariat**, la qual cosa dóna un gir tant al rol actiu del subjecte com a la manera de concebre'l i a la intervenció que s'hi realitza.

A part de la tasca abans esmentada de facilitar l'accés a l'habitatge, es treballa de forma innovadora en la dinàmica dels pisos per tal que *els i les joves gestionin part dels diners de la seva manutenció mitjançant un pla d'estalvis*, com ja es deia a l'inici d'aquest escrit; un aspecte inclòs en l'àmbit laboral i econòmic del Pla de Treball individual. En alguns pisos la paga passa de ser uns diners per oci i complements a un element bàsic de suport quotidià.

Una actuació específica relativa a aquesta qüestió material, però molt important de dir per les seves implicacions pedagògiques, és *la desvinculació dels diners rebuts de les conductes inadequades per part dels nois/es, com a premi o càstig*. Ara es busca més que assumeixin i reflexionin sobre les conseqüències socials i les pròpies faltes comeses, més que no pas utilitzar la retirada dels diners com a mesura correctiva, i sota una perspectiva cada cop **més responsabilitzadora i menys culpabilitzadora**; sobretot quan l'objectiu és en si la correcta gestió dels recursos.

A **les assemblees de joves** –mecanisme estructurat explicat al final de l'apartat– en preguntar-los sobre aquesta qüestió, esmenten que prefereixen gestionar-se ells o elles mateixes els diners setmanals, sense la sanció econòmica.

En aquest cas i en general, els educadors/es *prenen una posició més horitzontal i simètrica, fugint del paternalisme en la intervenció educativa*. Es vol acompanyar als i les joves, no 'salvar-los'; i l'acompanyament des d'aquesta posició permet que aflorin més les seves voluntats i motivacions.

Així doncs, un altre aspecte d'innovació és el canvi de dinàmica en relació a la dotació de mitjans per aconseguir satisfer necessitats, i **el canvi de visió sobre el jovent que comporta per part de l'SPAE**. Els bons resultats qualitatius vistos al llarg del temps de tots aquests canvis mostren el seu impacte, en sentit positiu.

Un cop observada la conducta i fets del/a jove, se l'escolta sobre la seva proposta de futur, com s'ha explicat, i aquesta es fa arribar als tècnics del Servei per a què la tinguin en compte. En aquest sentit, es pot valorar l'impacte de l'estada un cop finalitzada, i veient els guanys aconseguits durant aquest temps.

A nivell grupal, és a la Memòria anual dels serveis, com s'esmentava al punt anterior, on es recullen els resultats de les intervencions segons els objectius plantejats; resultats des d'on s'interpreta l'impacte de les mesures o accions desenvolupades al llarg del període avaluat.

En el recull de la Memòria 2017 del Pis Bolós, per exemple, es valora que s'ha pogut comprovar la implicació en la consecució dels objectius per part de tot l'equip educatiu, des del disseny de les accions per aconseguir-los com en el desenvolupament i concreció de les mateixes. Entre els objectius més destacats d'aquell any i els seus resultats tenim per exemple:

- » Pel que fa a la atenció comunitària i l'atenció centrada en la persona, es va tenir l'objectiu de fer recerca d'un habitatge estable als joves que sortien dels recursos residencials. Set dels dotze que es trobaven en aquest cas van trobar-ne.
- » En relació a l'equip humà i la participació, s'ha assolit que cinc projectes d'àmbit transversal a l'entitat van ser dinamitzats per l'equip educatiu de l'SPAE, des de l'inici a la fi (per exemple, el projecte ABEONA, abans descrit).

- » La innovació, alineada per la finalitat d'aplicar la seqüència 4R (repensar, reutilitzar, reciclar i reduir) per a la gestió de residus, va emmarcar l'objectiu d'introduir el reciclatge en aquest pis i també a la resta. L'equip educatiu i joves van treballar amb especial atenció la separació de tots els residus generats.
- » També en relació a la innovació, sota l'alineament d'utilitzar la tecnologia com a instrument per a facilitar la millora de l'atenció, es va establir l'objectiu de crear diferents grups d'assemblees amb l'aplicació Whatsapp, basant-se en les demandes dels i les joves usuaris/es dels pisos; amb el resultat que l'ordre del dia de les assemblees s'ha dinamitzat mitjançant aquesta aplicació, i vagi augmentant la comunicació i promovent la participació del jovent.
- » Finalment, en relació a la detecció d'oportunitats de millora per incidir en els canvis en les polítiques socials, que l'equip es va proposar participar en espais de debat sobre les mateixes. D'allò es va tenir com a resultat final l'obertura d'un nou pis assistit gràcies a una demanda feta a l'ASJTET a Girona.

Aquests resultats són indicadors qualitius de l'impacte de les accions dutes a terme per assolir els objectius plantejats, d'acord amb els aspectes principals de l'atenció (alineaments).

D'altra banda, a l'hora d'elaborar el PTI de cada noi/a s'estableixen una sèrie de criteris avaluables quantitativament, per tal de poder mesurar quin és l'estat de cada objectiu en tot moment. D'aquesta manera, quan cal fer-ne avaluacions o bé informes, es *basen en dades enregistrades i producte de l'observació*; a més que això permet tenir continuïtat en cas de canvis d'educadors o referents. Segons observacions i experiències reportades per l'Equip educatiu, no en tots els objectius d'aquest Pla l'èxit o impacte es valora com haver millorat alguna cosa concreta en els/

les joves o la feina de l'Equip. De vegades, el fet mateix d'haver sigut capaços de posar *els mitjans per assolir coses*, i veure si els/les nois/es els aprofiten, ja és considerat un èxit.

Per exemple, per un/a jove 'l'èxit' pot ser arribar als 18 anys i compartir un pis amb algun amic o amiga, fer uns estudis primaris, o disposar de feina. Mentre que un altre/a jove pot considerar com a 'èxit' tenir la possibilitat de tornar al seu nucli familiar; tot i que això no hagués estat inicialment considerat com a senyal d'èxit per part de l'Equip.

També resulta pertinent dir que fins i tot un/a jove pot fer el seu camí fins als 18 anys encara que no estigui del tot d'acord amb determinades dinàmiques del servei (neteja, ordre, cuina, etc.), podent funcionar de manera paral·lela als/les altres joves sense interrompre la o les dinàmiques conjuntes.

El que els o les joves aprofitin o no els mitjans que tenen a l'abast forma part de la seva lliure capacitat de decisió i la seva responsabilitat. En tot cas, un àmbit més del seu Pla de Treball individual, i no de la programació del Servei; **tret que reflecteix un altre cop la importància de la ingerència del subjecte de l'acte educatiu.**

En un 'segon nivell' l'Equip educatiu i la Direcció estableixen en la programació anual del servei un objectiu més gran de la seva tasca i diversos secundaris per l'any, també quantificables tots, amb seguiment i amb la finalitat de corregir mancances en la execució de la feina, millorar-ne algun aspecte concret, o pensant en els aspectes que l'any anterior van fallar i les necessitats que es preveuen per enguany.

És a les reunions d'equip on es discuteixen aquests trets que permeten actualitzar i millorar la pràctica; a més de detectar-se els problemes en les intervencions.

Les possibles solucions als problemes generals, així com a dificultats o situacions específiques, es plantegen tant a les reunions d'equip com en les **sessions d'intravisió**, una mena de 'supervisió interna' entre els membres dels equips educatius o de treball. En cas de funcionar, els plantejaments de solucions i de línies d'intervenció resultants s'inclouen a la programació del proper any i al **manual de l'educador**. Totes aquestes trobades són establertes en el projecte marc de cada servei, com ja se suggeria en un apartat anterior.

Com a indicador extern de validació de la pràctica, de forma anual es passen les auditories del Sistema de Gestió de la Qualitat ISO de l'entitat. La Fundació Resilis fa una revisió exhaustiva del funcionament del Servei.

Mitjançant aquest Sistema és com es canalitza la millora, a més de mitjançant la Memòria, **la participació** en comissions tècniques pròpies de la Fundació (reunions de directors, per exemple) i en espais més institucionals (de segon nivell) de treball tècnic, com ara les trobades de la FEPA i altres iniciatives de l'Administració; mateixes a les quals ja hem fet referència.

Per últim, tenim com altres elements de validació i eines per actualitzar i millorar la pràctica, les **enquestes de satisfacció**, tant dels/les nois/es atesos/es, com de satisfacció de la clientela; els **indicadors** dels plans de treball dels casos, i els **desinternaments reeixits**.

Annexos

Un cas per il·lustrar la realitat del jovent que arriba als pisos.

Al Pis Bolós es dóna suport a joves provinents del Centre d'Acollida a definir un projecte vital que vertebrí el seu procés migratori, basat en les normes bàsiques de convivència i relacions socio-culturals pròpies de la ciutadania gironina. Com en tots els casos, l'eix sobre el qual gira tot el programa educatiu del Pis és la promoció de l'autonomia; amb un èmfasi especial al fet formatiu i laboral.

Malgrat la proximitat pròpia del treball diari amb aquests joves nouvinguts, no sempre es té l'ocasió de dedicar una quantitat considerable de temps a l'evocació lliure i continuada d'allò que ha estat la seva història: la relació educativa a centres residencials de foment a l'autonomia sovint es veu dificultada amb diversos tipus d'interferències.

Com es diu a la primera part de l'escrit, la feina de l'educador/a en aquest tipus de recursos es fonamenta en el vincle; que pot ser més o menys estret depenent del temps i com s'exploti i gestioni l'afinitat entre els dos agents implicats. Des d'un punt de vista comunicatiu, l'expressió oral en català o castellà representa un dels primers handicaps; per això, l'aprenentatge de la llengua ofereix situacions de contacte positiu, de reforçament d'aquest vincle. Amb tot, hi ha altres situacions on el tancament per part del jove es produeix d'una manera quasi automàtica, seguint una lògica molt personal. L'acceptació d'unes normes, el seu compliment sistemàtic o la dificultat de canalitzar el malestar propi del dol migratori, en són alguns exemples. Tanmateix, no podem obviar la importància de l'aparició del conflicte com a oportunitat per establir un vincle sòlid a partir de les diferents accions i reflexions que se'n deriven.

Una altra dificultat rau en la desconfiança que genera un entorn desconegut. Des del moment de la partida del lloc habitual de

residència, es produeixen un seguit de circumstàncies que poden minar la confiança del jove. Es tracta d'abusos de poder, de maltractaments tant físics com verbals, de córrer diferents perills d'una manera quasi o del tot obligada, etc. Així, moltes de les accions que podem considerar com educatives es poden percebre, en molts casos, com un reflex o una reiteració d'altres moments desagradables viscuts en etapes anteriors, gravats amb foc en la memòria. A més, aquests joves han de lluitar contra la velocitat que els imposa l'apropament a la majoria d'edat, sabent que constitueix la frontera que marca la protecció en un sistema d'atenció a les persones menors d'edat desemparades.

En Nabil és un jove que el desembre de 2010 empenia un viatge sense data prevista de tornada. Marxava d'Aghbala, acomiadant-se de la seva mare i del seu germà petit per creuar l'Estret de Gibraltar -des de Tànger- i arribar a terres gironines. Entrava amagat sota un camió a Europa, aturant-se a Tortosa el dia 18. El 21 de desembre ingressava al Centre d'Acollida, a pocs quilòmetres de la ciutat de Girona. Aquest servei ha esdevingut un punt de referència entre els joves menors d'edat que emigren des d'aquesta població de l'Atlas Mitjà marroquí.

A mitjans març de 2011, en Nabil entrava per la porta al Pis Bolós. Començava una nova etapa en el seu periple fora del poble que l'havia vist créixer. Es tracta d'un jove amb qui es fa confiança de seguida, que ha demostrat una extraordinària adaptació aprenent a parlar català en pocs mesos i arremangant-se de seguida per construir un itinerari formatiu que consolidi el seu projecte. El seu interès pel funcionament dels mecanismes polítics, socials i econòmics del nou entorn on viu ens mostra la seva gran vivacitat, tot i esgrimir sovint la picaresca pròpia del seu carisma.

Gràcies a la seva inquietud, les assemblees del pis es van reformular per a tal d'atendre a les peticions individuals de cada jove, gestionades per ells mateixos.

Exemple de Bona Pràctica: Programa de participació democràtica al Servei.

Des del punt de vista educatiu, l'Equip Educatiu del Pis Bolós considera important que els joves que viuen al servei coneguin i experimentin procediments propis de la democràcia. La garantia dels seus drets individuals i el compliment dels seus deures, sovint generen conflictes i contradiccions a nivell col·lectiu, entre els mateixos joves i també amb l'Equip Educatiu, encarregat de vetllar pel seu procés d'emancipació. Aquest fet brinda l'oportunitat de retornar la veu de les queixes i les demandes individuals al grup, seguint uns mecanismes de reunió i de representació amb la finalitat de **parlamentar i consensuar** quines són les reivindicacions i quins els suggeriments, podent així fer arribar amb més força i coherència les diferents propostes plantejades formalment per part dels joves a l'Equip. Una altra de les seves tasques és oferir **elements de criteri** perquè cadascú sigui capaç de no caure ni en la banalització de la política ni en el desinterès pels canvis socials.

En aquest programa es recullen diferents objectius per fer realitat algunes de les premisses esmentades, així com la definició de les diferents accions a realitzar i l'explicació detallada de les mateixes.

A. Objectius:

- » Fomentar l'adquisició de pràctiques democràtiques en la gestió del conflicte.
- » Experimentar l'assemblearisme com a mitjà de canvi social.
- » Donar a conèixer el funcionament del sistema representatiu.
- » Estimular la millora de la convivència a través de la participació i afavorint el sentiment de pertinença.
- » Promoure:
 - L'hàbit de comunicar-se amb la resta de companys de manera adequada.

- La capacitat de respectar i ser sensibles a les opinions i necessitats dels altres.
- La formulació de propostes a partir de les necessitats del grup sense obviar les pròpies.
- El pensament crític per tractar de trobar solucions de consens als problemes, i no quedar atrapat en la queixa i les acusacions.
- La responsabilitat en l'acompliment dels acords.

B. Accions:

Les diferents activitats i espais educatius previstos a continuació, estan pensats per la consecució satisfactòria dels objectius del programa. En els apartats següents es detalla quina ha estat la importància en la dinàmica de Pis Bolós, així com el seu caràcter més continuat o bé experimental.

* *L'Assemblea:* Aquesta ha estat sempre un espai d'interlocució entre els joves i l'Equip Educatiu, esdevenint l'àgora de debat del Pis Bolós. S'ha considerat la seva importància més enllà de la seva capacitat de transmissió de la informació, amb una clara intencionalitat pel foment del sentiment de pertinença.

Presidida pel President del Pis, escollit entre els companys a partir d'un procés electoral on cada jove presenta la pròpia candidatura amb les propostes que té intenció de dur a terme. L'Equip Educatiu facilita els mitjans per la celebració de les assemblees i les eleccions.

La convocatòria de l'Assemblea l'efectua el President del Pis o bé algun membre de l'Equip Educatiu. Pot ser proposada per qualsevol dels joves que hi viuen, per mitjà de la petició al President, qui mirarà la conveniència d'avançar la data d'Assemblea o bé de convocar-ne una d'extraordinària.

La freqüència de les assemblees ordinàries és quinzenal.

Després de cada Assemblea s'exposa un full amb els acords presos i un altre buit on els joves poden apuntar propostes de temes a discutir a la propera trobada. Amb els dos fulls es prepara l'ordre del dia de la següent Assemblea.

Durant l'Assemblea hi ha un espai on els joves debaten les diferents propostes recollides a l'ordre del dia sense la presència de cap membre de l'Equip Educatiu. Posteriorment, l'educador/a del torn entra a l'espai d'Assemblea i participa de les propostes, conclusions, acords i debats fets pels joves. Es tanquen acords i es recullen propostes que l'Equip Educatiu discuteix en la seva pròpia reunió.

* *Les eleccions i el President*: El president del Pis serà escollit per la resta de companys a les eleccions que es faran trimestralment. Les eleccions a la presidència compten amb la participació de tots els joves que viuen al Pis, amb la creació d'un programa propi.

El dia de la nit electoral es fa un debat previ a les votacions, on cada candidat disposa de deu minuts per exposar el seu programa. Durant la segona hora, es fa un torn d'interpel·lacions i un de rèpliques, finalitzant amb un debat sobre els punts més controvertits. La votació és secreta i cada candidat té la seva butlleta, on no hi apareix la seva pròpia candidatura.

En cas de clar incompliment de les seves funcions, l'Equip Educatiu convocarà eleccions anticipades un cop superat el període de confiança d'un mes.

Les funcions del President són les següents:

- » Convocar l'Assemblea i presidir-la.
- » Penjar el full de l'ordre del dia al Suro 1 del Menjador i comprovar que hi sigui fins el dia de l'Assemblea.
- » Nomenar un secretari que s'ocupi de fer l'Acta durant l'Assemblea.

- » Revisar l'Acta i completar-la.
- » Transmetre a l'Equip Educatiu les demandes i decisions de l'Assemblea.
- » Vetllar pel compliment dels acords presos a l'Assemblea.
- » Fer observar conductes que vagin en contra de la normativa.

2. Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar

El projecte de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar té per objectiu millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual i/o malaltia mental, fent possible la seva inclusió a la societat i l'assoliment del màxim grau d'autodeterminació i benestar, partint d'una pràctica professional basada en el respecte de la persona i dels seus drets.

Els dos grans objectius que caracteritzen la visió d'aquest servei i li donen el caràcter d'una Bona Pràctica són afavorir la integració social de les persones ateses i que, amb els suports necessaris, assoleixin l'autonomia que precisin i desitgin en els diferents àmbits de la vida quotidiana.

2.1. Història, fonamentació i procés de generació

Des dels seus inicis, la Fundació Astres ha tingut el convenciment que l'atenció i suports a les persones amb discapacitat intel·lectual i/o malaltia mental s'han de poder oferir en els entorns 'naturals', social i familiar, de cada persona, *de manera que no calgui la institucionalització*.

L'any 1999 la Fundació Plataforma Educativa va iniciar un projecte anomenat Llar Sant Ponç, que atenia persones amb discapacitat intel·lectual que no tenien una xarxa de suport suficient i per diferents raons no podien viure a casa seva, o bé es valorava que requerien d'una llar residència. Es tractava de persones joves amb discapacitat mental moderada, o bé lleu però joves que no tenien assolides les competències bàsiques per viure de forma autònoma i requerien de suport de professionals. En aquesta llar es va observar que les persones ateses evolucionaven de manera favorable amb els suports adequats, fet que sovint portava a

posar en qüestionament la pertinença de la seva estada en una institució. Alhora, s'observava *la necessitat d'una evolució en la dotació de serveis d'atenció a les persones amb discapacitat més d'acord a les necessitats de cadascú.*

La visió del servei Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar parteix de la convicció que són la família i la comunitat els millors espais naturals de desenvolupament de la persona, com ho són per a tothom, i essencials per afavorir el benestar, la qualitat de vida i la participació comunitària. A més, es fonamenta en la potenciació de les capacitats de l'individu i **la individualització del servei**, ajustat a les necessitats de cadascú.

L'any 2002 el Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya treu un nou programa de suport a la llar que constituïa una prestació per a persones amb discapacitat física, psíquica i/o problemàtica social derivada de malaltia mental que volguessin viure soles, en parella o amb altres persones, i que requerien un determinat suport per poder gestionar-se i ser més autònomes. La Fundació Astres comença a oferir aquest servei el 2003 a un nombre molt reduït de persones, però no va ser fins l'any 2005/06 que es va constituir un equip i servei específic amb la incorporació d'un/a psicòleg/a i dos professionals de seguiment. L'any 2006 el servei de Suport a l'Autonomia també es va estendre a persones no derivades exclusivament per serveis gestionats per la Fundació Astres, i també es va començar a atendre sol·licituds d'atenció per a persones amb trastorn mental.

Donades les dificultats de les persones amb discapacitat per aconseguir habitatges dignes i assequibles, l'any 2007 Fundació Astres amplia els serveis d'habitatge amb el naixement del servei de **Pisos Pont**. Aquest servei s'oferia a persones recepto-

res de la prestació de suport a l'autonomia però que no tenien suficients recursos econòmics per viure soles en un pis propi. La Fundació oferia la possibilitat que quatre persones compartissin un pis i que el lloguer fos molt assequible per elles.

Ahora, l'any 2008 el projecte Incorpora va oferir la possibilitat de treballar **la inserció laboral** de les persones ateses; acompanyant a cada persona en el seu procés d'inserció, millora o manteniment del lloc de treball.



Així doncs, el servei s'ha anat ampliant i evolucionant d'acord a les necessitats observades de les persones que s'han atès i permetent una atenció més integral de cada persona: de la implementació d'una llar per atendre'ls, cap a la implementació de pisos pont, i d'allà a la dotació d'un servei que els atengui en el seu ambient quotidià i laboral.

Fonaments teòrics que orienten el suport:

1. Per atendre a les persones usuàries es parteix del **Model Biopsicosocial** (promogut per Engel; 1977), que comprèn la persona i la malaltia a partir de sistemes que les integren: el biològic (factors químics, orgànics, estructurals i funcionals de la salut i les patologies, i els seus efectes sobre el funcionament de l'individu), el psicològic (associat als efectes dels factors psicodinàmics: personalitat, afectivitat, motivació i cognició, i els comportaments propis i aliens sobre l'experiència individual de la malaltia, així com la reacció davant la mateixa) i el social (fonamentat en les influències familiars, socials, culturals i ambientals de l'expressió i evolució de la malaltia). D'aquesta manera, es pot entendre a l'individu de manera més holística, considerant tots els agents que tenen un paper significatiu en el context de la seva discapacitat.

2. Així mateix, un altre dels eixos per basar l'atenció és l'**enfocament sistèmic**, que considera la persona com un tot, dins del seu context i en relació amb el seu medi ambient. Això ajuda a contextualitzar la problemàtica en el context més ampli i significatiu de l'individu, la família, la residència i el grup. Implica pensar que les persones formen part de sistemes més amplis pels quals és determinat, *i a qui determinen també simultàniament i recíprocament*.

3. Tota la tasca desenvolupada està influenciada alhora per la **teoria del vincle** (de Bowlby; 1969). El paradigma principal que la defineix és la importància de la interacció a partir de la unió o lligam d'una persona amb una altra. El vincle afectiu es pot establir entre diferents figures significatives, i també entre infants en situació de vulnerabilitat i professionals de la intervenció social, escolar, socioeducativa o d'atenció en salut. Pot ser de diferents tipus (entre d'altres, amor, amistat, vincle paternofilial i el d'aferrament) i, tot i tenir tots ells característiques comunes, l'**aferrament** té com a característica la necessitat del contacte i la proximitat amb una figura de referència, que proporciona seguretat en els moments de dificultat. Així, les figures referents que estableixen vincles estables i segurs en l'atenció socioeducativa poden esdevenir elements de protecció que afavoreixin els processos de resiliència.

D'acord amb Saavedra (2004), la persona resilient és aquella capaç d'establir relacions socials constructives, té un sentit positiu de si mateix/a, dimensiona els problemes, té sentit d'esperança vers les dificultats, extreu significat de les situacions d'estrès, desenvolupa iniciativa i es fixa metes possibles d'assolir. Treballant des d'aquest prisma s'aconsegueix potenciar **les capacitats resilients**, que el Servei considera que tothom té.

Més endavant es reprenen aquests fonaments, al parlar de la metodologia del suport.

2.2. Definició i projecte, metodologia i desenvolupament

El servei s'adreça a persones amb discapacitat intel·lectual i/o amb trastorn mental de les demarcacions de Girona, Barcelona i Terres de l'Ebre, i que tenen aprovada la prestació de suport a l'autonomia a la pròpia llar per part de l'administració pública. Com es deia abans, les persones ateses requereixen nivell de suport **intermitent**, donat que tenen un bon grau d'autonomia personal però requereixen d'un cert suport, aconsellable donada la seva situació personal, familiar i social.

Pel que fa als trastorns mentals, les persones ateses presenten diverses afectacions, sent les principals àrees els trastorns de l'afectivitat, els de la personalitat i els trastorns psicòtics. Amb tots i totes es treballa potenciar les capacitats per realitzar tasques quotidianes a nivell d'hàbits de la llar, d'autocura de la salut, a nivell laboral, econòmic, personal i d'oci i temps lliure (s'especifiquen més endavant).

Els i les professionals del projecte de Suport a l'Autonomia busquen contribuir al desenvolupament de la persona acompanyant-la en les activitats de la vida diària, tant dins la seva llar com en la comunitat, possibilitant d'aquesta manera la seva autonomia i integració i, per tant, un grau més alt de benestar.

Els principals **àmbits d'actuació** per dur a terme aquesta tasca són els següents:

A. Suport i seguiment a la pròpia llar: Les persones ateses viuen autònomament o bé comparteixen pis amb altres. A través dels i les professionals de Suport *reben acompanyament i atenció in-*

dividualitzada específica i adient en cada cas. A l'hora de decidir quins àmbits d'actuació i aspectes prioritzar en cada pla de treball, es manté una reunió amb cada persona i es decideix conjuntament què es prioritza i quins suports se li poden oferir en allò que vol treballar.

Aquest primer pas vol posar l'accent en el fet que la persona ha de ser el centre de la intervenció i que s'han d'oferir els suports necessaris per tal d'assegurar que la seva participació és activa. D'aquesta manera, amb ajuda de la metodologia de **Planificació Centrada en la Persona** es planifiquen les metes que la persona amb discapacitat, arrel de la seva història, capacitats i desitjos, vol assolir per a millorar la seva vida; encara que sigui de manera indirecta (amb ajuda del grup de suport), en cas d'afectació greu (Martínez, 2013). Aquesta metodologia n'és una que facilita i proporciona diversitat d'eines per aquesta finalitat.

A nivell més específic, es treballen els següents aspectes:

- » **A nivell quotidià i d'hàbits de la llar**, aprendre a ordenar i netejar el propi entorn, preparar la llista de la compra, cuinar i preparar-se el menjar. Moltes de les persones que s'atenen, tenen dificultats per mantenir el seu domicili en unes condicions higièniques adequades bé perquè no en saben, perquè tenen un llinar de neteja molt diferent o perquè per si sols, no ho fan i s'abandonen. Per tant, es comença a treballar aquest aspecte ensenyant-los i ajudant-los a netejar el seu domicili amb la finalitat que, un cop han après, mantinguin aquest hàbit.

És el cas d'en Josep⁵, quan se'l va conèixer, el seu domicili estava en unes condicions d'higiene gens saludables. Primer es va haver de fer una neteja molt a fons, després es van haver de llençar i renovar determinats mobles i estris de la llar i després ja es va començar a elaborar un calendari

5. Per preservar la intimitat de les persones citades en els exemples, s'han utilitzat noms ficticis.

de tasques setmanals. Es va passar d'ajudar-lo a netejar a cada intervenció a, simplement, supervisar les tasques de neteja que ell feia tot sol. Actualment ja ha agafat l'hàbit i manté neta i endreçada casa seva, i l'acció de l'educador/a és donar-li **un cop de mà** en la tasca, a fons, que en Josep decideix i marca en el calendari mensual.

- » **A nivell de salut i autocura**, potenciar hàbits que afavoreixin una bona salut (d'higiene, exercici físic habitual, etc.); saber menjar adequadament i aprendre a preparar menús equilibrats; seguir amb les revisions mèdiques periòdiques i seguir correctament les seves prescripcions i pautes farmacològiques. Aquestes accions van des de fer acompanyaments mèdics a elaborar, conjuntament amb la persona, un menú setmanal, acompanyar-la a comprar segons el menú elaborat, mostrar-li com elaborar plats saludables, anar a caminar amb ella per vies verdes, als parcs de salut, etc.

Per exemple, amb la Maria es va començar anant a caminar com activitat, i després a un Parc de Salut de la zona on ella viu. En un dels acompanyaments al Parc vam coincidir amb un grup de gent de la seva edat dirigit per una monitora, que ens va explicar que feien una activitat dirigida durant una hora els matins de cada dimecres, i ens van convidar a participar-hi. Es va valorar, juntament amb la Maria, que podia ser una bona activitat, ja que apart de treballar la salut també coneixeria a altres persones. Finalment, es va acordar a acompanyar-la amb el propòsit de que acabi anant ella sola.

- » **A nivell laboral**, es treballa per aconseguir trobar i mantenir una feina, així com aprendre i conèixer les vies d'informació per fer-ne la recerca, potenciant la motivació en la seva millora. També potenciar les pròpies habilitats per l'ocupació i conèixer-ne de noves i, fins i tot, **interioritzar valors** com l'es-

forç, el companyerisme o la tolerància a la frustració. Aquestes accions s'aconsegueixen a través de l'assessorament i l'acompanyament; del reforç positiu, de l'escolta activa, o de la realització de tècniques de *role-playing*, simulant possibles situacions de la vida diària en les intervencions setmanals que realitza el professional amb la persona.

Per exemple, a la Janet en una de les intervencions se l'acompanya a la biblioteca i se l'ajuda a actualitzar el seu currículum vitae i a fer recerca de les diferents ofertes de treball i serveis d'orientació laboral. En una següent visita, se l'acompanya al Servei d'orientació laboral de la zona per demanar informació. En aquests acompanyaments el o la professional es manté al costat de la persona atesa, és a dir, la protagonista és ella, i mai intervé parlant per boca d'ella sinó tot el contrari: potencia que la Janet i el o la professional que l'atén estableixin una conversa de tu a tu.

- » **A nivell econòmic**, calcular ingressos i despeses, administrant-se els diners adequadament. Tanmateix, aprendre a donar valor a les coses, sabent distingir allò necessari d'allò prescindible. A les persones ateses que no estan tutelades i que necessiten administrar-se els diners per poder arribar a final de mes, se'ls acompanya en el procés d'aprenentatge del càlcul dels diners que necessiten per alimentació, pagar el lloguer i/o els subministraments, assegurances, etc., mitjançant un full de càlcul on anoten el que guanyen i el que gasten cada mes. També a través de revisar la llibreta d'estalvis es treballa que la persona atesa prioritzi què necessita comprar i què pot esperar, què ha de tenir en compte el mes pròxim quan cobri la pensió o el sou, etc., i així poder preveure i organitzar-se dia a dia, setmana a setmana o mes a mes. En altres casos, on veiem que la persona atesa té grans dificultats per gestionar-se econòmicament perquè es queda

sense diners ràpidament i genera deutes, es treballa perquè **s'adoni** que necessita protecció, i la figura del **curador/a i/o assistent** pot ser una solució. Se l'informa de què és la curatella o assistent i se l'acompanya amb experts amb el tema per tal que responguin a tots els seus dubtes.

A en Max se'l va acompanyar perquè li expliquessin què és un assistent personal, en què el pot ajudar i quin és el procediment legal per optar a aquesta figura de suport. En Max d'entrada explica als responsables el seu cas: que hi ha mesos que no arriba a finals de mes, i que són sobretot aquells mesos que sorgeixen imprevistos (per exemple, el mes que s'ha de pagar l'assegurança del cotxe). També els introdueix en la seva por a ser enganyat, i com l'angoixa el fet d'haver de negociar amb les germanes una herència del pare. En resposta, la coordinadora dels assistents personals li explica que podrien ajudar-lo a gestionar tot l'assumpte de l'herència i vetllar pels seus interessos. També li comuniquen que podrien ajudar-lo amb la gestió econòmica per tal de prevenir totes les despeses i que aconseguís, fins i tot, estalviar.

- » **A nivell d'oci i temps lliure**, aprendre a organitzar-se el temps personal, sabent utilitzar els recursos existents per potenciar l'ús del temps lliure; potenciar les habilitats socials, i afavorir el coneixement de noves activitats. Es potencia que les persones ateses gaudeixin d'allò que els agrada, o bé que ho puguin descobrir, si encara no ho saben, mitjançant la recerca i el gaudi de cursos o activitats que ofereixen entitats com ara els centres cívics, les associacions, els museus o els gimnasos.

En Pol, per exemple, un cop haver decidit que aquest any vol fer un viatge, se l'ajuda a buscar informació del lloc, a reservar hostel, els bitllets d'avió, etc. Serà la primera vegada que viatja sol i la primera vegada que agafa un avió, i per tal que perdi la por, que vegi que ho pot fer tot sol, que és capaç, que

té les habilitats, i demés, per a la propera visita es prepara un simulacre d'agafar un vol acompanyant-lo, a l'aeroport de Girona. Un cop a lloc, l'exercici consisteix en buscar un vol a les pantalles de l'aeroport i saber localitzar al mostrador on ha d'anar a demanar el seu bitllet d'avió. Ho fem amb varies destinacions i en Pol troba, en tot moment, el mostrador corresponent. També se l'ensenya que a tots els aeroports hi ha punts d'informació al viatger i que si tingués algun problema podrà acudir-hi. Finalment, arriba el dia i en Pol marxa. A la tornada, fa saber als professionals d'acompanyament que tot ha anat molt bé. Tan bé, que sent que ha recuperat la confiança en sí mateix. Per tant, ha decidit que cada any farà un viatge.

- » **A nivell personal**, la potenciació de la pròpia autoestima i autoconfiança, fomentant la seguretat en sí mateix. També la cerca i interiorització de recursos personals que fomentin la pròpia autonomia; de valors com la responsabilitat, l'autocontrol, la superació o el compromís; i l'adquisició d'habilitats i actituds positives que afavoreixin la integració social. El servei treballa *des dels recursos que té i va desenvolupant la pròpia persona, amb la menor ingerència possible del/la professional*, per no crear una dependència sinó, pel contrari, *potenciar l'autonomia*.

És el cas del Marc, un home a qui es donarà de baixa del servei per assoliment d'objectius. En el moment en què es va iniciar el suport estava en una situació extremadament crítica, amb ingressos hospitalaris constants, intents d'autòlisi habituals i prenent la seva medicació de forma anàrquica i segons necessitats del moment. Llavors es va fer una feina conjunta amb altres professionals del Centre de Salut Mental d'Adults, per tal **d'apoderar-lo** com a home i com a pare. Se li va acompanyar a **descobrir** què volia fer i què el feia estar bé i, a partir d'això,

es va apuntar a diferents activitats, entre les quals la pràctica del ioga. Es va implicar fins al punt en què va acabar donant classes a petits grups. Al llarg del seu procés, els i les professionals van estar al **seu costat, reforçant-lo, reconduint-lo, assessorant-lo**, fins que es va veure que no necessitava més el servei i que podia continuar endavant tot sol.

- » Finalment, **a nivell social**, la inclusió en els diferents àmbits de la vida diària, adquirint habilitats socials, promovent l'assertivitat i la comunicació en les relacions interpersonals, fomentant la utilització dels diferents recursos que existeixen a nivell d'oci, temps lliure, orientació o suport quan sigui necessari, i l'establiment de relacions positives amb totes les persones amb qui es convisqui. Per tal de facilitar aquesta inclusió a la comunitat de les persones que s'atenen des del servei també s'organitzen activitats com sortides, xerrades i sessions de jocs de taula.

Per exemple, es va començar a realitzar sortides a la platja durant els mesos d'estiu, utilitzant recursos propis del servei (transport). Després, es va seguir organitzant petites sortides per la ciutat de Girona en dies festius i festivitats claus, donant així *una continuïtat a la participació social*, més enllà o apart del profit tret de presenciar esdeveniments i de les sortides concretes. Posteriorment, es van fer les sortides agrupant a aquelles persones que feien la mateixa demanda i, a partir d'aquí, acordant mantenir una regularitat, per exemple, mensual. En un principi l'equip educatiu gestionava tots els aspectes de les sortides, però actualment són els participants qui s'autogestionen tot el procés: des de la proposta, la votació per a decidir i totes les gestions; de manera *que l'equip educatiu ha passat de portar el lideratge a ser una figura que només supervisa i acompanya*, quan és necessari.

Com es pot veure, es treballen a nivell integral les diverses facetes de la vida personal de les persones ateses pel servei. L'element subjacent a totes les intervencions és ser un element de recolzament i suport en la planificació de metes per assolir allò que la persona acompanyada determina, amb la finalitat d'augmentar la seva autonomia, qualitat de vida i inclusió social.

B. Suport psicològic: La psicòloga del servei fa el seguiment de les persones ateses, restant a la seva disposició i realitzant sessions terapèutiques quan ho requereixin. Aquesta professional participa també en la realització dels plans de treball i supervisa la intervenció dels i les professionals de suport. Així doncs, **les parelles educatives**, forma bàsica en què es dona la intervenció cap a cada persona usuària (per evitar dependències, com s'explica més endavant) s'adrecen a la psicòloga setmanalment per compartir les situacions complexes que estan vivint i les possibles pautes a seguir. A nivell emocional, la psicòloga fa una intervenció constant amb l'equip de suport per tal de poder resoldre situacions conflictives i de malestar a nivell professional, provocades per la pròpia tasca.

Cal tenir present que la forma de gestionar les situacions de cada professional pot interferir en la intervenció que es fa amb les persones ateses i un mateix/a no ser-ne conscient. És per això que es valora la tasca de la psicòloga, ja que es converteix en una figura que pren una distància i pot supervisar l'equip de professionals, però a la vegada no és totalment externa, ja que té un coneixement de les persones ateses i de la seva situació actual.

A partir d'aquesta anàlisi es valora la necessitat que la psicòloga intervingui en el cas, o senzillament faci una visita a domicili per valorar la situació.

En alguns casos s'ha realitzat intervenció terapèutica amb tota la família dins el domicili perquè s'ha valorat la importància de poder realitzar les sessions dins d'un context còmode, que permeti als seus integrants relaxar-se i compartir les vivències amb tranquil·litat.

C. Grup de suport obert: Trobades de persones ateses per tal de poder compartir els propis recursos i demanar ajuda, tractant els temes d'interès comú, o bé que preocupen i poden dificultar el procés d'autonomia als que intenten viure de manera autònoma (d'habilitats socials, informacions generals de l'entorn proper, sobre intel·ligència emocional o sexualitat, entre d'altres); temes proposats per ells i elles mateixos/es i altres proposats pel servei i amb diverses dinàmiques. El grup participa també activament en la programació d'activitats lúdiques, i permet a més dinamitzar la participació dels seus membres en el desenvolupament del projecte, aportant propostes de millora a la governança del servei.

Cada mes es convoca el grup per tal de planificar la sortida o activitat lúdica del mes. El propi grup s'organitza, busca la informació sobre transport públic, horaris, reserva d'entrades (en el cas que es vagi a un museu o similar) i pressupost de la sortida. Habitualment hi ha la presència d'un/a professional de suport que l'acompanya, però intervé el mínim per tal de no condicionar la decisió final. Un cop s'ha decidit l'activitat que es farà, el/la professional comparteix la informació amb la resta de l'equip i aquest ho fa saber a totes les persones ateses pel servei perquè tothom qui vulgui hi pugui participar.

Cada dos mesos es realitzen assemblees de participació on hi assisteix la Direcció del servei i un/a professional de suport, per tal d'afavorir que les persones ateses opinin i proposin objectius per tal de millorar el servei i que progressivament hi participin **cada vegada més activament** per la millora de la seva governança.

Per a l'assoliment dels nombrosos objectius que es persegueixen, es treballa amb especial èmfasi en l'optimització de recursos i la coordinació. El pla de treball que s'estableix té com objectiu coordinar i optimitzar intervencions professionals i, juntament amb la persona atesa, aconseguir menys dependència dels serveis socials especialitzats i, paral·lelament, menys despesa social.

Un exemple d'aquesta consecució és que les visites amb les treballadores socials referents del centre de salut mental disminueixen progressivament; n'hi ha prou amb la comunicació coordinada amb els i les professionals del servei i les visites amb psiquiatria; és a dir, que no calen més visites amb les treballadores, com sí que es feia abans o inicialment.

Abans de comptar amb el servei de Suport, la majoria de les persones amb diagnòstic de malaltia mental feien un o dos ingressos hospitalaris psiquiàtrics l'any; en contrast, tenim dades que fan notar que en els darrers anys realment es poden considerar pocs els ingressos: *entre els anys 2013 i 2017, una mitjana de només 11,7% van necessitar-los.*

L'equip del Servei que intervé en totes aquestes actuacions s'explica més endavant.

Metodologia de treball i criteris metodològics:

Quan es pacten els objectius a treballar amb cada persona i les característiques del suport i acompanyament que rebrà dels i les professionals del servei, sempre es persegueix centralment assolir un nivell molt més alt d'autonomia personal, com s'ha esmentat abans. Se l'orienta i acompanya al llarg de tot el seu procés cap a la millora de la seva qualitat de vida, a fi que aquesta millora esdevingui més sòlida i perdurable en el temps.

Cal pensar que la majoria de les persones ateses, sigui per la manca d'habilitats o pel fet d'haver estat molts anys de la seva vida tractades com a malaltes i arraconades de la societat, *no han experimentat moltes de les situacions que es poden valorar com a positives per tenir una òptima qualitat de vida*. És per això que l'essència de servei prestat és l'orientació, el suport i l'acompanyament en la vivència d'experiències i l'assoliment d'habilitats, que la persona per si sola no faria o assoliria, per arribar així on ha determinat o s'ha proposat fer-ho.

En el context d'aquesta Pràctica s'entén el desenvolupament de l'autonomia com el **procés** pel qual la persona estructura els seus recursos interns, pren consciència de sí i assoleix un nivell d'equilibri i de funcionament que li permeten articular-se satisfactòriament amb ella mateixa i amb l'entorn.

Així doncs, la metodologia del servei es caracteritza per treballar sobre la persona de forma **global**. Es busca recuperar les habilitats relacionals (amb la família, els iguals i l'entorn) i d'autonomia social (com ara moure's per l'entorn, establir una xarxa relacional sana, o esdevenir autònom/a pel que fa a les competències bàsiques relacionades amb l'autogestió) que ha anat perdent o bé que encara no ha adquirit, el mateix que amb els hàbits de la vida quotidiana. Tot sustentat en els marcs teòrics abans explicats del model biopsicosocial, l'enfocament sistèmic i de la teoria del vincle.

Com a **criteris d'organització i gestió** tenim:

- » *La creativitat i suport per part de l'Equip d'atenció directa per dur a terme les decisions que es prenen de manera consensuada, i amb coresponsabilitat en les tasques*. En les reunions d'equip s'incentiva la participació de cada un dels membres i les decisions es prenen conjuntament. Quan una

parella educativa té dubtes davant d'alguna qüestió ho planteja en reunió d'equip, per tal que tots els i les professionals puguin fer la seva aportació. Si en algun cas es valora que es necessita més temps per tal d'arribar a una conclusió, es porta el tema a una intravisió (espai de treball d'unes dues hores de durada on hi participa tot l'equip mitjançant dinàmiques que ajuden a la reflexió, explorant més a fons la qüestió). Si es valora que es necessita l'expertesa d'un/a professional extern, s'organitza una supervisió.

- » *La fluïdesa en l'organització, amb l'ús de canals de gestió i comunicació clars, simplificats i dinàmics.* Tot l'equip de professionals és coneixedor de la norma ISO 9001 de Qualitat i, per tant, dels procediments i formats que organitzen el Servei de Suport a l'Autonomia. Anualment hi ha un/a **responsable de Qualitat** que s'escull rotativament i per ordre d'antiguitat, per tal que tots i totes les professionals acabin assumint aquest rol en algun moment, i juntament amb la direcció participen de l'auditoria interna i externa.

També cada cert temps, tenint en compte la quantitat de noves incorporacions que hi ha a l'equip, s'utilitza l'espai de reunions setmanals per tal de fer un repàs del procediment i els diferents formats amb l'objectiu de revisar-los, poder fer els canvis pertinents i afavorir el coneixement i familiarització de les persones que s'acaben d'incorporar a l'equip.

- » *L'eficàcia i qualitat de l'acompanyament i suport; garantint la preparació i disposició de tot l'Equip mitjançant **la formació permanent, la supervisió educativa i l'aprofitament òptim dels recursos existents.*** La directora-psicòloga fa un seguiment i supervisió dels casos amb les parelles educatives referents, i intervé amb les persones ateses mínim una vegada a l'any per tal de fer un seguiment acurat i poder assessorar d'una forma eficaç.

Es manté una coordinació amb tots els referents que té la persona atesa, des dels representats legals fins als derivants i personal mèdic, per tal de intervenir tots en la mateixa línia i afavorir que la persona rebi l'acompanyament **de forma coherent i no invasiva**. Actualment es tenen programades trimestralment coordinacions amb els referents de tutela i les treballadores socials dels centres de salut mental. Així mateix hi ha coordinació de forma continuada mitjançant telèfon i correu electrònic, i es realitzen també coordinacions **amb la presència de la persona atesa** quan es valora que la situació ho requereix, ja sigui per realitzar un canvi en el pla de treball o per gestionar qualsevol demanda que la persona pugui voler fer. El fet que moltes de les persones ateses tinguin diversos professionals de referència fa imprescindible que hi hagi una coordinació constant, i que les decisions que pren la persona atesa siguin conegudes per tots per a poder fer un acompanyament adequat.

Per exemple, el cas d'una dona que va estar vivint sola al domicili familiar. Arrel de l'ingrés hospitalari urgent de la seva mare, es mostrava susceptible i agressiva a nivell verbal. Tot i que costava que ho verbalitzés, reconeixia que estava una mica espantada amb la nova situació. Malgrat aquesta situació de més vulnerabilitat, ella es resistia a rebre més suport. Per altra banda, des de feia un parell de mesos es gastava els diners d'alimentació en capricis. Coincidint amb l'ingrés de la mare es va decidir fer acompanyament a l'hora de fer les compres pel poble, a l'espera d'una reunió de coordinació en què s'havia de decidir com es farien les intervencions a partir de llavors.

Era la primera vegada que aquesta persona **assistia a una reunió interprofessional**. Va costar molt que hi assistís; de fet, va ser necessari anar-la a buscar al seu domicili. Es va consensuar el nou pla de treball entre tots, incloent-la.

» Pel que fa a *la formació*, l'equip de professionals segueix la fonamentació teòrica de l'entitat. Anualment es revisa quines són les necessitats formatives específiques pel servei *tenint en compte el canvi de perfil de persones ateses o les dificultats trobades a l'hora d'intervenir*. Per exemple, l'any 2018 es va demanar fer una formació sobre el Síndrome d'Asperger, donat que vam començar a atendre persones al servei amb aquesta síndrome, i l'equip de professionals necessitava formar-se en el tema per millorar l'acompanyament i suports.

» *El respecte en la diferenciació de tasques*. Hi ha quatre rols diferenciats dins el servei:

1. La Direcció/psicòloga supervisa la tasca de l'equip i dóna les directrius tècniques i educatives. Es responsabilitza del bon funcionament del servei, comptant amb la supervisió de la coordinació tècnica de la Fundació Astres. Com a psicòloga supervisa els casos, assessora als auxiliars tècnics educatius, acompanya en les coordinacions amb altres professionals (derivants, representants legals, etc.) i pot fer sessions terapèutiques individuals i/o familiars amb les persones ateses, com s'ha explicat.
2. La treballadora social es responsabilitza de la documentació de les persones ateses, assessora l'equip en temes d'administració i gestió de recursos i és la referent de les famílies.
3. Els i les auxiliars tècnics educatius/ves fan la intervenció directa d'acompanyament i suport a la persona atesa i participen en l'elaboració i avaluació del pla d'atenció personal de cada una d'elles.
4. Les treballadores familiars realitzen les tasques més assistencials, intervenint en moments puntuals quan la persona ha tingut alguna crisi o malaltia, o una davallada en la seva autonomia i es valora necessària la intervenció d'un/a professio-

nal que assumeixi tasques de manteniment en la llar.

- » *La coordinació entre tots els membres de l'Equip per articular efectivament el treball, i harmonitzar i potenciar les qualitats i capacitats individuals de les persones treballadores.* Amb la finalitat de disposar d'una visió més global de cada cas, hi ha una detallada coordinació alhora amb la resta dels i les professionals del Servei, i també amb els serveis que intervenen sobre les persones usuàries i/o llurs famílies, o els serveis on assisteixen. També es fa per poder donar o rebre el suport necessari i millorar una feina que ha de ser conjunta. En el cas de la coordinació amb les famílies, per **adaptar la tasca educativa** del moment a la realitat i història de la persona, i per **la reorientació dels vincles** respecte al marc familiar.

Per exemple, en el cas del Naim el motiu de la sol·licitud del servei va ser ajudar-lo en les tasques de la vida quotidiana i potenciar les habilitats socials, ja que en aquells moments la seva xarxa era bastant reduïda. A més, en Naim tenia una relació de dependència amb la mare i això dificultava el procés d'assoliment d'autonomia. Es va fer un treball paral·lel també amb la mare per tal d'ajudar-la a assumir la importància i necessitat d'autonomia del seu fill. Finalment, Naim va millorar en autogestió i presa de decisions, se sentia més capaç de realitzar les tasques de la llar i també d'assolir objectius en el món formatiu i laboral. Tot i que es va notar una millora, encara presentava dificultats amb les relacions socials. Pel que fa a la relació amb la mare, va augmentar la consciència de dependència per ambdues parts però encara estaven en procés per posar límits.

Un altre exemple és el cas de la Lourdes. L'objectiu inicial era que pogués independitzar-se de casa dels seus pares. Vivia una situació tensa ja que deia patir fòbia als pares i això creava dinàmiques desestructurants en el nucli fami-

liar. Durant aquest temps es va intervenir amb ella amb un seguiment acurat per part dels professionals de suport, i a més un seguiment mensual de la psicòloga del servei per tal que la Lourdes fos capaç d'estabilitzar-se, organitzar-se i apoderar-se. Al cap d'un temps, es va independitzar i se sentia tranquil·la i a gust a casa seva. També va fer un intent d'entrar al món pre-laboral. Això va esdevenir que es mantingués activa i tingués ganes de buscar activitats d'oci. Finalment, la Lourdes va arribar a la conclusió que ja podia seguir la seva vida sense el nostre suport. Va ser baixa del servei per assoliment dels objectius.

Un eix d'organització i gestió clau de la metodologia de treball, i relacionat amb el caràcter distintiu de bona pràctica del servei, és la participació de les persones ateses, treballant vivencialment i a nivell individual per construir les condicions mitjançant les que la persona per la que es treballa esdevingui protagonista del seu procés de vida i de les seves decisions.

2.3. Validació de la pràctica. Factors d'innovació, indicadors d'impacte i sistema d'actualització i millora.

La pràctica del suport es veu validada, en primer terme, pel fet que tant les persones ateses com els/les professionals derivants **destaquen la seva importància** en el procés que segueix cada persona atesa. En posar l'individu al centre de la pràctica, és la possibilitat d'assolir els seus objectius i autorealitzar-se el que organitza en primera instància les intervencions. D'aquesta manera, es poden destacar els següents factors, que **representen i han aportat innovació** i que són la base de la millora contínua del servei també:

- » Abordatge centrat en el suport i acompanyament i no en l'assistencialisme de la persona. El projecte no vol esdevenir un

servei per a tota la seva vida, sinó que, *un cop assolit el nivell d'autonomia adequat, els i les professionals de suport a l'autonomia han de desaparèixer*. I més si tenim en compte que la majoria de persones ateses solen comptar amb el suport de professionals de la xarxa de serveis socials i salut mental.

- » Abordatge sistèmic i global de la persona. Des d'un punt de vista d'atenció integral, es prenen en compte els diversos nivells sistèmics i aspectes que afecten i participen en el resultat final de la intervenció (història personal, aspecte professional, família, etc.), com s'ha explicat abans. Es veu la seva importància quan s'inclouen a l'hora d'intervenir, amb la finalitat d'afavorir que la persona pugui ser un agent participatiu i decideixi sobre cada un dels aspectes. Es dóna importància a què l'equip de professionals estigui format en l'enfocament sistèmic, en considerar que és un model que facilita la comprensió i treball en totes les àrees de la vida d'una persona.

D'aquesta manera, es realitzen una diversitat d'accions, com ara les trobades amb les famílies – que es fan sempre que hi hagi la demanda o es consideri necessari. Es valora que la família també requereix d'un acompanyament per tal d'entendre i acceptar el procés vital de la persona atesa.

O també, per exemple, acompanyar la persona a les reunions de la comunitat de veïns, si ella en fa la demanda d'acompanyament, perquè li costa entendre el que s'hi explica i sola no vol anar-hi. Se l'acompanya intentant intervenir el menys possible, però sí **assessorant i potenciant** que ella adquireixi seguretat per expressar-se. A la vegada, ser-hi present aporta informació i ajuda als i les professionals a entendre millor les dificultats que pot tenir la persona, facilitant la recerca d'eines per ajudar-la a prendre decisions i potenciar les seves habilitats dins la comunitat on viu.

- » Constitució de parelles professionals-educatives: Intervenen amb cada persona per tal d'evitar intervencions poc sanes, fruit de dependències entre la persona atesa i determinat/da professional. Alhora, permet que el pla de treball sigui **consensuat** tant per la persona atesa com pels dos professionals referents, fet que el fa més ric i a la vegada permet un nivell d'anàlisi més elevat. Aquesta manera de treballar ha evidenciat amb els anys que *les persones ateses vinculen amb el servei i no amb el o la professional a nivell individual*. Aquest fet afavoreix enormement l'autonomia i *facilita que la persona pugui establir xarxa social més enllà de les figures professionals*.

Com a exemple, tenim el cas d'en Jofre amb qui l'objectiu inicial de la intervenció era acompanyar-lo per assolir una estabilitat emocional, ja que havia tingut varis ingressos psiquiàtrics i amb alteracions importants en l'estat d'ànim. Viu sol i tenia serioses dificultats per mantenir net i ordenat el seu espai. Se'l va ajudar a crear rutines en les tasques domèstiques i a organitzar-se en la llar, així com a millorar alguns hàbits en la cura de la salut, ja que tenia obesitat i s'havia de posar èmfasi en millorar l'alimentació. També es van potenciar altres habilitats; de fet, actualment està estudiant el grau d'Humanitats a una universitat virtual i s'ha format per a la inserció laboral amb una fundació enfocada a la inserció de persones amb malalties mentals. La seva capacitat d'autonomia és molt elevada i el fet que el seu estat d'ànim s'hagi estabilitzat ha permès que se sentís capaç per anar reduint progressivament la intervenció, fins al punt que, tant ell com els seus derivants, han valorat adequat que sigui baixa del programa per assoliment d'objectius.

- » Seguiment dels mecanismes que contribueixen a la millora contínua. Les sessions d'intravisió, de supervisió, i l'anàlisi

setmanal de les intervencions i dels plans de treball constitueixen un altre factor. En la reunió d'equip que es fa periòdicament hi ha un espai que es diu **Oportunitats de millora** i és on les i els professionals analitzen les situacions que han viscut al llarg de la setmana, i que creuen que no han estat adequades o que es podrien haver fet de diferent manera. En aquest sentit, l'equip treballa també **la humilitat**, aspecte que es considera molt important en el treball social, reconeixent davant la resta de l'equip els punts febles i els errors comesos. Això també enriqueix de forma significativa la pràctica diària, ja que mitjançant els exemples de situacions es facilita la comprensió i l'aprenentatge de noves **estratègies** a aplicar.

Com a exemple dels mecanismes que ajuden a la millora tenim un document elaborat per tot l'equip educatiu. En aquest s'exposa què no es pot fer quan s'intervé amb les persones ateses: una sèrie de premisses bàsiques sorgides arrel de diferents situacions viscudes amb persones ateses, on l'acció de l'educador/a en aquell moment no va ser la correcta, veient les conseqüències que posteriorment en van sorgir. Algunes d'aquestes premisses són per exemple:

- No compartir aspectes privats de la vida personal dels i les professionals. S'intenta potenciar l'autonomia i que el o la protagonista sigui la persona atesa, de manera que només s'ha d'explicar el que sigui estrictament necessari.
- Tot es fa amb i a partir dels recursos personals dels que disposa l'usuari, per no crear dependència amb el servei.
- No es parla amb familiars a esqueses de la persona atesa: se la fa sempre partícip del seu pla d'atenció personal.
- No s'accepten ni es fan regals. Es potencia la vinculació amb el servei i no amb el/la professional referent.
- S'acompanya a la reflexió, mai a la decisió. La persona atesa és qui decideix.

- » Augment anual de les derivacions de persones per atendre. L'any 2005 en van ser deu, estabilitzant-se el nombre a partir del 2009. Després hi va haver una baixada el 2012 (degut a què no es va obrir convocatòria), però tornant-se a estabilitzar després, amb altes i baixes cada any. Actualment (principis de 2019) s'està atenent a 62 persones.

Concomitant a aquest augment, s'ha donat **un increment en el nombre de professionals contractats/des**, que reflecteix que el servei s'ha anat fent cada vegada més necessari en la cartera de prestacions socials per al tipus de població a què es dirigeix. Això constituiria també un factor de validació. En aquest sentit, *el més important és que es cobreix una mancança que no és de tipus residencial ni familiar*, i que suma notablement al benestar integral de la persona, pel fet de tenir diversos **elements de suport** per a les diverses àrees i situacions de la seva vida.

- » Disminució considerable del nombre d'ingressos hospitalaris per descompensacions. Les persones ateses pel servei han requerit un ingrés hospitalari en algun moment, i en donar-los-hi l'alta retornen als seus domicilis. El servei els ofereix suport i acompanyament en *l'adquisició i conservació de competències que permetin evitar nous ingressos*. L'experiència ha demostrat que l'acompanyament individualitzat i el potenciar la participació activa de cada persona en el seu pla de treball, vinculant-lo a la comunitat i al seu propi procés, dóna bons resultats, i el percentatge de persones que han requerit nous ingressos hospitalaris és molt baix.

A les reunions d'equip, i altres dinàmiques com les intravisions i supervisions, és on es generen i sistematitzen **actualitzacions de la pràctica** com les esmentades. Altres mecanismes estandarditzats i objectius són els diversos registres amb què compta el servei.

Així doncs, les diverses **avaluacions** serveixen també com a base de la millora contínua. Entre les principals eines d'avaluació aplicades tenim:

A. Els utilitzats amb les persones ateses:

1. **Protocols d'observació.** És on queda reflectida la primera impressió de la nova persona atesa. Serveix de base per a la intervenció inicial i el pla de treball que s'elabora després. El protocol es fa conjuntament amb la persona atesa, per tal que *pugui participar ja des de la primera valoració de la seva situació* i això faciliti que es puguin plantejar els primers passos a seguir, els objectius que es vol marcar en el Pla de treball.
2. **Programa d'Atenció Personal (PAP).** És el pla de treball que s'elabora conjuntament amb la persona i el seu derivant quan porta tres mesos al servei. Consisteix en la programació i planificació anual d'activitats i la millora de les habilitats de la persona cap a l'autonomia. S'avaluen semestralment les accions que han de dur a l'assoliment dels objectius marcats, mateixes que s'enregistren en un format d'avaluació. Se'n fa un seguiment acurat, la qual cosa permet que es facin canvis sempre que es consideri convenient. Cal ressaltar **la flexibilitat dels objectius**, que es poden modificar i deixar de valorar depenent de l'evolució de la persona atesa (es repassen dues vegades conjuntament amb ella). I també **la vàlua dels indicadors com a eina d'avaluació**, ja que permeten fer un seguiment molt acurat cada mes.

Per exemple, en el cas del Roque la demanda explícita inicial va ser d'ajuda en la gestió econòmica, ja que veia que tenia tendència a malgastar i sovint li costava arribar a final de mes. Se'l va ajudar a gestionar la seva vida quotidiana i va anar assolint autonomia i millorant en tots els àmbits, tant personals com de relació amb l'entorn. Però el tema

de la gestió econòmica no millorava, fins que l'any 2010 va obtenir una curatela i la situació va començar a canviar considerablement; és a dir, que només amb el programa de suport a l'autonomia no n'hi havia hagut prou per contenir de forma real la seva despesa compulsiva. Aquesta encara és la seva dificultat més important, que ara està supervisada i controlada pels seus referents tutelars. Durant anys, el servei de Suport ha treballat conjuntament amb la Fundació Tutelar i els referents de salut mental per al seu cas; i va arribar un moment en què la presència del Servei s'ha pogut anar reduint i en Roque s'ha pogut plantejar la baixa.

Pel que fa a la resta d'aspectes, és plenament capaç de mantenir net i ordenat el seu entorn, així com de tenir cura de la seva salut. A nivell de malaltia mental, també podem dir que porta molts anys d'estabilitat.

Respecte als indicadors d'avaluació general en una taula s'especifiquen de manera detallada i observable, referint-se als aspectes concrets que s'estan treballant amb la persona; indicant igualment si és quelcom pendent de treballar, si s'ha assolit i està en manteniment o si en tot cas és ja un indicador obsolet. S'assignen valors de 0,5 o 1 per a indicar si es veu el seu compliment medianament o de manera majoritària o total.

3. Al **Recull d'intervencions** es registren les accions que fa l'equip de suport amb les persones ateses, cosa que permet que tots els membres de l'equip puguin accedir a la informació del que s'està fent i facilita que quan hi ha alguna incorporació nova a l'equip, tingui la informació necessària per poder intervenir seguint exactament la mateixa línia. Cal insistir en què en tots aquests formats es plantegen indicadors **personalitzats**, és a dir, per a cada persona considerada en la seva individualitat.

4. Al format **d'Acta de reunió de l'equip de suport** s'enregistra la revisió feta dels plans de treball (PAPs) de les persones ateses, durant aquesta trobada setmanal; s'enregistra igualment la coordinació amb altres serveis i les qüestions importants del funcionament o canvis en l'equip. En la reunió d'equip la parella educativa exposa la situació actual de la persona atesa, cada un dels objectius que s'estan treballant i la valoració que en fan. A partir d'aquí, la resta de l'equip fa un retorn de com veuen la situació i propostes de millora per les intervencions.

Igualment, l'Acta funciona també **com a eina d'autoavaluació**. Les possibilitats de millora s'enregistren a l'espai d'Oportunitats, permetent tenir-les disponibles per a l'establiment dels objectius del proper període.

B. L'enquesta de satisfacció: Es passa anualment i ajuda a tenir un reflex de la situació del servei i veure les possibles millores a fer. Per tal de facilitar la comoditat i transparència de les respostes de les persones ateses, aquestes enquestes les apliquen la direcció i la treballadora social, ja que es considera que si les passessin els/les professionals referents, les respostes estarien condicionades. També es recullen les valoracions dels/les professionals que els van derivar, com ara els serveis socials, els serveis de salut mental, la família i les fundacions tutelars, les quals són encarregades de vetllar pel benestar de les persones. Paral·lelament, es passa també cada any una enquesta de satisfacció a l'administració pública (a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials) per tal de tenir en compte les aportacions de l'ens públic en la millora contínua del servei.

El resultat de les avaluacions dels últims anys de l'enquesta de satisfacció al client, dona un valor mitjà al voltant de 4 sobre 5. Pel que fa a les seves descripcions més qualitatives, tenim que els seus comentaris giren en torn a qüestions com:

- » L'augment en la sensació de benestar: *“Estic més activa, em fa sentir bé, em sento útil i no penso tant... És la calor humana.”* *“Antes estaba en casa metido y ahora no. Estoy más contento; si me pasa algo me ayudan.”*
- » Efectes positius en la motivació i l'autocura: *“Si marxéssiu segurament em deixaria fins al punt d'acabar ingressat.”* *“Si no vinguessin no m'aixecaria; ara m'aixeco, em dutxo, esmorzo, medicament... per mi sola no ho faria.”*
- » Aprenentatges i millores en la seva vida quotidiana i funcionals: *“Aprenc a fer més coses i m'agrada; quan hi ha alguna cosa que no sé fer, ho fem junts.”* *“Els dubtes i coses que no sabia fer, m'han ajudat. A vegades fa mandra però em va molt bé.”*
- » Sentir-se i haver sigut ajudats/des: *“No estic sol, em donen suport a fer les coses, m'ajuden i es preocupen per mi.”* *“M'han ajudat molt. Jo no tindria la casa tan neta; ara tinc els armaris ordenats.”*
- » Augment de l'autonomia i independència: *“Ara sé tirar endavant jo sol.”* *“Si marxéssiu seria bon senyal; tot i que trobaria a faltar parlar.”*

Al seu torn, partint d'aquestes valoracions el personal té una actitud positiva davant la possibilitat d'aprofitar els comentaris de les persones ateses i també, **d'augmentar la seva introspecció i autocrítica**, amb la finalitat de millorar contínuament la seva praxis. Les avaluacions de l'acompliment (explicades a continuació) també solen ser aprofitades en el mateix sentit.

C. Avaluacions de l'acompliment: Es fan a tots els i les professionals del servei a través d'un format estandarditzat i en part basat en les fitxes de funcions de cada lloc de treball. El format es combina amb una avaluació també qualitativa i que, de manera conjunta, permet fer observacions de la pràctica professional de

i a cadascun dels membres de l'equip, en analitzar-les després individualment amb la Direcció.

A part de tots els formats esmentats, **les reunions** de la Coordinació Tècnica de la Fundació amb les instàncies que deriven els casos, **les esmentades sessions de supervisió i d'intravisió**, i la **formació contínua** també tenen valor per fer correccions en el servei ofert.

Aquestes eines serveixen alhora per mesurar l'impacte de les intervencions dutes a terme i la validació de la Bona Pràctica. Fins ara, en el cas de persones amb malaltia mental es consideren com els indicadors més valuosos de l'efectivitat del servei de Suport a l'Autonomia **la reducció en els ingressos hospitalaris** i el fet **que es decideixi donar de baixa algú del servei** per assoliment d'objectius.

A part d'això, el fet *que l'atenció comunitària ha tendit a prioritzar-se davant altres recursos com la institucionalització* ha impactat positivament en la vida de les persones ateses i els abastos de les intervencions. Paral·lelament, el creixement del projecte durant els anys valida el fet que el suport a l'autonomia donat a la pròpia llar vol dir oferir un servei a persones que, en d'altres circumstàncies, estarien ingressades a l'hospital o bé institucionalitzades. El projecte del Servei de Suport ha esdevingut amb el temps un recurs que persegueix els objectius de **vida independent**, i permet **el respecte dels drets** de les persones amb discapacitat intel·lectual i/o malaltia mental, donat el seu **caràcter comunitari**.

El fet que s'hagin produït tres baixes el 2017 i una l'any anterior per assoliment d'objectius, després de tres anys sense cap, d'acord amb la darrera Memòria disponible del servei, reflecteix el resultat i impacte de la feina (ben) feta, tant per part de la persona usuària com de l'equip de professionals.

Tornant al tema de **la validació de la pràctica** de Suport, el principal element seria l'augment en les derivacions; no només perquè no hi ha altres serveis que cobreixin les necessitats descrites, és a dir, pel fet que aquest servei sigui innovador, sinó perquè *es veuen clarament els seus resultats positius en la vida quotidiana i de llarg termini en la vida de les persones que s'atenen*. I en un context i realitat social com l'actual, que fa més evident aquestes necessitats i la urgència de satisfer-ne moltes d'elles.

D'acord amb les darreres avaluacions del servei, en aquests moments tenim les següents **propostes de millora en curs**:

- A. Pel que fa al servei. Iniciar l'Espai lúdic a altres zones de la província. Després d'un any i mig potenciant una activitat lúdica conjuntament amb altres entitats que també gestionen el servei de suport a l'autonomia, s'ha aconseguit que el propi centre cívic l'incorpori com a activitat pròpia i n'assumeixi la dinamització. Això ha permès que aquest 2019 es pugui iniciar l'activitat d'Espai lúdic al municipi de Banyoles.

La idea és tornar a intentar *que sigui la pròpia comunitat que ho incorpori com una activitat pròpia*, i així poder iniciar-la de nou a un altre municipi de la província.

- B. Pel que fa a les persones ateses. Potenciar la seva participació al projecte Respir de la Federació Catalana de Salut Mental. L'any 2018 s'han realitzat dues sortides d'aquest projecte a Barcelona i Montserrat, en les quals han participat sis persones del Servei, actives des de l'inici en les sortides organitzades pel mateix, i algunes també participants assídues del grup de preparació de les sortides.

Es valora que aquest procés d'acompanyar-les amb més intensitat al principi i anar reduint l'acompanyament de manera progressiva *ha permès que vagin agafant seguretat per tal d'aprendre a organitzar el seu oci, i finalment gaudir-lo amb menys acompanyament*.

Tot plegat ha afavorit que s'hagin inscrit en sortides de tot un cap de setmana, amb un entitat que no coneixen.

- » També hi ha la proposta d'iniciar un grup de preparació de les sortides. Veient que les organitzades per l'equip de professionals tenien cada vegada més èxit, s'ha decidit *que fossin les pròpies persones que hi participen les que decidissin les destinacions i les activitats a fer i s'autogestionin per dur a terme les activitats que desitgin*. El 2018 s'han iniciat les trobades mensuals de preparació de la sortida, així que totes les activitats lúdiques que s'han realitzat durant l'any han estat seleccionades i planificades per les persones que hi han participat.
- » Potenciar l'ús del transport públic per realitzar les sortides grupals. Durant el 2018 en la majoria de les sortides que s'han realitzat s'ha utilitzat aquest tipus de transport.
- » Fomentar la participació activa de les famílies. Es planteja la possibilitat de realitzar un grup per a les famílies que sigui conduït per la treballadora social.

C. Pel que fa a l'equip de professionals.

- » Es projecta fer un intercanvi amb una entitat que treballi en salut mental. El juliol de 2018 es va fer una jornada de treball conjunta amb una altra entitat barcelonina, durant la qual es van treballar temes d'organització del servei, repartició de tasques segons els rols professionals, seguiment de l'evolució de les persones, procediments i formats, i es van revisar els requisits que marca la Generalitat per l'entrada de noves persones ateses.
- » Fer una jornada de formació per compartir els coneixements adquirits durant l'any. Amb l'experiència d'una sessió similar feta fa tres anys, s'espera que l'equip s'enriqueixi de la formació i que incentivi alhora **el bon clima laboral i el**

sentiment de pertinença, ja que implica una organització conjunta.

- » Potenciar la formació sobre Suport Conductual Positiu, trastorn de l'espectre autista, pràctiques restauratives i "open dialogue" (diàleg obert).

D. Pel que fa al treball en xarxa. Proposar realitzar una jornada a l'any per coordinar tots els referents el mateix dia. Incloure la figura del/a psiquiatre/a per tal de compartir experiències i *disminuir progressivament la jerarquització que es produeix en el seguiment terapèutic*.

Resulta, per tant, fonamental la unificació d'agendes; però en cas de ser impossible, es planteja la possibilitat que des del servei es pugui participar en les sessions clíniques que ja es realitzen actualment i on hi participen tots els i les professionals de la xarxa de salut mental.

- » Potenciar els correus electrònics conjunts per tal *que tots els referents estiguin assabentats de l'evolució de la persona atesa*. L'any 2018 s'ha augmentat l'ús de correus electrònics grupals per tal que s'utilitzin per millorar la coordinació de tot l'equip.

Com es veu, la millora abasta una gran diversitat d'aspectes en cadascuna de les qüestions que atén (servei donat, persones ateses, equip professional, treball en xarxa). Potser el que més destaca de les millores en curs sigui **una dinamització més intensa d'aquestes iniciatives amb els elements comunitaris i del treball amb altres agents**. Tot plegat en última instància acaba per incidir en un major benestar de les persones ateses, en sumar més fonts de recursos per donar una atenció més rica i de major abast.

3. Model d'atenció integral (Residència Can Font)

Aquesta experiència descriu un servei d'acolliment residencial per a persones de 18 a 65 anys amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament, que tot i tenir una necessitat de suport intermitent o limitat en les àrees d'habilitats adaptatives, necessiten d'un suport extens i atenció especialitzada amb un alt nivell d'intensitat pels greus problemes de conducta que presenten.

L'objectiu principal del servei és oferir un recurs residencial substitutori de la família i afavorir que la persona atesa tingui una bona qualitat de vida i pugui desenvolupar al màxim la seva autonomia personal i social, per tal que es trobi bé amb ella mateixa i amb el seu entorn. Per l'assoliment d'aquest objectiu, es treballa de manera integral per l'adquisició o conservació d'habilitats cognitives, ocupacionals, físiques i de salut, comunicatives, emocionals, conductuals i socials. Per a desenvolupar aquesta feina, el servei es basa en diversos i variats paradigmes, com ara els de Planificació centrada en la persona o el de Qualitat de vida; a través del Model Biopsicosocial, que entén a la persona de forma holística, i de metodologies com el Suport Conductual Positiu i el Suport Actiu (entre d'altres, explicades més endavant).

Altres funcions principals són:

- » Tenir cura de la salut física i psíquica de les persones ateses, vetllant pel desenvolupament harmoniós de la seva personalitat.
- » Satisfer amb qualitat les seves necessitats d'alimentació, vestit, allotjament i d'altres necessitats bàsiques.
- » Dissenyar **conjuntament amb la persona** atesa un projecte individual anual, acompanyar-la, i facilitar la seva execució.
- » Desenvolupar conjuntament amb les persones ateses activi-

tats ocupacionals, de la vida quotidiana, d'ajustament personal i social, i d'oci i lleure.

- » Actuar de manera coordinada amb el conjunt de serveis i professionals que intervenen.
- » Promoure sempre que sigui possible la derivació cap a recursos d'atenció a persones amb menys intensitat de suport (xarxa ordinària d'atenció a persones amb Discapacitat Intel·lectual i de Desenvolupament) o a la comunitat, un cop que redueixen les conductes problema.

3.1. Història, fonamentació i procés de generació

El servei té com a precedent la necessitat que hi havia al sector d'atendre a persones amb la tipologia descrita; un problema que la mateixa Fundació Astres tenia, en comptar amb recursos de menys intensitat de suport i que, per tant, no resultaven els adequats per atendre-les. Una altra necessitat per cobrir era la de donar sortida a joves amb discapacitat intel·lectual i trastorns de conducta, que per la seva edat (per arribar a la majoria d'edat) ja no podien ser atesos a Centres Residencials d'Acció Educativa. D'aquesta manera és com Fundació Astres es planteja obrir un servei que pogués atendre a totes aquelles persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns de conducta, que per la seva alta intensitat, gravetat, freqüència i risc per a elles mateixes i pels altres, no podien viure o ser ateses en la xarxa ordinària d'atenció a la discapacitat intel·lectual.

Pel que fa a la fonamentació legal, el Decret 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis residencials per a persones amb discapacitat, estableix i regula el suport prestat en aquest tipus d'acolliment, entre d'altres, i les seves condicions, dins del marc de l'ordenament dels serveis socials⁶. Els drets d'aquest col·lectiu demanen

6. Departament de Benestar i Família, 2006. https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_cults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=405824

també de la Llei 12/2007 de Serveis Socials, d'11 d'octubre, que explica, regula i ordena el sistema dels mateixos per a garantir-hi l'accés universal, establint també els requisits i els estàndards de qualitat òptims necessaris per a garantir la dignitat i la qualitat de vida de les persones⁷. Arrel d'aquesta llei, la Cartera de serveis socials 2010-2011 determina, en concret, el conjunt de prestacions de serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, establint i detallant entre d'altres la ràtio de professionals que cal destinar per a l'atenció d'aquestes persones, els estàndards de qualitat i els criteris d'accés⁸.

Amb aquest marc referent, l'any 2009 la Fundació Astres inaugura un centre residencial de 26 places a la demarcació de Girona. Com s'ha dit abans, hi havia la necessitat de donar un context adequat a les característiques de les persones que precisaven d'un entorn més estructurat i atenció especialitzada, que afavorís el seguiment d'un procés terapèutic que convertís el trastorn de la conducta en un menys limitador, i que permetés la inclusió social de la persona atesa. L'entrada de les persones va ser gradual, fins a omplir totes les places en aproximadament un any. L'any 2017, després d'una ampliació, amb la construcció de quatre noves habitacions i una sala d'estar, el centre va passar a tenir 30 places. L'any 2018 es va acabar el projecte d'ampliació amb l'adequació d'espais per a poder atendre a les famílies, als i les professionals i a les visites.

Donades les característiques inicials de la infraestructura de la Residència (grans espais, sense cap semblança al que seria un entorn de llar) es van dur a terme considerables reformes per a dividir-la en espais més petits, amb sales més adequades que permetessin l'atenció a petits grups i amb un/a professional referent i de suport - per exemple, quatre espais independents per

7. Parlament de Catalunya, 2008. https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=415692&action=fitxa

8. Departament d'Acció Social i Ciutadania, 2010.

a realitzar els àpats, en lloc d'un únic menjador per a tothom; aconseguint així **un funcionament més natural, normalitzat i menys institucional**. El que s'ha intentat, doncs, és afavorir que els espais siguin el més semblants possible a una casa, reproduint un entorn més familiar, **on es personalitzin els espais personals** dels seus habitants, i amb una atenció professional que concep l'espai d'aquesta manera.

S'ha potenciat al màxim la realització **d'activitats amb petits grups**, afavorint així un treball molt més individualitzat, un seguiment més exhaustiu dels progressos i una participació més elevada de l'individu en tot allò referent a la seva vida, tant pel que fa a la quotidianitat com a la realització dels seus somnis, desitjos i objectius (s'aprofundeix més endavant en aquest tema).

Amb aquest enfocament i amb un model d'intervenció centrat en la persona, així com diverses metodologies aplicades (com ara el Suport Conductual Positiu; explicat més endavant), s'inicià l'any 2012 una experiència pilot realitzada per la pròpia Fundació a la comarca de La Selva. Persones de la Residència són donades d'alta i passen a viure en **una llar residència**; un pis per a dotze persones, amb menys intensitat de suport i un entorn comunitari.

A dia d'avui aquest procés de transició i projecte es consideren una experiència d'èxit, ja que de les vuit persones derivades de Can Font que actualment viuen a la llar, *cap ha necessitat un ingrés d'urgència en una unitat hospitalària per a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorn mental, ni ha estat necessari un retorn a un tipus de residència com la prèvia*. També altres cinc persones han estat derivades exitosament des de Can Font cap a recursos d'altre tipus i cap d'elles ha retornat a un entorn residencial de les mateixes característiques, ni ha empitjorat.

Amb l'aplicació de les variacions fetes a l'espai residencial, s'ha observat gairebé des de l'inici la millora en la

sensació de benestar de les persones residents, i alhora la reducció de la intensitat, freqüència i gravetat de les conductes desafiantes.

D'altra banda, la Fundació Astres emmarca la seva intervenció tenint com a punt de partida la definició de discapacitat intel·lectual de l'Associació Americana de Retard Mental (AAMR) de 2002; que aprofundeix i estén una definició anterior, incorporant la consideració de **tota mena d'habilitats** (conceptuals, socials i pràctiques), **una diversitat més àmplia** de dimensions personals i vitals, la importància dels **suports individualitzats** i una consideració cada cop major de la relació entre les capacitats personals i l'estructura i expectatives de l'entorn (Luckasson i cols., 2002). Alhora, l'atenció i l'orientació general del servei es fonamenten igualment en altres elements:

1. El concepte i model de **Qualitat de vida**, entenent-la com un estat de benestar personal i multidimensional que reflecteix les condicions de vida desitjades per una persona, relatives a vuit dimensions troncales: benestar físic, benestar emocional, desenvolupament personal, drets, autodeterminació, vida a la llar, vida a la comunitat i habilitats socials i comunicació⁹. Aquest model orienta i estructura el Pla d'Atenció Individualitzada, així com les activitats que es duen a terme amb les persones ateses, que s'exposen a l'apartat de Metodologia.
2. La **Planificació centrada en la persona**; una metodologia facilitadora i amb diversitat d'eines perquè la persona amb discapacitat, arrel de la seva història, capacitats i desitjos, planifiqui les metes que vol assolir per a millorar la seva vida, encara que sigui de manera indirecta (amb ajuda del grup de suport) en cas d'afectació greu¹⁰.

9. Schalock y Verdugo (2003).

10. Martínez, 2013.

3. En relació a l'anterior, adquireix també més centralitat el concepte **d'autodeterminació**, d'acord amb la definició donada per l'ONU en la Declaració dels drets de les persones amb discapacitat intel·lectual de 2008 (Article 12).

El servei treballa per l'**autogovern**, considerant que l'autonomia i la llibertat d'elecció són drets i necessitats bàsiques que s'han de garantir, donant recolzament i no decidint per les persones, amb mesures de salvaguarda que els respecten i que s'adapten a les circumstàncies individuals. D'aquesta manera es pot també **donar visibilitat a les capacitats** dels individus, posant els mitjans per al seu desplegament.

4. Un altre punt en què es fonamenta el servei és **la inclusió social i comunitària**, segons la definició d'inclusió social de la Unió Europea, que l'entén com un procés que assegura *que aquells en risc de pobresa i exclusió tinguin els recursos i oportunitats necessaris per participar completament en la vida econòmica, social i cultural gaudint d'un nivell de vida i benestar que es consideri normal en la societat on viuen*. Es posa èmfasi en assegurar que es tingui, tal com diu la UE, una major participació en la presa de decisions i l'accés als drets fonamentals; i se subratlla també la idea **d'igualtat**, ja que es treballa per què tots i totes tinguin les mateixes oportunitats i recursos per sentir-se inclosos i poder participar.
5. El desenvolupament de les opcions de vida i dels **sistemes de suport** basats en la comunitat, segons el Model de suports de Verdugo (2003). Aquest és **un enfocament ecològic** per comprendre la conducta, i es dirigeix a avaluar la discrepància entre les capacitats i les habilitats de la persona i els requeriments i demandes que en aquest sentit es necessiten per funcionar en un ambient concret.

Per donar una idea que clarifiqui la rellevància d'aquesta nova forma en que es presenta la discapacitat, especifiquem alguns dels seus punts forts:

- Dóna una perspectiva ecològica de la discapacitat, resultat de la interacció de la persona amb el seu entorn.
- Dóna una visió més positiva de les possibilitats de vida de les persones amb discapacitat.
- Posa un especial èmfasi en els suports que cal proporcionar a les persones amb discapacitat.
- Se centra en la qüestió de la qualitat de vida i l'avaluació centrada en els resultats.
- Té una aproximació a la discapacitat no des de les categories sinó des de les capacitats que possibiliten el funcionament diari de les persones i les necessitats de suport.

6. Un enfocament integral i participatiu de la persona com **ésser biopsicosocial** (basat en el model d'Engel; 1977) que s'apropa a aquesta i a la malaltia en base a sistemes integrats considerant el biològic, el psicològic i el social, i que permeten entendre-les de manera més holística, considerant tots els agents que tenen un paper significatiu en el context de la discapacitat. Així mateix, des de l'**enfocament sistèmic** es considera a la persona com un tot, en interrelació recíproca amb el seu ambient i de diferents sistemes relacionals i de mediació del comportament que la determinen i expliquen part del seu comportament. Des d'aquest enfocament, *el símptoma es veu com una conducta comunicativa*, que exerceix efectes en les persones i l'entorn que envolten l'individu, i que compleix la funció de mantenir l'equilibri del sistema.
7. Basat en la teoria del vincle (Bowlby, 1969), es busca també aconseguir la construcció **d'una vinculació sana i efectiva** que ajudi a potenciar l'autoestima i **les capacitats resilients**

de les persones ateses. La forma de relacionar-se amb les persones significatives en el context d'aquesta atenció resulta fonamental per a potenciar l'acció terapèutica i per a l'evolució de l'acompanyament terapèutic. Això permet a la persona atesa establir relacions socials constructives, amb un sentit positiu de si, dimensionant els problemes i amb sentit d'esperança davant les dificultats, extraient significat de les situacions difícils o estressants, desenvolupant iniciatives i fixant-se metes possibles d'assolir; és a dir, com a persona resilient (d'acord amb Saavedra. 2004).

8. Per a fer intervencions més efectives, es treballa des del **Suport Conductual Positiu (SCP)**, enfocant els trastorns de conducta i les conductes desafiantes des d'una vessant preventiva, afavorint l'aparició de conductes positives i el seu manteniment i establint una sèrie d'intervencions per identificar la funcionalitat del comportament problemàtic, les circumstàncies que el mantenen i l'entorn on es desenvolupen. Aquest model és, ara per ara, l'**estratègia basada en l'evidència** més efectiva coneguda en el maneig dels trastorns de la conducta en persones amb discapacitat intel·lectual. Busca aplicar els principis conductuals a la comunitat per tal de disminuir les conductes problemàtiques i construir les adequades, que provoquin canvis permanents i un estil de vida ric¹¹. Així, cal tenir en compte com a **assumpcions** que:
- Les conductes problemàtiques no són quelcom intrínsec a la persona, sinó que normalment hi ha alguna cosa de l'entorn que les provoca i manté, i que tenen alguna funció per a la persona.
 - Les intervencions efectives es fonamenten en una comprensió amplia d'aquesta, en els seus contextos socials i en la funció de la conducta problemàtica.

11. Carr (1998).

- Identificar la funció que aquesta conducta compleix i tenir present les circumstàncies que envolten la persona són els eixos essencials a l'hora de tractar-les.

El SCP es caracteritza per la prevenció; per definir i ensenyar expectatives socials positives i identificar conductes també positives; i per establir unes conseqüències coherents de les conductes problemàtiques. **El suport actiu** és part de la prevenció primària, juntament amb la comunicació efectiva i l'ensenyament d'habilitats; es caracteritza per ajudar a les persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament a participar de les activitats del dia a dia de manera que tinguin experiències significatives (Lowe i Jones, 2015); fa augmentar la participació, les relacions, i genera més aprenentatges i oportunitats.

També fa recollida i ús continuat de dades per a la presa de decisions; dóna suport continuat en forma d'intervencions individuals intenses i implementa sistemes que donin suport a pràctiques efectives. A més, es basa en valors centrats en la persona i que respectin la seva dignitat, preferències i objectius.

9. Finalment, es treballa amb el concepte d'intel·ligència emocional, pensant en l'establiment de les relacions basades en el tracte empàtic i respectuós amb la persona usuària del servei; entenent-la, valorant-la i tenint-la en compte per dur a terme la tasca d'acompanyament (es reprèn després).

A part d'aquest nombrós i variat rerefons conceptual i teòric, cal dir que el personal del servei té com a principi fonamental l'acostament a l'Altre des d'una posició d'humilitat i de respecte, no de superioritat, i posant en pràctica habilitats comunicatives i d'autoconeixement que es reflecteixin en l'empatia i la capacitat de reconèixer les

seves necessitats. Com a professionals, assumeixen que el seu rol és **d'acompanyament i suport**.

3.2. Definició i projecte, metodologia i desenvolupament

Com se suggeria a l'inici, el principal objectiu del servei és assolir el màxim grau de qualitat de vida, autonomia, equilibri i maduresa de les persones ateses, buscant que cadascuna assoleixi l'òptim desplegament de les seves capacitats i s'impliqui de manera responsable i creativa en el seu procés de desenvolupament en la mesura de les seves possibilitats. A partir d'aquest objectiu general i amb un enfocament integral es defineixen la resta d'objectius, amb diferents graus de concreció i trobant la seva màxima especificitat en els Plans d'Atenció Individualitzats (**PAI**) i en el Programa General d'Activitats (**PGA**).

Al centre tenim la persona atesa i les seves necessitats, tant les que expressa com les que no expressar i detectem persones que li poden oferir suport (personal d'atenció directa, membres de l'equip tècnic, família, amistats, etc.) En base a això, la persona atesa elabora el seu PAI amb els suports necessaris, a partir d'una reunió on es treballa amb els desitjos i objectius que la persona ha expressat de forma literal, amb participació dels/les professionals referents, psicòleg, infermera, Direcció de la residència i psiquiatra es defineix un pla que contempla els objectius i desitjos que la persona ha comunicat, les necessitats detectades a nivell de salut física i de salut mental, les fortaleses i dificultats en les diferents activitats programades i habilitats bàsiques de la vida diària, i el pla de suport conductual positiu.

Aquest model de reunió afavoreix la implicació i coresponsabilitat de tots els agents en el projecte vital de la persona. En la pròpia reunió s'elabora un document de lectura i difusió fàcils

on es recull l'anterior, amb estratègies proactives i reactives, i s'assignen responsabilitats als diferents agents.

Pel que fa als eixos de la intervenció, aquests s'estructuren en quatre aspectes principals a treballar, dels quals l'abordatge s'explica de manera específica en el **Projecte terapèutic i d'acompanyament vital**. Són els següents:

- 1. L'ajustament personal i social.** Un conjunt d'activitats destinades a *millorar una conducta participativa, cooperativa i de convivència entre les persones ateses i amb la societat, l'increment de les habilitats socials i comunicatives, així com estimular la creativitat i la satisfacció personal*. Es fa mitjançant activitats com el ioga, la pràctica d'esport, Biblioteca, Informàtica, Reunions de participació i Teatre.
- 2. L'ocupació terapèutica i activitats ocupacionals.** Activitats diàries que persegueixen l'aprenentatge i el desenvolupament d'un conjunt de tasques de manipulació amb la finalitat *d'augmentar l'autonomia personal i social, incrementant la motivació i l'autoestima* a través de l'adquisició d'hàbits personals i pre-laborals, habilitats socials i de la potenciació d'aptituds ocupacionals, facilitant alhora la integració social. Per exemple, bugaderia, manteniment, artesania, hort i granja.
- 3. L'oci i lleure.** Activitats individuals i grupals programades que es realitzen dins i fora de la residència, en què les persones usuàries aporten les seves idees, il·lusions i desitjos a l'hora de programar-les. Que cada persona realitzi el que li agrada *afavoreix la millora en la qualitat de vida i disminueix els problemes de conducta*. Es recullen en el PGA i en el PAI de cada persona. L'objectiu d'aquestes activitats és conèixer l'entorn natural i l'oferta cultural de la zona, aprendre a gestionar el temps lliure i *crear xarxa social amb altres persones de fora de la Residència*. Entre aquestes tenim cinema, teatre, exposicions, visita a fires i discoteca.

4. La vida quotidiana. L'acció d'intervenció per a la gestió de la quotidianitat es basa en la flexibilitat, l'escolta activa i el treball en equip; partint també dels principis d'atenció centrada en la persona i individualitzada, abans esmentats. Es facilita la iniciativa de les persones a la participació activa tant pel que fa al dia a dia com a les activitats organitzades i en la societat, amb la finalitat *d'adquirir el màxim d'autonomia en cada moment del procés evolutiu*. Exemple: Participació en el manteniment de la higiene i el ordre dels espais de la Residència; Reciclatge; Realització de compres i encàrrecs per a la Residència.

5. Acompanyament a la família i tutors. L'atenció a la persona amb discapacitat intel·lectual no pot anar dissociada d'una atenció preferent del seu entorn familiar; així doncs, des de la Residència s'atendran les demandes i necessitats de totes les famílies i tutors que ho requereixin, fent èmfasi en espais grupals que creïn xarxa i promocionin l'autogestió i el treball en equip. Exemples d'aquests espais són els grups d'autoajuda, l'escola de pares; l'atenció psicològica i l'assessorament jurídic.

La integració en l'entorn és un element bàsic que promou aquest Projecte i que facilita la iniciativa de les persones amb necessitat de suport extens a participar activament en la societat i l'adquisició de l'autonomia. És per això que es fomenta l'aprofitament dels recursos de la Residència i de l'entorn pròxim però també de la resta de comarques gironines.

Els espais diürns destinats a la teràpia ocupacional i al lleure, per exemple, pretenen dignificar la qualitat de vida del/la resident: el fet de desenvolupar el seu treball en un marc contenidor,

que li proporciona el complex de la residència, li continua proporcionant l'estructura, seguretat i tranquil·litat, que va adquirint en la dinàmica residencial. La persona atesa veu una continuïtat i se sent segur/a, cosa que *li permet prendre consciència, dintre de les seves limitacions, del seu problema, i l'ajuda a la normalització amb l'entorn.*

Tot i això, atenent al principi **d'inclusió social**, es preveu poder realitzar activitats dins d'espais que ofereix la ciutat de Girona i rodalies. Així mateix, es pretén la integració en activitats culturals que ofereixi l'entorn, evitant d'aquesta manera que l'ingrés a Can Font sigui sinònim d'exclusió i reclusió.

Pel que fa a l'esmentat Pla d'atenció individualitzada, aquest inclou dades relatives al diagnòstic de la persona, el seu àmbit social i el psicològic. Es realitza cada any i té com a eix principal recollir **de manera literal els objectius, desitjos i necessitats que ell o ella es marca i vol treballar amb el suport i acompanyament dels professionals que l'ajudaran a poder-los assolir.** Com s'ha dit abans, s'estructura a partir de les vuit dimensions o àrees d'intervenció considerades pel model de Qualitat de vida (benestar físic, benestar emocional, desenvolupament personal, drets, autodeterminació, vida a la llar, vida a la comunitat i habilitats socials i comunicació).

Prèviament a la realització del PAI, quan una persona entra a Can Font es treballa amb ella per tal que aprengui i prengui consciència que prendre decisions és un procés de capacitació que es treballa en totes les esferes de la seva vida, tant dins de la Residència com fora d'aquesta. La persona **aprèn a discernir** sobre el que li agrada o no, sobre el que vol o i el que no, reconeix quins són els seus drets i també els seus deures.

I tot aquest procés culmina amb l'elaboració d'un PAI realitzat **per la pròpia persona** i de manera literal. Un cop la persona ha realitzat el seu Pla de treball tots els professionals del servei,

liderats per la persona que li fa el suport més directe, hauran de facilitar i acompanyar en aquest procés d'assoliment d'aquestes metes personals.

Àrees de qualitat de vida i activitats:

Les activitats recollides en el Programa General d'Activitats tenen com a finalitat afavorir l'autonomia, la conducta adaptativa i la qualitat de vida de la persona atesa. Metodològicament, doncs, aquestes activitats estan dirigides a implementar les vuit dimensions esmentades, així com les habilitats adaptatives.

D'aquesta manera, les activitats del PGA són la metodologia per poder estimular cada una de les àrees que condueixen als objectius. La majoria estan dirigides per un Auxiliar tècnic educatiu, el qual aporta les eines necessàries per desenvolupar correctament les tasques programades i fa un seguiment diari de la evolució personal de totes les persones ateses.

1. **Benestar físic.** Es concep i caracteritza pel bon funcionament de l'organisme, la resistència i adequada resposta a les malalties, i la capacitat de respondre de forma eficient i adaptativa a una adversitat, generant sensacions de satisfacció i d'acord amb les demandes de l'ambient.

Per tal d'assolir-ho, es treballa amb la persona la correcta realització de la higiene corporal i bucal, l'adaptació del seu vestuari al context i les activitats, i la realització d'exercici físic. Aquests àmbits constitueixen **indicadors valuables** que serveixen de base per mesurar els assoliments en els diferents aspectes.

» *Esport de psicomotricitat gruixuda:* Es realitza dos dies a la setmana, amb una durada de dues hores cada sessió i on

es treballen diferents esports reglamentaris (de raqueta, de pilota,...) utilitzant l'espai del pavelló municipal del poble. A l'inici i al final de l'activitat es realitza la part d'estiraments pertinents.

- » *Caminades d'intensitat variable*: Un dia a la setmana durant dues hores, adaptant la intensitat de l'exercici segons la tipologia del grup.
- » *Piscina*: Es realitza en l'espai de la piscina pública durant el cap de setmana, on dos educadors del centre dirigeixen l'activitat treballant les diferents modalitats de la natació.
- » *Espai de cura personal*: Es realitza cada dia dues hores a la tarda. L'auxiliar tècnic educatiu fa un acompanyament **específic** i ofereix els suports necessaris i **personalitzats** relatius a la higiene (dutxa, manicura, pedicura, depilacions, afaitats, roba) per tal que aquesta es porti a terme correctament, *i a la vegada es treballa l'autonomia per tal que acabi esdevenint una activitat sense suport*.
- » *Participació a la Lliga Territorial de futbol de les Comarques Gironines*: Aquesta és organitzada per un grup d'entitats dedicades a l'atenció de persones amb diversitat funcional. Un grup de persones ateses per la residència, juntament amb la Llar-residència de la Fundació Astres a Santa Coloma, tenen un entrenament setmanal i participen quinzenalment als partits de la Lliga. En aquesta lliga també hi participen cinc centres de la província de Girona amb persones amb discapacitat intel·lectual.
- » *Participació a la Lliga Genuine de futbol*: Organitzada pel Girona Futbol Club, un grup de persones ateses realitzen entrenaments setmanals i participen a nivell estatal en partits de lliga.
- » *Realització de formacions psicoeducatives*: Es realitzen al llarg de l'any sessions dirigides per professionals i experts en temes

de sexualitat, higiene, salut i drets. Són formacions de dues hores de duració, dividides entre una part més tècnica (de contingut) i una altre més dinàmica i pràctica.

- » *loga*: Es realitza de manera dirigida un cop per setmana al centre i amb un professional extern. Es treballa l'elasticitat, tècniques de relaxació i autocontrol i el coneixement del propi cos.

En alguns casos aquest benestar físic es treballa de forma autònoma, realitzant sortides a caminar per fora del centre sense la presència contant d'un professional.

2. Vida a la llar. L'objectiu principal es treballar la importància de mantenir els estris i els espais ben endreçats i ordenats, intentant implicar al màxim possible a les persones ateses per tal que adquireixin bons hàbits a la llar.

- » Pel que fa a *la classificació dels residus*, les persones la fan dins la residència; l'equip de Manteniment s'encarrega de portar-los als espais pertinents de fora.
- » Una tarda a la setmana es treballa *la higiene i l'ordre del propi espai personal* (armari i habitació) i, puntualment, la personalització d'aquests espais. També la neteja i el mantenint dels espais comuns.
- » Pel que fa a *la cuina*, cada tarda i durant els caps de setmana i festius les persones ateses, dirigides per un/a professional d'atenció directa, participen de la neteja dels estris un cop acabat l'àpat. De la mateixa manera, diàriament cada grup s'encarrega de la neteja del seu menjador (escombrar, netejar la taula, i plegar les tovalles).

3. Vida a la Comunitat. Per tal d'apropar a la persona a una vida més comunitària, activa i sostenible, sense la presència constant de professionals, es treballen, sigui de manera grupal o

autònoma, la participació, la conducta social, la inclusió, el coneixement dels serveis bàsics i la pertinença a algun grup extern a la residència. També mitjançant sortides de lleure i/o participant d'activitats que ens ofereix la comunitat.

- » *Biblioteca*: Les persones ateses assisteixen setmanalment a una de les biblioteques públiques acompanyades d'un/a professional. A més de fer ús de les instal·lacions, es treballa la conducta apropiada en aquest espai així com el bon ús del material.
- » *Sortides autònomes*: Diàriament hi ha sortides personalitzades a la comunitat, amb transport públic i/o acompanyades per l'equip d'atenció directa en cotxe, on la persona disposa d'un espai de lleure o realitza activitats com cursos de pintura, de dibuix o de maquillatge; esports dirigits o assistència a visites mèdiques. La temporalitat d'aquestes anirà relacionada amb els objectius estipulats als Programes d'Atenció Individualitzada de cada una de les persones. *Aquestes sortides autònomes es realitzen sense la presència constant del professional mentre dura l'activitat o la sortida.*
- » *Activitat de teatre*: Un dia per setmana durant dues hores un grup de persones participa de l'activitat, externa i dirigida pel grup d'Escenaris Especials, on els ensenyen a escenificar una obra de teatre.
- » *Sortides per fer el toc*: Dos dies a la setmana les persones, acompanyades d'un/a auxiliar tècnic/a educatiu/a, realitzen una activitat de lleure que consisteix en escollir una població i un establiment on prendre alguna cosa. Durant aquesta activitat es treballa la conducta apropiada a l'espai i l'ús que es fa d'aquest.
- » *Cine*: Setmanalment, un grup de persones ateses va al cine.

4. **Benestar emocional.** En aquest context, es concep com un estat d'ànim en el qual la persona es dona compte de les seves pròpies aptituds, és capaç de superar les pressions diàries, i pot adoptar una actitud optimista en la vida. Per tal d'assolir aquest benestar es treballen els interessos personals, la gestió de les emocions, l'oci i lleure i la percepció de satisfacció.

Els indicadors corresponents a aquesta àrea són la identificació dels centres d'interès (què es el que li agrada a la persona, què l'interessa i vol fer), l'aprenentatge d'estratègies d'autoregulació, l'augment de la percepció de benestar promovent l'activitat física, i la realització d'activitats que incrementin la tolerància a la frustració.

Qualsevol dels objectius que es marca la persona o el servei, sigui de l'àrea que sigui va acompanyat d'un indicador mesurable o té la seva equivalència amb un de prèviament definit. En alguns casos aquest indicador pot ser reduir el número d'incidències registrades, o disminuir la incidència de les alteracions de conducta en una escala validada, com les que s'especifiquen en aquest escrit.

- » *Reunions de suport individual realitzades pel referent de suport individual de la residència:* Es realitza de forma mensual en un espai apropiat que garanteixi la intimitat, el silenci i el confort de la persona atesa.
- » *Activitat de música:* Un dia a la setmana, algunes persones realitzen aquesta activitat dirigida per un professional extern durant noranta minuts. Aprenen a utilitzar l'instrument que cadascú hagi escollit o la seva pròpia veu.
- » *loga:* Com s'ha esmentat abans, resulta útil per treballar la capacitat de relaxar-se, l'autocontrol i l'autoconeixement, entre d'altres beneficis de caire més físic.
- » *Teatre:* En aquest cas, també ja citat, es treballa la gestió de

les emocions, l'expressió i la creativitat a partir de classes dirigides per professionals especialitzats en el teatre, i com a **eina d'intervenció terapèutica**. Culmina cada any amb l'escenificació d'una obra de teatre.

5. Desenvolupament personal. Per aquest desenvolupament i millorar la relació amb l'entorn, es treballa l'aprenentatge d'hàbits laborals, habilitats acadèmiques i noves tecnologies.

En aquest cas, es prenen com a indicadors de promoció del desenvolupament personal les accions relacionades amb la potenciació i/o manteniment de les habilitats cognitives; la promoció de l'aprenentatge de noves tasques laborals; la visita a recursos laborals externs a la residència; la potenciació de la constància i perseverança a l'hora de realitzar les tasques, i la potenciació de la cura i bon ús de les TIC.

- » *Activitat d'Estimulació cognitiva*: Una cop a la setmana, durant dues hores, l'auxiliar tècnic educatiu proporciona exercicis per mantenir i potenciar la capacitat cognitiva i adquirir nous coneixements, adequant les activitats a les necessitats i interessos personals. Per exemple, activitats de lecto-escriptura, de càlcul, de coneixements espai-temporals.
- » *Activitat d'Ocupació terapèutica*: Els dies feiners, durant quatre hores l'activitat està dividida en quatre grups de treball on es desenvolupen tasques que augmenten les competències dins el món laboral, relatives a quatre àrees: manipulats, bugaderia, manteniment i brigada. Cadascuna d'aquestes activitats està dirigida per un/a professional especialitzat/da en la tasca que es porta a terme.
- » *Ús de noves tecnologies*: Una vegada per setmana els i les residents tenen accés a les TIC, de manera lliure i supervisada. A nivell individual, cada persona rep eines per part de la persona que li fa suport per tal que pugui moure's de manera

adequada per les xarxes socials, i si alguna persona demana formació més específica sobre eines com Word, Excel o *Photoshop* se li deriva a alguna formació específica que es pugui realitzar des de l'àmbit comunitari i més proper.

6. Habilitats socials i comunicació. Un conjunt d'hàbits o estils de comunicació que faciliten l'obtenció de relacions interpersonals sanes i permeten expressar-se de forma entenedora per tal de aconseguir una comunicació eficient. Per al seu desenvolupament es treballa la convivència, la xarxa social, les habilitats socials i de cortesia i habilitats comunicatives.

Indicadors d'aquest desenvolupament són, per exemple, la capacitat per mantenir conductes socialment apropiades; aprendre estratègies de resolució de conflictes; la dotació d'eines per millorar les relacions interpersonals; la potenciació de les actituds cooperatives i el treball en grup; l'increment de les habilitats comunicatives com a alternativa a les conductes problema; facilitar un espai per la expressió i/o comunicació, o la posada en pràctica de les pràctiques restauratives. També l'ús de les noves tecnologies, que ja s'ha descrit abans.

- » *Reunions de participació*: Es duen a terme de forma mensual (dues hores) i la persona de suport n'és la dinamitzadora. El seu objectiu és la participació real de les persones ateses en la dinàmica de la residència i de la seva organització, la cohesió i conflictes de grup, i alhora facilitar l'expressió de dificultats que aquestes es troben davant les tasques que realitzen en les diferents activitats. Poden servir també per elevar a l'equip educatiu peticions i suggeriments pel que fa la modificació puntual o permanent d'algunes normatives.
- » *Activitats externes*: En els tocs i la biblioteca s'aprenen conductes socialment apropiades; són supervisades sempre per un/a professional de l'equip.

- » *Reunions individuals de suport*: En aquest espai es donen eines per millorar les relacions interpersonals, i/o habilitats comunicatives com a alternativa a la conducta problema. i es fa un seguiment i un acompanyament dels objectius que s'ha marcat la persona atesa en el seu pla de treball.

7. Autodeterminació. Es concep com la disposició personal a tenir control sobre la pròpia vida i destí; és a dir, ser agent causal d'aquesta.

Indicadors d'autodeterminació i que centren la direcció d'activitats serien per exemple les eleccions i la presa de decisions, la participació activa en tot el que pertoca a conseqüències que afecten la pròpia vida, com ara l'autoorganització i l'auto-direcció, i l'administració de la pròpia economia.

Entre les activitats que poden indicar el treball sobre aquest tema tenim:

- » *Reunions de suport individual*: Es realitzen per la persona de suport de la Residència, de forma mensual, en un espai apropiat que garanteixi la intimitat, el silenci i el confort de la persona atesa.
- » *Ocupació terapèutica*: Està remunerada simbòlicament: es treballa en forma de gratificacions per tal de treballar l'administració de l'economia. Exemples d'aquestes ocupacions serien les abans citades de bugaderia, treball d'hort i de granja, tasques de manteniment i elaboració d'artesanía.
- » *Activitats de la vida diària*: Es desplega un ampli repertori de comportaments en les diferents activitats que es porten a terme durant la tarda, com és la pròpia higiene, la vida a la llar i organitzar-se el temps lliure, decidint on es vol anar a fer el toc, per exemple.

8. Drets. Garantir que les persones ateses de la residència puguin gaudir dels seus drets en igualtat de condicions que la resta de persones. Per tal de protegir-los i respectar-los, es treballa en base al respecte, la intimitat, el coneixement dels drets i la gestió dels mateixos. Cada resident disposa d'un pla d'atenció social individual, familiar o de convivència en funció de les seves necessitats; i té garantit un pla de millora que li permeti accedir a un recurs més obert per a persones amb necessitat de suport limitat o intermitent.

Concretament, es treballa per afavorir el reclam dels drets, i el fet de no vulnerar la intimitat dels espais personals (habitacions i dutxes) dels i les companyes; això últim, com part del treball quotidià i sistemàtic de fer que es respectin els drets dels altres, alhora que portant a terme correctament els deures que també pertoquen. En termes d'activitats organitzades, es treballen de forma directa sobre tot en les reunions de participació, abans explicades, i individualment durant les tutories.

En relació a això últim, l'exercici dels drets i deures dels i les residents també s'institueixen a partir de l'establiment de pactes entre persones ateses i professionals; un dels puntals bàsics de l'acció educativa. El pacte conté tot això que es proposa, desitja i espera, d'acord amb el que la mateixa persona diu que vol assolir. Si les circumstàncies o condicions de la persona no donen lloc a un pacte explícit, s'intenta arribar-hi de manera implícita, o al menys que es verbalitzi i es compregui per part de la persona un acord.

D'aquesta manera, i considerant tot l'anterior, és també que:

- » A nivell **d'intervenció** dels professionals, *es prioritzen les estratègies proactives per sobre de les reactives*: fent intervenció

més sobre els factors ecològics i els antecedents de la persona i les seves conductes, que les que s'aplicarien davant de l'aparició de les conductes problema i que són, a més, més costoses.

- » De la mateixa manera, **la denominació** de l'esmentat projecte s'ha replantejat com a **Projecte Terapèutic i d'Acompanyament Vital**, abans descrit, i que ve justificat per *una intervenció que busca assolir canvis favorables en relació a la persona i no tant 'ensenyar'*. Educant habilitats, desenvolupant capacitats i acompanyant a la persona amb tot allò que necessiti i desitgi, aconseguint d'aquesta manera una reducció i millora significativa dels problemes de conducta que presentaven inicialment, entenent que *totes les accions que es realitzen a Can Font són de tipus terapèutic*.

Tot aquest canvi d'enfocament explica, per exemple, el canvi en la terminologia emprada en el servei: els i les educadores passen a ser personal d'atenció i suport, perquè se'ls considera professionals i/o auxiliars tècnics que es dediquen a acompanyar, facilitar o viabilitzar, més que a només 'educar'.

Com s'ha explicat, s'entén a la persona atesa al servei de manera integral i holística, cosa que justifica l'atenció des d'una metodologia sistèmica i interdisciplinar; i amb un enfocament biopsicosocial en l'estructura, funcionament i dinamització dels serveis residencials, oferint serveis continuats de caràcter personal i sanitari.

3.3. Validació de la pràctica. Factors d'innovació, indicadors d'impacte i avaluació, i sistema d'actualització i millora.

A. Innovació

La innovació i la creativitat són principis que la Fundació Astres estableix i assumeix amb l'objectiu que la qualitat dels serveis oferts s'adigui amb els requeriments que demana l'Administració i compleixi amb les expectatives i necessitats de les persones que s'atenen i dels seus tutors i/o famílies. L'entitat desenvolupa nous projectes d'iniciativa social, dedicant-hi els recursos adients per al disseny i execució, així com la participació activa dels i les treballadores, recollint les seves idees sobre millores amb la finalitat d'optimitzar l'estructura dels serveis.

Els principals factors d'innovació que suposa la Residència Can Font són:

1. *Atenció centrada en la persona*: Es concreta en diversos aspectes del projecte, com s'ha explicat a l'inici del capítol: d'una banda en el Pla d'Atenció Individual, consolidant el model de **plena participació** de l'individu en l'elaboració, seguiment i avaluació dels seus objectius, basada en els seus desitjos personals. D'altra, es concreta mitjançant la **participació activa** de cada persona atesa en totes les activitats de vida quotidiana que es portin a terme per tal d'assolir els objectius que ell o ella s'ha marcat en el seu pla individual.
2. *El treball des del Suport Conductual Positiu*; perquè s'entenen els trastorns de conducta o conductes desafiants no com una característica inherent a la persona sinó com un símptoma derivat de molts factors, que respon a un fet comunicatiu o funcional, i que per tant és modificable. També es treballa des d'una vessant **proactiva**, afavorint l'aparició de conductes positives i establint tota una sèrie d'intervencions per identificar la funcionalitat de la conducta problemàtica, les circum-

stàncies que la mantenen i l'entorn en què es desenvolupa, per tal de fer intervencions més efectives, individualitzades i 'a mida' per a cada persona. El **suport actiu**, que s'ofereix mitjançant la possibilitat de participar activament en totes les àrees de la seva vida quotidiana, contribueix a la disminució dels problemes de conducta i incrementa la satisfacció i responsabilització personal.

3. *L'adequació dels espais*: Can Font potencia l'adequació i decoració dels espais íntims d'acord a **les preferències de cada persona**, i el treball en **espais i grups** reduïts en totes les activitats de la programació del servei, com s'ha explicat al principi de l'escrit. Tot això sota la idea de què generalment les persones desitgen que la seva vida sigui el més 'normal' possible, és a dir, vivint en un entorn petit i familiar, amb poca gent; i no de tipus massificat o institucionalitzat.

D'acord amb les perspectives més contemporànies sobre l'atenció residencial, l'habitatge institucionalitzat massificat, on es tendeix a homogeneïtzar els grups i sovint hi ha falta del reconeixement de l'individu i les seves necessitats, genera ambients amb excés d'estimulació, augmenta la sensació de malestar individual i té un efecte contagi, dificultant de manera significativa al seu torn la convivència i l'evolució favorable dels trastorns de conducta. L'aïllament i la convivència amb un gran grup de gent poden resultar també alienants, estigmatitzants; dificulten l'augment de l'autoestima, fan créixer la sensació de malaltia i produeixen malestar psíquic, físic i emocional.

4. *Activitats comunitàries i inclusives*: Es fomenta la participació de les persones ateses en activitats **dins de la comunitat i l'entorn més proper**. Les activitats són individuals i d'acord a les seves preferències i desitjos.

5. *Dinamització del servei*: Es considera que el procés evolutiu de les persones que viuen a la Residència és **dinàmic**, i per tant es treballa per oferir el suport i els recursos necessaris per cadascuna d'acord a les necessitats que presenta en cada etapa vital; no considerant-se per això un servei de tipus finalista – és a dir, *que es constitueix i desenvolupa en funció de les necessitats i processos esmentats*, i no per complir amb un programa o protocol per sí mateix (Webdianoia; en xarxa).¹²
6. *Formació i acompanyament constant dels professionals d'atenció directa*; des d'un lideratge pràctic de l'equip tècnic i a través de la reflexió i anàlisi constant. Formació continua de l'equip de professionals en les darreres tendències i investigacions relacionades amb el camp de la discapacitat intel·lectual i els trastorns de la conducta.
7. Els principis i valors des dels que es treballa a Can Font i la metodologia del Suport Conductual Positiu com a base fa que sigui un servei on mai hagi existit una sala de contenció mecànica.
8. El treball constant de tots els professionals per a la millora del benestar físic de la persona, que té com un dels objectius principals la reducció de la medicació psiquiàtrica.

Tot el que hem dit fins ara son punts d'innovació en una residència per a persones amb trastorns de la conducta; un servei no finalista, sense contencions mecàniques, amb reducció de la medicació psiquiàtrica, suport actiu de la persona, participació activa en el disseny de la seva vida i activa i inclusiva en activitats comunitàries.

12. Pàgina web Dianoia: <https://www.webdianoia.com/glosario/display.php?action=view&id=139&from=action=search%7Cby=F>

B. Impacte i avaluació

Després de nou anys d'experiència, la pràctica diària ha permès evidenciar l'impacte de les intervencions i la metodologia de treball portada a terme a la Residència Can Font. Els principals indicadors són:

- » Disminució en el número d'incidències relacionades amb **episodis de conductes desafiantes**. Hi ha hagut una disminució important en les registrades des del 2009 i fins a l'actualitat.
- » **Prescripció de medicació** psiquiàtrica i de la prescripció i administració de medicació ocasional; també amb un decreixement notable.
- » En el cas de **retorns** a Can Font i **ingressos en serveis d'atenció psiquiàtrica**, no n'hi ha hagut cap, de les persones donades d'alta del servei des del 2009.
- » Els resultats de les **escales d'avaluació d'alteracions de conducta**; en concret, hi ha hagut millora en els resultats de les mesures de l'Escales de *Conductas Anómalas*¹³, l'*Escales de Conducta Adaptativa- Residencias y Comunidad*¹⁴ (apartat Alteracions de la Conducta), i l'escala ICAP (*Inventari per a la Planificació de Serveis i Suports Individuals*¹⁵; dimensió Alteracions de Conducta).
- » Un increment de la **qualitat de vida i millores observades** en les persones ateses d'acord amb els resultats de l'Escales GENCAT de Qualitat de Vida, la qual es basa en les vuit dimensions explicades anteriorment (benestar físic, benestar emocional, desenvolupament personal, drets, autodeterminació, vida a la llar, vida a la comunitat i habilitats socials i comunicació).

13. Aman, M.G.; Sing, N.N.; Stewart, A.W. y Field, C.J. (1995).

14. Lambert et al.,1993; Nihira, et al., 1993. Versió del 2010.

15. Bruininks et al., 1986; Montero, 1996.

- » Igualment, els resultats de **les enquestes de satisfacció** a persones ateses i famílies i/o tutors; les quals venen consensuades per la Coordinació tècnica i la responsable de Qualitat de la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa.

Els resultats de la darrera avaluació tornen un nivell de satisfacció per sobre de la mitja en el cas de les persones ateses (2,42 sobre 3), i a prop de la puntuació màxima en el cas dels tutors (4,25 sobre 5).

Un altre indicador d'impacte és la formació com experts en temes relacionats amb persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns de la conducta que dóna l'equip tècnic de la Residència, tant a dins de la mateixa com a instàncies externes; amb un nivell molt alt de satisfacció general per part de les persones que l'han rebuda.

L'equip tècnic de la Residència Can Font, està constituït per una directora tècnica i psicòloga, un psicòleg, una psiquiatra i una infermera que formen part del **Banc d'experts** de la Fundació Gentis; entitat de la Xarxa d'Organitzacions que realitza formació interna pels treballadors i treballadores de totes les entitats que aquesta comprèn, i formació externa a professionals d'altres entitats. A la Residència també s'acull i s'accepta la formació de persones amb pràctiques, tant de l'àmbit socioeducatiu com de l'administratiu.

A les sessions de formació es toquen temes que aborden diferents aspectes del món de la discapacitat, però també hi ha un interès molt alt en poder *transmetre la filosofia i metodologia de treball del servei a l'hora d'abordar la intervenció i el tracte a les persones amb discapacitat i trastorn de conducta*. D'aquesta manera, s'intenta que les persones en formació facin seu també l'enfocament sobre la discapacitat i l'atenció que s'aplica al servei.

En relació a això, un altre indicador d'impacte extern de la manera de treballar, filosofia i metodologia del servei ha sigut que part

del seu equip tècnic (la directora tècnica i el psicòleg) *assumeixin un nou projecte d'una llar-residència per a persones amb discapacitat i un centre ocupacional* al municipi de Santa Coloma de Farners. Des del mes de gener de 2012, en què es va obrir aquest nou servei, l'entitat aposta per una direcció tècnica i una atenció psicològica única per tres serveis diferents, però que tots tres atenen a persones amb discapacitat.

L'abordatge terapèutic i d'atenció a les persones amb discapacitat en tots els serveis parteix d'un model únic basat en el Model Biopsicosocial, abans explicat, i amb un *enfocament d'atenció a la diversitat basat en les capacitats de les persones*, amb una programació positiva basada en el model de Planificació Centrada en la Persona, i en una atenció dels professionals basada en la proximitat, afectivitat i professionalitat.

En relació a l'impacte en altres àmbits o esdeveniments relacionats amb l'àrea d'especialització del servei tenim que l'equip tècnic (direcció, psicòleg, infermera i psiquiatra), ha presentat **dos ponències i pòsters a congressos amb propostes innovadores**. El primer al 3r Congrés Estatal sobre alteracions de la conducta, de l'any 2015, i que plantejava **un projecte pilot i pioner** sobre l'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns de la conducta en un pis/casa per a quatre persones integrat totalment en una comunitat; anomenant *La Casa de Can Font. Model inclusiu i comunitari adreçat a l'atenció de persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament amb trastorns de conducta*.

L'altre ponència i pòster, *El model Can Font d'atenció centrada en la persona*, es va presentar en el I Congrés d'Acció Social a Vic l'any 2017. Es va explicar aquest tipus de treball d'atenció centrada en la persona que es fa a la Residència, i també en relació a la coordinació de diferents agents i serveis implicats en l'atenció sanitària i desenvolupament personal de les persones ateses.

D'altra banda, pel que fa a l'impacte entès com **el grau d'assoliment dels objectius plantejats**, es pot dir que hi ha un impacte significatiu, considerant que hi ha hagut un 86,7% d'assoliment global.

Els objectius anuals, tant tècnics com de gestió del servei, s'elaboren anualment d'acord amb els lineaments i objectius generals que marca la Xarxa Plataforma Educativa i la Fundació Astres. Els indicadors que en mesuren el grau d'assoliment es detallen mitjançant accions concretes, i a les Memòries anuals es fan les observacions pertinents i relatives als resultats. Això al seu torn serveix per a plantejar les millores, en forma d'objectius i d'activitats en les àrees corresponents pel següent període.

Els indicadors són també una eina bàsica per fer **el seguiment de la programació**, per això l'equip directiu fa cada tres mesos una valoració del seguiment dels objectius marcats que es registren, i la seva avaluació anual.

Finalment, dir que a la configuració de les Memòries participen tant l'equip directiu com el d'atenció directa i de suport, i a més de a la Fundació Astres, els resultats que condensen es presenten al Servei d'Atenció a Persones del Departament de Benestar i Família de Girona.

Principalment, l'adequació dels espais a les necessitats de les persones ateses i oferir cada cop més possibilitats de participació activa en totes les àrees de la vida quotidiana és el que ha augmentat el benestar de manera clara. Això ha redundat en la reducció de la intensitat, freqüència i gravetat de conductes de tipus desafiant, com s'ha dit, i incrementant la satisfacció i responsabilització personal.

C. Actualització i millora

Un dels objectius del Programa general del servei és la promoció i potenciació de la millora contínua de la qualitat i professionalitat en l'atenció donada a les persones ateses. El procediment essencial per actualitzar la pràctica i millorar-la és la sistematització i canalització de les reflexions derivades de **les reunions de treball** i **les enquestes de satisfacció**, i la **formació contínua** dels professionals d'atenció directa.

Qualsevol acció de millora es recull en el Sistema *Sugar* d'Oportunitats de millora, una eina que s'utilitza en tota la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa. Anualment es fa un recull de totes aquestes oportunitats i es fa un informe que va a Direcció General i a l'Àrea de Qualitat. A la Residència Can Font es registra i implementa mensualment com a mínim una oportunitat de millora.

Els espais d'anàlisi i revisió de la pràctica professional constitueixen l'eix central del sistema de qualitat d'aquest servei i de tota l'activitat desenvolupada per la xarxa d'entitats que l'envolta. Les reunions periòdiques es conceben alhora com a espais de formació, de creixement i de desenvolupament professional i personal.

1. Aquestes reunions es duen a terme de la següent manera:
 - » En les de l'**Equip facilitador de suports i d'atenció directa**, integrades per la direcció tècnica, psicòlegs/ogues i auxiliars tècnics/ques d'atenció directa, s'hi realitza un seguiment de cada persona atesa, amb una avaluació del seu procés, registrant les observacions al seu PAI i fixant pautes conjuntes d'intervenció.
 - » En les de l'**Equip de salut**, integrades per la direcció, la psiquiatra, els psicòlegs i la infermera s'aborden els trastorns de conducta presentats i la metodologia per treballar-los, des d'una visió holística i multidisciplinària.

- » Les reunions d'**Equip directiu**, que estan integrades per la direcció del servei, psicòlegs i la infermera, és on es marquen i valoren els objectius del servei. Alhora, la Direcció i la Coordinació Tècnica de serveis de la Fundació es reuneixen mensualment per tractar temes tècnics i de gestió.
- » En les **reunions d'intravisió**, una forma de supervisió autogestionada i amb participació de tot l'equip, és on es vetlla i es treballen les emocions derivades de la intervenció i pràctica professional.

2. Pel que fa a la **formació**, des de la Fundació Astres es promou una formació bàsica segons el model teòric de l'entitat i s'ofereix formació especialitzada d'acord a les necessitats de les persones ateses, tenint en compte les últimes investigacions en el camp de la discapacitat intel·lectual, com s'ha explicat abans. Des del servei es motiva que cada professional faci mínim un curs de formació anual.

3. D'altra banda, **les enquestes de satisfacció** serveixen com a eina per avaluar, reconduir i millorar el servei i l'atenció. Amb la col·laboració de l'equip interdisciplinari, es passen un cop l'any des del servei a les persones ateses, als seus familiars i/o tutors i a l'Administració amb qui es convenia el servei. Amb les conclusions de l'anàlisi de la informació recollida es planifica la resposta a les demandes plantejades, i posteriorment s'informa a la responsable de Qualitat dels resultats i accions realitzades.

A partir de l'any 2017 les enquestes han pres un format més senzill i entenedor per facilitar la seva resposta. Des del servei, en els objectius anuals es marca *realitzar cinc accions que sorgeixin de les demandes expressades en aquestes enquestes*.

Finalment, pel que fa a **la qualitat** cal dir que els objectius actuals per la Residència són els que guien l'activitat de tota la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa:

- » Mantenir el Sistema de gestió i qualitat (ISO 9001:2000).
- » Millorar l'eficàcia dels sistemes de gestió i qualitat.
- » El compliment de la legislació en protecció de dades.
- » Implementar un sistema informàtic per a la gestió d'informació i RRHH.
- » Elaborar el Pla de formació per a cada un dels serveis de l'entitat.
- » Millorar la prevenció de riscos dins l'entitat i en els seus serveis.
- » Treballar per a la sostenibilitat econòmica de tots els serveis i les àrees d'acció.
- » Millorar i adequar la infraestructura i equipaments a les necessitats dels diferents serveis.
- » Promoure i millorar la coordinació i el treball conjunt de les diferents entitats de la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa.

4. Itineraris laborals

La Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa té experiència, des de la seva creació el 1994, en l'atenció i suport laboral a diferents col·lectius en situació d'exclusió social o en risc de patir-ne. Durant aquests 25 anys l'element essencial que ha anat constituint una bona pràctica d'itineraris laborals d'èxit és el desenvolupament **d'una metodologia de treball**, atenent i adaptant-se a les necessitats que manifesta la societat, per **atendre les necessitats sociolaborals** tant de persones ateses per la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa, com d'aquelles externes a les seves entitats a partir de l'any 2006.

Destaca doncs que els itineraris desenvolupats tenen en compte la situació actual i se centren principalment en quatre eixos:

- a. L'atenció a les persones com a principals protagonistes dels seus itineraris laborals, identificant la motivació real de les persones ateses a participar i a inserir-se laboralment i socialment.
- b. La coordinació amb els diferents actors socials, per a realitzar una millor definició del perfil de les persones ateses, potenciar la autonomia d'aquestes i enriquir de manera disciplinar les actuacions en l'itinerari laboral.
- c. L'atenció a les empreses, com a mitjà per promoure una sensibilització que afavoreixi la contractació dels col·lectius d'exclusió i/o en risc de patir-ne.
- d. La professionalització del personal tècnic que treballa desenvolupant projectes d'atenció a les persones i de l'apoderament dels seus itineraris laborals. Fruit d'aquesta metodologia de treball cal que les persones professionals que treballen directament amb les persones ateses esdevinguin experts en la gestió d'aquest tipus de projecte, de manera

que puguin ser participants de les accions de millora i adaptació a cada una de les persones ateses, entre altres.

Algunes de les entitats que constitueixen la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa tenen una llarga trajectòria i experiència en l'atenció, inserció i acompanyament laboral de col·lectius vulnerables, en situació d'exclusió social i/o risc de patir-ne. Tots aquests antecedents han constituït una projecte interdisciplinari que permet atendre'ls de manera acurada i adequada a les seves realitats i necessitats.

La posada en pràctica d'aquests aspectes es va explicant en els apartats següents.

4.1. Història, fonamentació i procés de generació

L'evolució d'aquesta pràctica es pot dividir històricament en dos períodes ben diferenciats: l'atenció al desenvolupament i itinerari sociolaboral del col·lectiu atès als serveis de la Xarxa d'Organitzacions, i l'atenció a persones externes, fase en la qual es dona la constitució d'una praxis clara i que origina l'estructura actual dels serveis d'Inserció Laboral (vinculat a l'àrea de les Persones i a l'àrea de Formació i Empresa) i de l'Empresa d'Inserció (vinculat a l'àrea Producció).

- A. Pel que fa al primer període, el treball d'inserció amb joves i persones amb discapacitats es feia gairebé des de l'inici de la seva estada als centres d'atenció, per part del personal educatiu, partint de les necessitats que presentava cada persona. Com a professionals de l'atenció cap a joves i/o persones amb intel·ligència límit i malaltia mental, anaven treballant aspectes de la vida diària per a la seva plena autonomia a l'edat adulta. Dins del

marc de la vida diària existia *una part d'assessorament i definició d'itineraris en l'àmbit formatiu i laboral*, on es van iniciar els primers passos de la metodologia de treball d'inserció laboral. En aquest sentit, Plataforma Educativa va donar importància als itineraris laborals i va guanyar en professionalitat al llarg dels anys, conjuntament amb l'adjudicació d'algunes subvencions concretes d'inserció laboral.

Cal dir que la realització de **mesures d'acompanyament i seguiment laboral** es va desenvolupar a partir de l'any 1996, quan la Fundació Plataforma Educativa va començar a col·laborar amb el Pla Interdepartamental per a joves extutelats del Departament de Benestar i Família de la Generalitat, per a la inserció laboral d'aquests, com a persones beneficiàries internes.

El 2003 la Fundació Plataforma Educativa va rebre una subvenció del Departament de Treball per **promoure la inserció laboral a l'empresa ordinària** de persones amb discapacitat i persones amb dificultats d'inserció laboral, amb la contractació d'una persona tècnica inseridora que en fa l'acompanyament durant tot el seu itinerari laboral, atenent casos interns.

A partir del 2006 Plataforma Educativa coordina i participa en el **programa Incorpora** Girona, que és finançat per l'Obra Social "la Caixa", aglutinant dotze entitats gironines especialitzades en temes d'inserció laboral. Projecte que actualment ha anat creixent i adaptant-se al territori i a les necessitats de les persones ateses per les tretze entitats que conformen el programa a la província de Girona, i del qual Plataforma Educativa continua sent coordinadora per a la millora dels resultats i l'atenció dels col·lectius més vulnerables.

El 2004, gràcies a les sinèrgies desenvolupades amb el programa Incorpora de Girona, es crea el Servei d'Inserció Laboral, que treballa per **la inserció de col·lectius d'exclusió**

i **preexclusió social**. Inicialment es va començar a atendre casos interns (vinculats a la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa), però és al 2007 quan es realitza el canvi i s'atenen casos externs.

Totes les intervencions i participacions van anar desenvolupant una forma de fer; una metodologia que, amb el temps i l'acumulació d'experiència diversa, es va concretar en un àmbit propi de la Xarxa d'Organitzacions, estenent-se a altres entitats de la mateixa.

B. Pel que fa a la segona fase, l'atenció desenvolupada es defineix com *un servei que aporta **complementarietat** i es formilitzen els itineraris laborals a través de la professionalització i especificació dels perfils del personal contractat per a assignar-los a les àrees de Prospecció (Inicialment anomenats així i actualment anomenat **Empresa** realitzant tasca d'Intermediació Laboral) i Inserció (Inicialment anomenats així i actualment anomenats **Persones** realitzant tasca d'Orientació)*. La seva tasca es va centrar primerament a **donar suport als professionals educadors** dels serveis de la Xarxa d'Organitzacions, i a constituir diferents **funcions de treball d'inserció laboral** dins del servei d'Inserció Laboral i de l'empresa Eina Activa, Empresa d'Inserció, Societat Limitada.

La Xarxa de Plataforma Educativa, doncs, professionalitza els itineraris i desenvolupa la complementarietat dels serveis dins la Xarxa amb l'adjudicació d'algunes subvencions concretes d'Orientació i Intermediació laboral.

D'altra banda, l'any 2007 es crea l'esmentada empresa d'inserció, Eina Activa, sense ànim de lucre i amb la finalitat primordial de promoure la integració sociolaboral de persones en situació o greu risc d'exclusió social. A través de la con-

tractació d'un professional tècnic inseridor laboral es proporcionen als treballadors i treballadores en procés d'inserció, **processos personalitzats i assistits de treball remunerat, formació en el lloc de treball, habituació social i laboral i, si escau, serveis d'intervenció o mesures d'acompanyament social** que permeten llur posterior incorporació al mercat de treball.

A partir del 2007 (i a través del servei d'inserció laboral, el 2008) es comencen a desenvolupar projectes de major envergadura, obrint les portes a casos externs a les entitats de la Xarxa. Inicialment eren dirigits a joves en risc social provinents del medi, joves immigrants i joves que presentessin algun grau de discapacitat; com també a persones amb discapacitat de qualsevol tipus (sensorial, física, intel·lectual i malaltia mental), persones immigrades en situació o risc d'exclusió o preexclusió social, i majors de 45 anys. Però a partir del 2011 es treballen també projectes d'inserció sociolaboral amb víctimes de violència de gènere i, a partir del 2012, amb persones privades de llibertat amb el **projecte Reincorpora**, el qual és finançat per l'Obra Social "la Caixa". Actualment el projecte Reincorpora es gestiona des de la demarcació de Barcelona i amb el suport d'altres entitats dels grups Incorpora a Catalunya.

Cal destacar que també des de la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa se segueix atenent aquest col·lectiu a través del conveni de col·laboració amb el Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE) de Girona, a l'empresa d'Inserció Eina Activa per a facilitar la integració social i laboral de les persones privades de llibertat.



El febrer del 2012, a més a més, la Fundació Plataforma Educativa disposa de l'autorització del Sistema Nacional de Empleo per actuar com a **agència de col·locació** (amb número 0900000065) i a partir del 2014, ho és també la Fundació Gentis (amb el número 0900000216 a Salt, a Barcelona, a Tarragona i a Terres de l'Ebre), actuant com a **agent intermediador** entre les empreses i les persones interessades en realitzar processos d'inserció laboral des de qualsevol punt de l'estat espanyol. La Fundació Gentis es va fusionar amb l'entitat AVBC, sumant esforços en matèria sobretot de formació, i en la metodologia de Competències centrada en la persona.

Finalment, a partir del 2014, la **professionalització dels equips de prospectors/es i d'inseridors/es** possibilita el creixement territorial dels projectes d'inserció laboral a tot el litoral català: Girona, Barcelona, Tarragona i Terres de l'Ebre. Ampliant l'expertesa en l'àmbit formatiu a través del servei de Formació i creant finalment, al 2019, l'àrea Persones, Formació-Empresa-Economia Social incloses al que de manera interna anomenem FIT (Formació i Treball), fet indispensable per a:

- » Facilitar que les persones ateses disposin d'un perfil competidor davant el món laboral i pugin mantenir l'estabilitat en el seu lloc de treball.
- » Millorar les competències i professionalitat dels equips d'inseridors i prospectors.

Destaquem també que el 2014, fruit d'aquest creixement territorial la Xarxa d'Organitzacions s'amplia en la gestió del programa Incorpora a Barcelona en dos punts i a Terres de l'Ebre gràcies a la participació i coordinació de les diferents entitats que el conformen.

Com es deia a l'inici, la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa centra la seva atenció en els itineraris laborals d'èxit a través sobretot de la professionalització del seu capital humà i donant un servei a tres bandes: l'atenció a les empreses, mitjançant la figura d'un professional tècnic prospector; la coordinació amb els diferents actors socials, mitjançant un professional tècnic inseridor i altres professionals; i la persona atesa, com a eix vertebrador de tota la tasca de l'entitat i afavorint la seva autonomia personal i laboral a través de tot el capital humà disponible a la pròpia Xarxa.

En el següent apartat s'expliquen altres elements teòrics que fonamenten les accions i intervencions del servei.

4.2. Definició i projecte, metodologia i desenvolupament

La Xarxa Plataforma Educativa gestiona des de 2007 l'empresa d'inserció Eina Activa El SL i els serveis vinculats a les àrees FIT entre d'altres, els quals són d'àmbit autonòmic català i realitzen la inserció laboral especialitzada en l'atenció dels col·lectius abans especificats. Conjuntament, l'empresa i els serveis ofereixen, *de manera transversal i amb una metodologia comuna*, serveis i assessorament a totes les persones usuàries de qualsevol de les organitzacions de la Xarxa, així com a altres persones, organitzacions i empreses. També treballen de manera conjunta per aportar les 'peces' de l'itinerari laboral que cada persona requereix a través de la complementarietat, com s'ha dit abans.

La metodologia que s'implementa des del Servei d'orientació i també des de la Xarxa d'Organitzacions és aquella que contempla la persona atesa com a eix del procés. Aquest punt de partida és fonamental per articular un procés d'ensenyament-aprenentatge que reconegui les particularitats de cada persona atesa (història acadèmica, característiques personals, capacitats, si-

tuació social, etc.), ajustant les actuacions a realitzar amb cada participant. Així es pot dir que l'enfocament de la intervenció contempla **individualitzar les accions** a realitzar amb cada persona atesa, de tal forma que la rendibilitat i repercussió de cada una d'elles siguin les més altes possibles.

Tanmateix, la individualització del procés no pot obviar el fet que l'ésser humà és un ésser social, se situa en un context en el que viu, aprèn i es relaciona amb altres. El reconeixement de les relacions que es generen entre la persona atesa i el context (tant l'immediat, familiar, educatiu, entre iguals com el més ampli i genèric, comunitari, social, polític, religiós, cultural) i de com impacten en el desenvolupament de les persones i, per tant, en el seu procés d'aprenentatge, ens porta a considerar l'**enfocament sistèmic** com l'eix estructurador teòric sota el que s'emmarcarà qualsevol intervenció.

El Servei d'orientació implementa l'enfocament metodològic en un acompanyament a la persona atesa on se li proposa que identifiqui en quin punt es troba. Aquest punt de partida, ha de permetre a la persona atesa explorar els aspectes que no és capaç de reconèixer, decidir quins objectius té i actuar per aconseguir-los. Per tal fi, el o la professional li proposa determinades activitats d'observació, xerrades d'empresaris, casos d'èxit d'altres persones, visites a empreses, activitats esportives, voluntariat i treball comunitari, entre d'altres, com a font de coneixement, d'interessos i de motivació.

La corrent de la pedagogia i la psicologia sistèmica concep l'espai educatiu com un ecosistema, on els joves i l'equip d'intervenció directa són part d'un sistema intercomunicat de relacions, creences, emocions, lleialtats i coneixements. Aquest enfocament permet: atendre i valorar el context específic, la diversitat i les seves particularitats; reconèixer la individualitat i l'essència de cada persona atesa; observar sense jutjar i ser inclusius en totes les

activitats dels serveis, treballant des de l'acceptació i el respecte, desenvolupant el sentiment de pertinença, la participació i el vincle amb el projecte comú, el servei d'itineraris pren com a **principis metodològics pel procés de formació** els següents, considerant-los com els que tenen més impacte positiu:

- » *El grup és l'espai natural d'intervenció que afavoreix la construcció de la identitat individual.* La interacció amb els altres i amb la realitat ajuda a construir el propi projecte vital, unint-se a/o diferenciant-se dels altres.
- » *Aprofitar les oportunitats i recursos de l'entorn.* El treball comunitari és inherent als projectes de la Xarxa d'Organitzacions en tot allò que fan les persones ateses, col·laborant intensament amb altres entitats, administracions públiques, escoles i empreses per dur-lo a terme. La persona atesa, d'altra banda, participa en activitats i esdeveniments organitzats per la comunitat, rebent així un servei que aprofita les oportunitats i els recursos.
- » *L'aprenentatge basat en metodologies participatives i interactives.* Aquestes inclouen un conjunt de procediments, tècniques i eines que impliquen a la persona en el seu procés vital i professional. Es basen en la comunicació col·laborativa, que potencia la participació responsable, la satisfacció i l'enriquiment de les persones ateses. Es recolza el **model d'ocupabilitat per competències**, que en fomenta el desenvolupament.
- » *L'aprenentatge significatiu a nivell personal.* L'aprenentatge resulta una experiència de progrés quan es veuen reflectides les pròpies necessitats i il·lusions en allò que es descobreix, i quan es veuen reconeguts els propis talents, experiències i saviesa.
- » *L'educació no formal com a vehicle d'aprenentatge.* L'equip d'intervenció directa permet i promou una convivència intensa amb altres membres de la comunitat, funciona com a faci-

litador de l'aprenentatge, utilitza les dinàmiques i el joc com eines de treball per a projectar realitats, i subratlla la importància del procés sobre la consecució del producte final.

- » *L'aprenentatge per projectes.* Una metodologia integradora dels principis abans explicats que permet als participants ser eixos actius del seu propi procés d'aprenentatge; motivant-los a aprendre i posant en pràctica les seves capacitats en funció de centres d'interès.

La metodologia de treball es constitueix i funciona sota els principis de coordinació, heterogeneïtat, complementaritat i transversalitat. La seva tasca bàsica és dotar de les eines necessàries, tant tècnico-professionals com psicossocials, que facilitin a les persones un major grau d'autonomia en el seu itinerari d'inserció laboral.

L'itinerari d'inserció es conforma de diverses fases. S'inicia amb la realització de **sessions informatives** mensuals, on s'expliquen detalladament les accions que es poden realitzar dins el servei i els diferents projectes que es desenvolupen a cada territori, perquè les persones participants tinguin clares les expectatives del servei. Un cop alguna persona manifesta estar realment interessada en iniciar el seu itinerari, ha de complir una sèrie de **requisits d'entrada**, i aportar la documentació requerida per fer-lo.

De manera general, es realitza una **primera entrevista** per fer una valoració del perfil competencial i grau d'implicació en el procés. Segons sigui el resultat d'aquesta valoració es detallen els **objectius de l'itinerari**: formació en millora de competències a través de tècniques de recerca de feina, assessorament per aportar competències instrumentals i/o tècniques i orientació sociopersonal, i/o derivació a l'empresa d'inserció (Eina Activa EI).

L'itinerari es complementa amb l'acció **estratègica**, dirigida a vincular els perfils competencials de les persones beneficiàries amb la recerca d'empreses i organitzacions que requereixen d'aquests perfils.

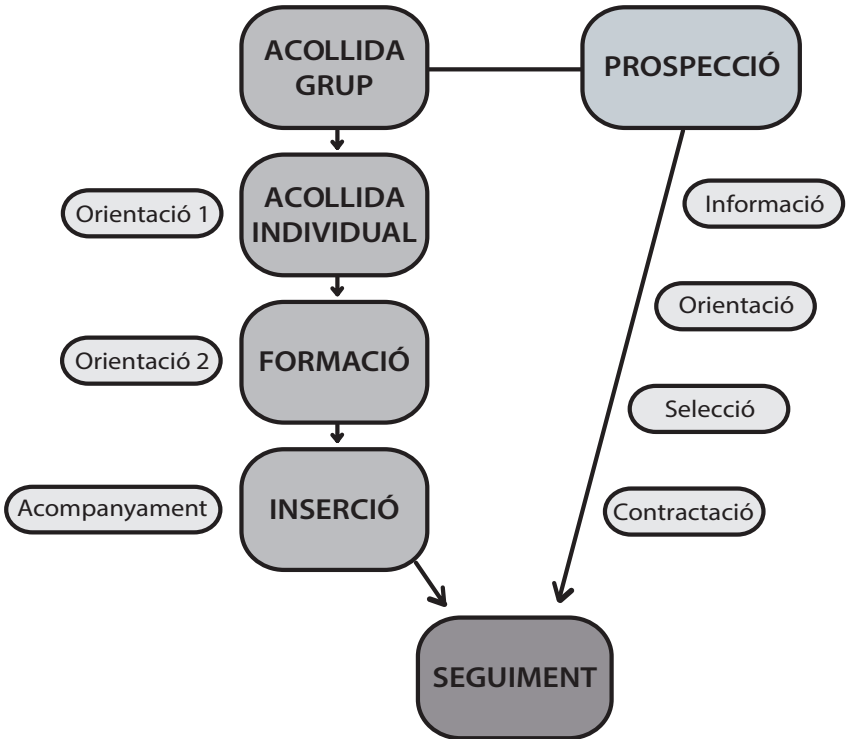
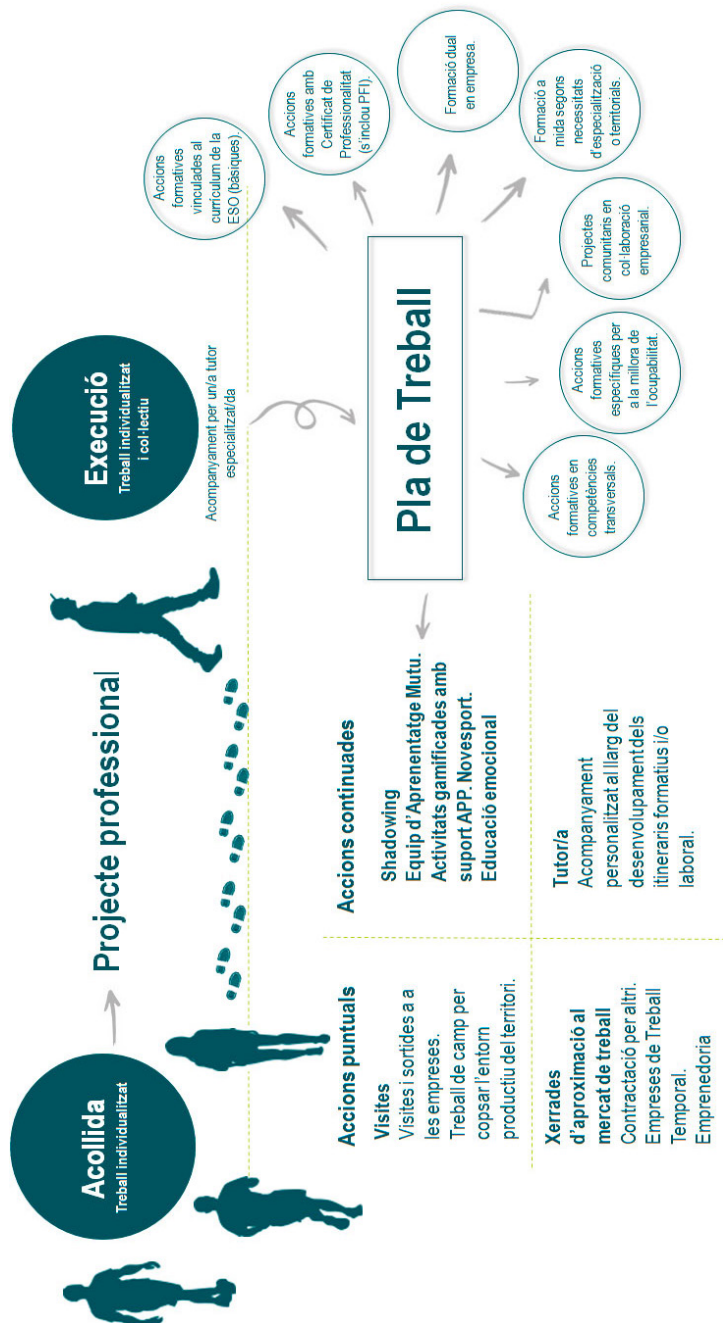
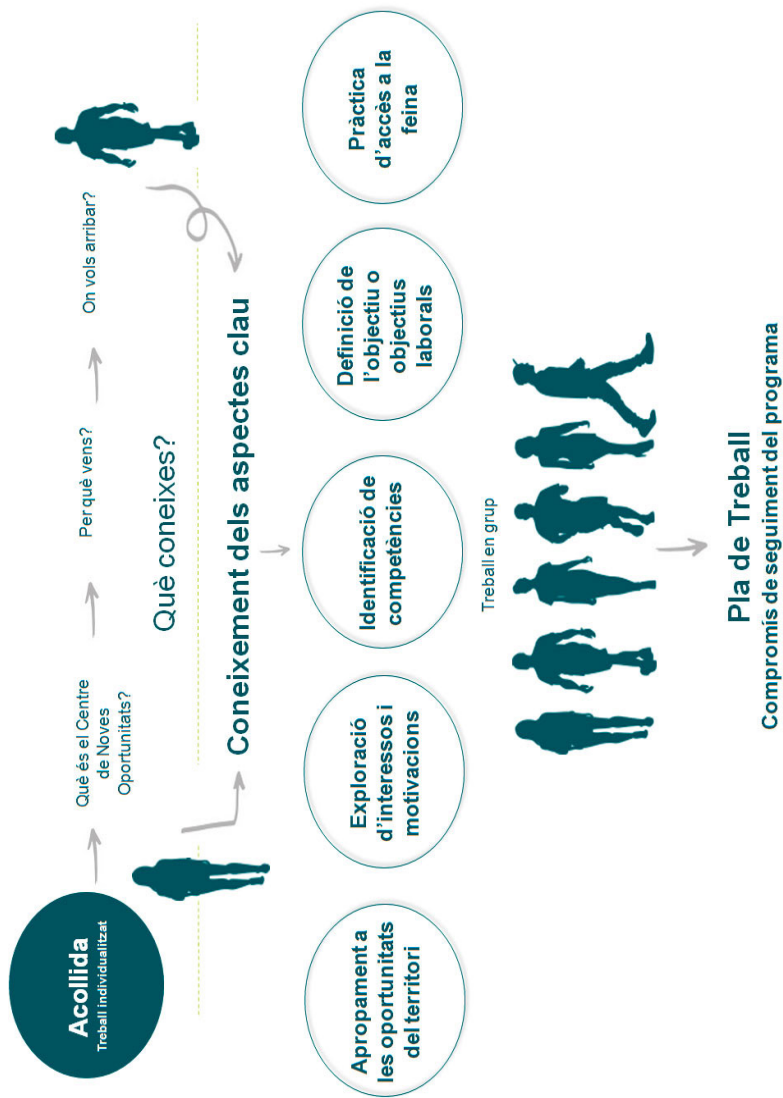


Figura 1.- Accions dutes a terme pel serveis d'inserció i prospecció (des de 2013).





Figures 2 i 3.- Accions dutes a terme, per exemple al projecte del Centre de Noves Oportunitats (des de 2017).

Desenvolupament d'activitats i especialització:

Com se suggereix a l'inici de l'escrit, l'activitat de FIT (Àrea de Formació i Treball) i d'Eina Activa El atén les necessitats socials, integrant de manera **complementària** l'atenció a l'empresa, la formació i inserció de la persona atesa i la coordinació amb els actors socials involucrats en aquesta tasca. Aquesta complementarietat és una dels trets distintius d'aquesta Pràctica per considerar-la bona, *en tant que desenvolupa una acció amb mirada holística i atenent a tots els factors intervinents.*

A. Activitats orientades a les persones:

- 1. Acollida al servei:** Consisteix en reunions grupals d'informació sobre les tasques que es duran a terme i sobre la motivació i implicació que cal amb el servei i amb el procés personal d'ocupació per part del subjecte. Es dóna atenció fins a un màxim de 30 persones al mes, en una sessió informativa on es detallen els diferents programes d'inserció laboral o de millora competencial i formativa (FIT) que es tenen actius, així com la presentació de totes les entitats de la Xarxa d'Organitzacions, cosa que facilita la identificació de possibles casos per a derivar a l'empresa d'inserció Eina Activa o a altres entitats de la Xarxa, i també si s'escau d'altres entitats externes si creiem que poden ser més adients per a la persona atesa.

Un exemple d'aquest tipus d'acció i de complementarietat seria la participació per part de les persones ateses per l'Empresa d'Inserció o altres entitats de la Xarxa, d'accions de formació desenvolupades tant per persones contractades com per persones aturades. Aquest punt aporta una bona coordinació entre les diferents entitats de la Xarxa d'Organitzacions com també una atenció global i integral a la persona atesa.

- 2. Orientació laboral:** Entrevistes individuals on esplantegen les necessitats de cada persona treballadora i l'itinerari

que poden realitzar des de les diferents activitats del servei (formació, orientació formativa, inserció). Derivació a altres recursos si s'escau; assignació d'una persona tutora i valoració inicial. Disposar d'una persona tutora facilita la gestió de recepció a l'hora de derivar les trucades o visites i també fa que la persona atesa pugui disposar d'un espai distès i confortable per a treballar les seves inseguretats i potenciar les seves competències.

Un exemple d'aquest tipus d'acció és que disposem d'un model específic d'entrevista que fem servir si el programa no en disposa de models a executar. D'aquesta manera ens assegurem de recollir tota la informació requerida, per si hi ha un canvi de personal tècnic, aquest pugui disposar d'una visió global de la persona atesa.

3. *Formació Laboral*: Formacions grupals (fins a 10-15 persones) on es materialitzen els objectius professionals, el grau d'ocupabilitat i les necessitats de cada persona, així com la identificació i coneixement del seu entorn personal i laboral. El personal tècnic, segons informacions recollides a l'entrevista individual, realitza valoració dels temaris o blocs formatius que ha de realitzar la persona i el nivell idiomàtic i formatiu de què disposa la persona atesa. Els temes dels blocs formatius són relatius a l'orientació laboral i millora de les competències transversals (competències per desenvolupar la feina, autoconeixement, anàlisi de l'ocupabilitat); el procés de recerca laboral (on presentar-se); la execució de la mateixa (com presentar-se a l'empresa) i informació sobre el món laboral (vocabulari, drets i deures de la persona treballadora i de l'empresa, i legislació vigent). Actualment es disposa d'un material que facilita tant la gestió del personal tècnic que fa les classes com d'un manual específic per a la persona atesa perquè pugui seguir les classes amb normalitat i eficiència.

Mostrem com a exemple els blocs formatius desenvolupats als programes d'inserció laboral:

Bloc 0 - Competències clau

- Context laboral
- Identificació de competències transversals bàsiques

Bloc 1 - Diagnòstic de l'ocupabilitat i elaboració del pla individual d'inserció

- Motivació i interessos
- Mercat de treball

Bloc 2 - Recerca de feina

- Canals de recerca de feina
- Eines de recerca de feina
- Procés de selecció
- Autoocupació i Emprenedoria: Es lliga a programes com el Punt d'Autoocupació Incorpora (Obra Social la Caixa) que es desenvolupa des de gener de 2016 a Girona i, a partir de 2018, a Terres de l'Ebre. També es reforça la gestió d'emprenedoria i Economia Social i Cooperativa amb el projecte d'Ateneus Cooperatius de Terres Gironines i de Terres de l'Ebre, que es van iniciar amb entitats de la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa i altres agents públics i privats dels territoris, al desembre del 2016.

Bloc 3 - Accions de formació

- Formació bàsica instrumental inicial
- Formació bàsica instrumental avançada
- Formació en competències transversals
- Alfabetització digital inicial
- Alfabetització digital avançada

També es pot dir que se segueix utilitzant la complementarietat dels diversos projectes i programes que es desenvolupen aportant una metodologia o material comú per a totes les

persones tutores i per altra banda, fent que les persones puguin rebre la màxima informació al respecte per què puguin triar el seu itinerari laboral i que sigui el més adequat a les seves necessitats.

4. *Orientació formativa, de pràctiques i/o voluntariat*: Entrevistes individuals amb personal tècnic que valora la possibilitat d'accions:

- Accions no professionalitzadores al servei Formació a través dels Punts Formatius del programa Incorpora, on la Fundació Gentis desenvolupa entre dos i tres formacions a diferents poblacions de la demarcació de Girona, Terres Ebre i Barcelona. També es realitzen derivacions a formacions externes a la Xarxa d'Organitzacions com ara ajudant de cuina o de cambrer, personal de neteja, operari de producció, mosso magatzem o atenció al client en comerç.
- Accions professionalitzadores al servei Formació a través de diferents **homologacions** desenvolupades per Fundació Gentis a Salt, Barcelona, Tarragona i Terres de l'Ebre. Aquestes homologacions són atorgades pel Departament de Treball i possibiliten a l'entitat poder oferir un gran ventall de formacions subvencionades lligades a certificats de professionalitat per a les persones en situació d'atur que milloren el seu Currículum Vitae i les seves possibilitats d'inserció laboral.

Les homologacions que disposem actualment són als sectors següents i per diferents nivells segons la formació que aporten les persones ateses: Administració; Promoció turística; TIC i gestió Web; Atenció al client, Comerç i gestió magatzem; Mediació comunitària; Inserció laboral; Jardineria; Docència; Atenció socio sanitària, i molt aviat, imatge personal i perruqueria.

- Accions de formació Tipus Dual: Aquesta metodologia formativa és la que s'utilitza a Eina Activa, compaginant en la mateixa jornada laboral unes hores de gestió productiva i unes hores de formació. Així la formació es fa efectiva en dos processos diferenciats: el procés desenvolupat als espais de treball i un altre procés més teòric a l'aula. Segons l'activitat productiva desenvolupada cada grup de professionals formats s'organitza de manera diferent.

Alguns dels exemples actuals, entre d'altres, són:

- Taller mecànic propi, on es realitza muntatge industrial en cadena de producció de bicicletes.
- Taller de fusteria, on es realitza recuperació de palets i mobiliari de disseny.
- Gestió logística de repartiment de paqueteria i distribució de missatgeria ecològica amb bicicletes elèctriques adaptades en diferents poblacions; possibilitant així un projecte ecològic, sostenible i amb zero contaminació. Inclou també la reparació de bicicletes.
- Taller de manipulats diversos segons adaptació als diferents clients en cadena de producció manual.

En aquests contextos les persones amplien el seus coneixements i aptituds, sumats a una jornada laboral d'entre 20 i 40 hores setmanals, segons l'activitat on s'ubiquen. Aquesta els permet adquirir les habilitats i coneixements per a una posterior inserció o reinserció laboral.

Fruit d'aquesta tasca desenvolupada des de la seva creació al 2007, han anat creixent en persones ateses laboralment i especialitzant-se cada vegada en més línies productives en diversos sectors emergents.

- També es realitzen derivacions a formacions externes a la Xarxa d'Organitzacions en temàtiques i accions que són ne-

cessàries per a la persona atesa i no es poden desenvolupar internament

- Foment de les pràctiques no laborals. Aquestes pràctiques poden derivar d'una acció formativa professionalitzadora (lligada a un Certificat de professionalitat) o bé d'un programa subvencionat. Les pràctiques no laborals són necessàries per a donar seguretat a la persona participant en el seu procés d'inserció laboral com també de visualització per part de l'empresa del seu perfil professional al lloc de treball. El percentatge d'insercions laborals sempre creix si la persona ha desenvolupat unes pràctiques no laborals de manera satisfactòria, ja sigui perquè l'empresa ha acabat contractant a la persona internament com si ha sigut el detonant per a *reforçar la autoestima i seguretat en les entrevistes laborals posteriors*.

Disposem de moltes experiències d'èxit vinculades a aquest tipus d'acció.

Per exemple, el cas de la Mirna, una dona de 40 anys en situació d'atur de llarga durada que desenvolupa un certificat de professionalitat al sector de l'Administració el 2016, realitza les pràctiques a una empresa del sector social. El 2018 accedeix a una selecció per donar suport a l'àrea de RRHH i aconsegueix la plaça. Actualment encara hi treballa i està molt contenta de l'experiència.

També tenim el cas de la Mouna, una dona de 30 anys en situació d'atur de curta durada que desenvolupa un certificat de professionalitat al sector de l'Atenció al client i magatzem, va realitzar les pràctiques a una empresa de serveis el 2016. Va accedir a una selecció per a gestionar l'atenció al client i rebuda de paqueteria a una empresa de missatgeria. Actualment encara hi treballa.

- Foment de les tasques de voluntariat que milloren el grau d'ocupabilitat, apropant la persona al seu objectiu professional final. Actualment, i a través de l'entitat Acciona't que forma part de la Xarxa d'Organitzacions, es pot oferir a les persones ateses la possibilitat de participar en processos de voluntariat a dins de la Xarxa.

Aquest voluntariat es divideix en tres parts:

- » Voluntariat social; en què la persona desenvolupa com un valor i aportació del seu coneixement i del seu temps destinat a una acció concreta de curta o llarga durada.
- » Voluntariat laboral; aquell que la persona desenvolupa com una millora del seu currículum vitae per a la perfecció d'una tasca concreta o per a evidenciar les dificultats que pot haver-hi en el seu lloc de treball futur.
- » Voluntariat terapèutic; aquell que la persona desenvolupa sense cap altre necessitat que no sigui la de poder disposar d'una activitat física i/o relacional que possibiliti fer una aportació positiva en l'apoderament personal i mental de la persona atesa.

Per exemple, com a experiència d'èxit vinculat a aquest tipus d'acció tenim el cas de'n Ramon, un home de 60 anys jubilat que va desenvolupar un Voluntariat social per a donar suport a les tasques administratives i de suport a l'alfabetització digital de persones amb discapacitat durant el 2016-2017. Actualment està desenvolupant un altre Voluntariat social en una altra entitat i es valora molt la seva tasca, i ell agraeix poder sentir-se útil i ensenyar a les persones amb discapacitat.

El cas de la Cristina, una dona de 40 anys amb discapacitat física en situació d'atur de curta durada amb un currículum vitae molt inestable però amb una gran dotació

de formacions desenvolupades que feia dubtar de quina era la dificultat que hi havia en el seu perfil. Participa d'un voluntariat laboral a la Xarxa d'Organitzacions, on es fa palesa les seves dificultats i es treballa durant el 2013 com a voluntària en la gestió administrativa, i des del 2014 fins al 2016 com a persona atesa als programes. Gràcies a la tasca conjunta, al 2016 aconsegueix un lloc de treball a l'administració pública on encara treballa.

El cas de la Meritxell, dona de 34 anys amb discapacitat física i psíquica en situació d'atur i pendent d'una Incapacitat Parcial o Permanent. Està desenvolupant des del 2016 un Voluntariat terapèutic, ja que manifesta necessitat d'ocupar el seu temps tasques d'atenció al client i gestió administrativa. El fet de poder tenir unes tasques concretes i socialitzar-se durant dos dies a la setmana ha millorat el seu estat anímic.

5. Acompanyament i inserció laboral: En aquest cas, es fan entrevistes individuals amb personal tècnic que valora les tasques desenvolupades dins i fora del servei i fomenta l'actitud proactiva en la recerca de feina. Es registren de manera acurada els processos de selecció en què la persona està participant, les 'autocandidatures' o insercions per orientació realitzades i els processos que el servei ha possibilitat amb la prospecció d'empreses.

En molts casos les persones ateses tenen situacions personals que dificulten de manera efectiva la recerca activa de feina. La persona tutora desenvolupa una tasca d'acompanyament i suport marcant petits objectius i controlant segons cada cas el procés d'inserció laboral. Si la persona no mostra interès es fa difícil que hi hagi un èxit en el seu itinerari laboral i és aconsellable poder desenvolupar sessions individuals de coaching per evidenciar aquesta situació i canviar-la.

Tenim com a exemple el cas d'en Juan Francisco, un home de 62 anys en situació d'atur de llarga durada i amb control per dependència a tòxics. Va ser derivat del Servei d'Ocupació de Catalunya (**SOC**) per a la gestió del programa Agències de Col·locació el 2016. Es realitzen accions individuals i grupals per a conèixer la persona i la seva manera de relacionar-se amb els demés.

Durant 2016 i 2017 es treballa per a la seva inserció laboral, participant de diverses accions formatives i en diversos processos de selecció, compaginant amb la persona tutora accions de suport personal i de coaching per a controlar la seva situació de superació d'addició a l'alcohol.

Moltes vegades les persones necessiten d'un procés previ de preparació no només professional, sinó també personal i de reestructuració cognitiva; de les seves idees o preconcepcions de determinades coses.

6. Seguiment laboral: Un cop la persona aconsegueix amb èxit arribar al procés final de selecció es realitza el seguiment de la contractació amb la persona (si és autocandidatura) i amb l'empresa (si és inserció per intermediació) abans, durant i després de la contractació.

Sovint la persona requereix de més suport a l'hora de poder mantenir el lloc de treball que per trobar-lo directament. En aquests casos, per a poder fer un bon acompanyament o treball amb suport és vital disposar i estar atents a les informacions i seguiments que s'estableixen entre la persona atesa treballadora i els professionals designats per l'empresa.

El cas de l'Enric , el 2017, s'aconsegueix que pugui participar d'una selecció per una empresa del sector surer, molt vinculada al servei, que acaba per contractar-lo inicialment tres mesos. Es desenvolupen accions de seguiment a posteriori amb l'empresa i amb la persona treballadora

per a validar l'adaptació al lloc de treball. Després d'aquest període, aconseguix continuar amb un nou contracte de sis mesos més. Durant el 2018, l'Enric pateix una situació personal complicada que fa que perilli el seu control dels tòxics, i tot i el control es decideix conjuntament amb l'empresa finalitzar la contractació i no renovar un cop acabat els sis mesos. Se'l deriva de nou a les accions formatives per integrar-lo al grup de seguiment i aconseguir una millora i reconducció en la seva situació. Per altra banda, l'empresa segueix disposada a tornar-lo a agafar quan la situació la tingui més controlada.

En alguns casos és fa difícil poder fer el seguiment a l'empresa i per tant només es fa seguiment a la persona.

7. Avaluació: Una part important de la tasca del servei és la d'avaluar i validar que les actuacions i les millores desenvolupades donin resposta a les necessitats de les persones, i a les exigències que es requereixen a cada un dels programes que es gestionen, tant per a la gestió d'Inserció i Intermediació Laboral com la de les accions formatives (FIT).

La recollida d'aquestes informacions es desenvolupa a través de diverses accions, on es valora l'efectivitat de les mateixes i el grau de satisfacció per part de les persones ateses. Es realitzen reunions de seguiment i avaluació també, per a garantir la qualitat i idoneïtat de les formacions desenvolupades, així com les accions posades a disposició per a les persones. Aprofundim en aquesta qüestió de l'avaluació en un apartat posterior.

L'itinerari d'inserció inclou una valoració competencial de la persona per fer possible el disseny del seu itinerari laboral, amb accions concretes de formació grupal i individual, tutorització, acompanyament a la recerca laboral, així com

el seguiment després de la contractació. D'aquesta manera s'aconsegueix que la persona millori el seu grau d'ocupabilitat, de formació i d'autonomia en el procés d'inserció.

D'altra banda, l'entitat valora positivament l'**heterogeneïtat dels casos** que s'atenen, els quals vénen afectats, com dèiem, per diversos factors d'exclusió social, sovint relacionats uns amb els altres. Entre els principals d'aquesta constel·lació es troben:

- » **Privació de llibertat:** Persones que es troben en situació d'emprisonament, de diferents graus, o bé en situació de secció oberta, residint a casa seva.
- » **Pobresa:** Tenir ingressos baixos i menys possibilitats d'accés a una renda.
- » **Percepció de Renda Garantida Ciutadania:** Dones i homes que es troben dins d'aquest programa pel qual, a través de Serveis Socials i del SOC, reben una ajuda econòmica i familiar per subsistir. Només es pot rebre a través de l'administració pública, i es consolida com un dels programes que s'ha adaptat de les antigues Rendes Mínimes (PIRMI).
- » **Monoparentalitat:** Fill o fills a càrrec d'un sol element de la parella o per ser família monoparental.
- » **Marginalitat:** Trobar-se en situació d'exclusió social, cultural, econòmica i/o ètnica dins una comunitat, rebent per això un tracte discriminatori i exclouent.
- » **Condicions d'habitatge:** Viure en un espai de menys de 10 m² per persona, amb deficiències d'infraestructura sanitària o d'altres; tenir dificultats d'accés i manteniment d'un habitatge digne, i/o viure en barris-guetos de zones degradades.
- » **Malaltia:** Persones amb malalties cròniques, o haver patit dependència a toxicomanies. Desatenció a la salut específica de

les dones; tenir dificultats d'accés als recursos preventius i/o de comunicació amb els serveis i personal sanitari.

- » Aïllament: Viure en zones deprimides o de difícil accés.
- » Distància cultural: Provenir d'un país o un entorn sociofamiliar que dificulta la inserció sociolaboral.
- » Comunicació: Dificultat per a fer-se entendre, ja sigui pel baix o nul domini idiomàtic o per altres circumstàncies (timidesa, problemes de parla, poc contacte amb la gent).
- » Desmotivació: Baix estímul o interès pel que cal un reforç per a què la persona s'involucri amb el servei i amb la seva situació personal i laboral.
- » Desestructuració: Provenir d'un ambient sociofamiliar inestable.
- » Manca de formació: Primària inacabada o analfabetisme funcional. En el cas de persones immigrades, la falta de reconeixement de les trajectòries formatives i/o laborals prèvies a la migració. D'altra banda, no tenir accés a una formació ocupacional adequada a les seves necessitats i que realment capaciți per a l'ocupació i per competir en el mercat laboral; o bé portar a terme accions formatives que no aporten sortides professionals adequades al context laboral actual. En molts casos és necessari el reciclatge formatiu permanent.
- » Inexperiència laboral o reorientació laboral: En molts casos el perfil de joves i/o persones amb discapacitat que s'atenen són persones amb poca o nul·la experiència laboral, per la qual cosa accedir a les ofertes laborals de l'empresa resulta molt difícil perquè no sempre tenen la capacitat per a mantenir el seu lloc de treball. Pel que fa a la reorientació, perfils de persones que han estat realitzant durant tota la seva trajectòria laboral una feina i que, per alguna situació, es veuen en la necessitat d'orientar-se i ubicar-se en altres sectors laborals dels quals no tenen experiència, la confiança

o l'adaptació que l'empresa requereix. A més, sovint per la seva edat es veuen exclosos de processos de selecció.

- » Activitat de subsistència o ocupació precària: Ingressos econòmics per via de l'economia no formal, amb feines de baixa qualitat i fora del mercat regulat, treballant en condicions laborals de precarietat i de desprotecció social. També sous menors per treballar en ocupacions de major concentració femenina, patir atur de curta o llarga durada, o amb trajectòries laborals intermitents i/o contractes temporals.
- » Hàbits de treball no establerts: No haver tingut responsabilitats d'horaris i/o fora de la llar, per la qual cosa, cal treballar aquests aspectes abans d'iniciar-se la recerca laboral.
- » Atur: De curta o llarga durada que afecten l'economia familiar.
- » Flexibilitat horària: Per càrregues familiars o altres motius, disposar d'un horari rígid (limitat a mitja jornada, matins, etc.)

Aquesta heterogeneïtat representa una realitat per la qual la societat necessita una acció com la desenvolupada actualment per la Xarxa de Plataforma Educativa, amb un treball més crític i de major envergadura i impacte: un treball per part dels i les professionals en la realització d'accions d'inclusió entre els mateixos col·lectius d'exclusió i risc de patir-ne.

B. Activitats orientades a les entitats:

1. *Informació del servei*: S'atén individualment a les entitats que deriven per informar sobre les accions i actuacions del servei.
2. *Coordinació i seguiment*: Amb el grup de treball dels professionals d'Eina Activa i FIT per a treballar conjuntament casos, empreses i accions concretes.

A nivell extern, es realitza una acció conjunta amb diferents actors i agents socials que participen en el dia a dia de la persona atesa, com ara el Departament de Justícia de la Generalitat; Centres del sistema de protecció a la infància i adolescència; el SOC; l'Associació de Sords; les entitats del programa Incorpora; fundacions tutelars, i d'altres organitzacions, federacions i serveis socials que deriven casos dels quals es fa seguiment conjuntament.

3. *Avaluació i millora*: Es mesura l'efectivitat de les accions, el grau de satisfacció per part de les entitats i es realitzen reunions de seguiment i avaluació per garantir la qualitat i idoneïtat de les accions posades a disposició de les persones usuàries del servei. Sobre aquest tema s'aprofundeix a l'apartat corresponent.

Les activitats que realitza el servei es duen a terme de la mateixa manera tant en atendre a les entitats de la Xarxa d'Organitzacions com a entitats externes; això constitueix la transversalitat i implica coordinació amb tots els agents involucrats interns i externs. Amb les aportacions dels diferents equips de treball, es creen grups interdisciplinaris que actuen amb un únic objectiu: l'atenció i la autonomia de les persones ateses.

La coordinació i el treball en xarxa amb els diferents actors socials resulta crucial per a l'èxit dels itineraris laborals. D'aquesta manera, i seguint els objectius de la Xarxa de d'Organitzacions de Plataforma Educativa, els serveis d'Inserció i Formació (FIT) i l'Empresa d'Inserció volen ésser un punt de referència per a totes les entitats de l'àmbit social que requereixin de suport a la inserció laboral, a l'autoocupació o a la prospecció dels seus/seves professionals i les persones que atenen.

L'experiència i especialització en l'atenció dels col·lectius descrits

porta a defensar un model d'intervenció integral que contribueixi a la millora de la qualitat de vida de les persones beneficiàries de tots els serveis de la Xarxa; motiu pel qual es fa l'esmentat treball en xarxa.

C. Activitats orientades a l'empresa:

1. *Informació del servei*: Pla d'informació que es realitza per a les empreses. S'inclou informació i assessorament sobre la Llei d'Integració Social dels Minusvàlids (LISMI), i sobre la implementació de mesures de Responsabilitat Social Corporativa (RSC), com també totes d'aquelles ajudes per a la contractació de perfils d'exclusió social (per exemple, l'estratègia d'emprenedoria i ocupació dels i les joves, Garantia Juvenil).
2. *Orientació laboral*: Informació i orientació sobre els col·lectius d'exclusió social, beneficis en la seva contractació i la nova contractació vigent. Suport en la recol·locació de persones que per motiu de baixada de producció no pot absorbir la mateixa empresa. Definició dels llocs de treball i en la creació de nous per a la contractació de persones amb discapacitat.
3. *Pre-Selecció laboral*: Presentació de persones candidates que s'adeqüen al perfil demandat per l'empresa i suport en la selecció de la persona treballadora.
4. *Acompanyament i seguiment laboral*: Seguiment de l'evolució i adaptació a la feina de la persona treballadora, i mediació si s'escau. Formació al personal treballador de l'empresa si la persona que contractarà finalment requereix de suport per part dels companys/es de feina.
5. *Avaluació i millora*: Es mesura l'efectivitat de les activitats realitzades i el grau de satisfacció per part de les empreses. També es realitzen reunions de seguiment i avaluació per garantir la qualitat i idoneïtat de les accions posades a disposició de les empreses.

Metodologia per a la intermediació:

La metodologia desenvolupada aporta **professionalitat** amb els perfils d'inseridors i prospectors que, conjuntament amb els diferents tècnics i educadors/es dels serveis interns i externs, conformen un treball que aporta i suma diferents visions d'una mateixa problemàtica: la inserció de col·lectius d'exclusió social i risc de patir-ne en una situació de crisi econòmica i de pobresa cada vegada més generalitzada.

A través de l'atenció individualitzada dels casos es detalla la metodologia concreta de treball. L'entitat ha adaptat el **protocol marc de Treball amb suport**, identificat inicialment per a desenvolupar accions d'inserció laboral amb persones amb discapacitat; i l'aplica en tots els casos en major o menor grau segons cada cas concret, tenint en compte la individualitat dins la heterogeneïtat definida anteriorment. Se segueixen les fases següents:

1. **Fase de preparació:** L'objectiu d'aquesta és identificar els interessos professionals i aptituds competencials de les persones beneficiàries. L'entitat utilitza l'entrevista com a mètode d'identificació de necessitats i aptituds competencials; realitzant-ne una primera entrevista semi-estructurada que permeti conèixer actituds i motivacions, mentre que una segona, en aquest cas per competències, permet analitzar els coneixements i les habilitats (el que la persona sap fer i el que és capaç de fer). D'aquesta manera es disposa del seu **perfil competencial**, que es pot comparar amb el sol·licitat per l'empresa o organització, acostant així les possibilitats d'èxit en el procés d'inserció.

En aquesta primera fase també es desenvolupen accions formatives de forma individual i grupal amb l'objectiu de:

- » Assolir el coneixement de les pròpies habilitats i limitacions.
- » Identificar clarament els propis dèficits laborals i valorar diferents tipus d'ocupacions.

- » Identificar perfils laborals adaptats a cada persona; treballant molt concretament les ofertes més interessants i com s'adapten al perfil competencial de cada persona beneficiària del programa.
- » Assolir els perfils competencials identificats.
- » Identificar possibles accions formatives dins o fora de la Xarxa d'Organitzacions.

Es dóna molta importància als coneixements informàtics (TIC) per a realitzar prospecció activa a les empreses, tutoritzant directament a la persona també en aquest aprenentatge.

2. Fase d'inserció laboral: Es busca aconseguir la feina adequada per cada persona en funció de les seves característiques, competències aptitudinals, motivacions i necessitats. Les accions estan dirigides a **garantir l'autonomia en la recerca activa de feina**, per aprendre a afrontar un procés de reclutament i selecció, i millorar també el grau de seguretat de la persona mitjançant:

- » El coneixement del territori a nivell empresarial.
- » L'elaboració del currículum vitae i la carta de presentació.
- » La pràctica de l'entrevista laboral, treballant molt el role playing (joc de rol).
- » L'acompanyament en la realització de trucades telefòniques a empreses.
- » L'acompanyament i dotació d'estratègies per a la recerca activa de feina.

Les accions **d'intermediació per la inserció** es poden agrupar en:

- » *Suport en la recerca*. El servei analitza quines poden ser les empreses més adequades segons habilitats i destreses. L'objectiu és presentar l'entitat, detallar el servei d'in-

serció laboral, detectar possibles necessitats de l'empresa/organització i presentar els perfils competencials de les persones usuàries.

- » *Anàlisi del lloc de treball.* En els casos en què l'empresa ho ha sol·licitat o ha estat oberta a acceptar persones com a candidats/es per ocupar un lloc de treball temporal i/o estable, sempre s'analitzen les característiques del lloc de treball tant pel que fa a requisits bàsics com en coneixements, competències, seguretat i salut, capacitat per fer l'adaptació del lloc de treball, etc. Aquest tipus d'anàlisi sempre s'acompanya d'una visita per fer l'observació "in situ" de les condicions del lloc de treball, l'entorn laboral, l'empresa, ubicació, accessos, etc. També s'analitza el perfil de persones amb qui s'haurà de treballar, com són aquests equips de treball per a adequar-ho al màxim a l'hora de fer el "matching" o selecció de les millors persones candidates.

3. Fase d'acompanyament laboral: Són les accions de suport necessàries per facilitar una inserció exitosa:

- » Presentació del lloc de treball a la persona usuària.
- » Visites de seguiment a l'empresa.
- » Contacte personalitzat amb el/la participant del servei.
- » Gestió d'incidències i suports puntuals requerits.
- » Avaluació contínua de l'evolució i adaptació al lloc de feina

Donat que ens adaptem a les necessitats de les persones ateses, és interessant remarcar que la persona tècnica inseridora i la persona tècnica prospectora poden intervenir en les diferents fases sense necessitat que l'estructura comenci per la primera fase, i es gestiona la intervenció tenint en compte la situació concreta que presenta la persona i les seves ne-

cessitats. Sempre tenint en compte la seva intimitat i la voluntat de participació de l'empresa.

Exemple d'aquesta acció és el cas d'en Felip, una jove de 20 anys amb discapacitat psíquica amb molt poc recorregut laboral que arriba al 2013 al Servei d'Inserció laboral amb un programa destinat a persones amb discapacitat del Departament d'Empresa i Ocupació (SIOAS). Es va treballar durant sis mesos aproximadament per a gestionar la fase 1 per a preparar al jove a què identifiqués el seu perfil competencial amb un reforç de formació vinculada a diferents sectors que li eren interessants. Durant sis mesos més, entrant ja a la fase 2, es van gestionar accions per a fomentar que la persona s'apoderés en el seu procés d'inserció laboral treballant la pràctica en les entrevistes de feina. Durant els següents deu mesos, dins la fase 2, el jove va rebre suport a la recerca d'ofertes laborals adequades al seu perfil. Fent un treball paral·lel, la persona prospectora va captar una empresa del sector logístic que va apostar per a la contractació d'una persona jove amb discapacitat, realitzant un treball amb suport i d'identificació dins a l'empresa, analitzant el lloc de treball que podia ocupar el jove. Acció que va resultar positiva ja que l'empresa el va contractar al 2015, inicialment amb un contracte de sis mesos. A través de la tasca es desenvolupa la fase 3, fent un seguiment amb l'empresa i amb la persona contractada per **garantir l'adaptabilitat i el futur** de la tasca a desenvolupar. Aquesta contractació es renova novament sis mesos i al 2016 aconsegueix el contracte indefinit, empresa en la què actualment encara continua treballant amb èxit.

En síntesi, la Xarxa d'Organitzacions desenvolupa i adapta tant el protocol Marc de Treball amb suport, com el Mètode per competències i el sistema sistèmic d'atenció a la per-

sona, tenint en compte la individualitat dins de la heterogeneïtat de les situacions que presenta cada persona atesa i seguint les fases de preparació, inserció i acompanyament segons necessitat.

D. Activitats orientades a les persones professionals:

Al 2019 l'equip de les tres àrees que surten reflectides en aquesta Pràctica (Persones, Formació-Empresa i Producció) es constitueix de la següent manera, per ordre jeràrquic:

- » Gerència: Vetlla pel bon funcionament global dels serveis; per aconseguir l'estabilitat dels equips a través de la venda de serveis i els contactes amb les administracions per al creixement dels projectes, i el poder donar resposta a les necessitats dels diferents territoris. Es reuneix amb diferents Direccions (Operativa, d'Àrea; en ocasions també amb les Territorials i les de Producció)
- » Direcció Operativa: Vetlla pel bon funcionament global dels serveis a través d'una organització conjunta i fent de pont entre les necessitats detectades i les oportunitats que aporta Gerència. Es reuneix amb Direcció d'Àrea, Direcció Territorial i de Producció i en ocasions amb els Caps d'Àrea.
- » Direcció d'Àrea (Persones; Formació-Empresa-Economia Social; Educació, i Producció): Vetlla pel bon funcionament dels serveis vinculats a la seva àrea d'acció, posa en pràctica i trasllada l'organització i control als seus equips. Aporta coneixements i *expertise* en l'àrea concreta per aconseguir donar resposta a les necessitats detectades. Es reuneix amb les Direccions Territorials i amb els Caps d'Àrea i Caps de servei, i en ocasions amb l'Equip de personal tècnic
- » Direcció Territorial (Girona-Barcelona-Tarragona-Terres de l'Ebre): Vetlla pel bon funcionament dels serveis vinculats

al seu territori d'acció, posa en pràctica i trasllada l'organització i control als seus equips. *Aporta també coneixements territorials per aconseguir donar resposta a les necessitats detectades.* Es reuneix amb Direcció Operativa, Direcció d'Àrea i, en ocasions, Producció; concretament amb els Caps d'Àrea i de Serveis i amb l'Equip de personal tècnic.

- » Caps d'Àrea (Discapacitat; Joves; Risc, i Genèric) i Caps de Serveis (Bugaderia; Missatgeria; Manipulats, entre d'altres): Són les persones que tenen una expertesa en una àrea concreta, que faciliten la millora de protocols i que vetllen pel bon funcionament dels serveis vinculats a la seva àrea. Es reuneixen amb Direcció d'Àrea, Direcció Territorial i de Producció, i directament amb l'Equip de personal tècnic.
- » Equip personal tècnic: Fa referència a l'equip que desenvolupa accions d'Inserció i Orientació, accions de Prospecció, el Personal Docent (sigui Intern o Extern), els Caps de Brigada que gestionen la tasca als Centres Especials de Treball i a Eina Activa. Aquests es reuneixen amb els Caps d'Àrea per a validar la tasca desenvolupada en el dia a dia, amb la Direcció Territorial fent seguiments esporàdics i de gestió de rrrh i de tant en tant amb la Direcció d'Àrea.
- » Equip de personal administratiu: Desenvolupen accions de recepció i atenció. Es reuneixen amb l'Equip de personal tècnic, Direcció Territorial i Direcció de Producció, i en ocasions amb Direcció d'Àrea.

D'aquest gruix de professionals destaquem el personal tècnic i administratiu, ja que són qui realitzen accions directes amb les persones ateses. Per això les seves actuacions i maneres de treballar han de ser el reflex d'allò que la Xarxa Plataforma Educativa vol ser. Per aquesta raó, és molt important apoderar-los en la gestió a través de les accions següents:

1. *Acollida Inicial*: Un cop incorporats al lloc de treball les persones treballadores noves reben una informació general de la Xarxa d'Organitzacions, de l'àrea on estaran vinculades i de l'equip amb qui s'hauran de relacionar. Es presenta a la persona designada com a mentora seva, la seva Direcció Territorial o de Producció, la seva Cap d'Àrea i la seva Direcció d'Àrea; i qui és la seva Gerència i Direcció Operativa.

Actualment s'està treballant per millorar els processos d'acollida a les persones treballadores. Es disposa per exemple d'una aplicació de mòbil, #GoGoGentis, que facilita la gestió d'incidències informàtiques i d'altres necessitats de manera àgil i coordinada.

2. *Mentoria*: La persona designada com a mentora acompanya en el procés d'adaptació al lloc de treball; que en alguns casos coincideix amb qui ocupa el càrrec de Cap d'Àrea/Brigada. Aquest acompanyament es realitza segons les necessitats de cada treballador/a i, sobretot, se centra en l'aprenentatge de la metodologia de treball, la ubicació de gestions internes i el funcionament intern.

3. *Formació Inicial*: La nova persona treballadora ha de poder aprendre la metodologia de treball exposada a través de formacions específiques inicials per a fomentar l'aprenentatge significatiu i la polivalència dels casos a atendre durant el seu primer any de feina, i segons l'experiència que ja aporti en projectes similars.

4. *Formació i especialització*: La persona quan ja porta un any a la Xarxa d'Organitzacions pot optar a formacions internes i externes d'especialització per a la millora de les accions a desenvolupar al seu lloc de treball i que reverteixen directament en l'atenció directa de les persones ateses. Aquest fet és molt valorat per l'equip ja que els facilita poder participar de processos de promoció interna dins la Xarxa.

5. *Seguiment*: El seguiment de la tasca diària es desenvolupa entre el Cap d'Àrea/Brigada i la Direcció Territorial o de Producció de manera presencial. Fet que es desenvolupa amb un control periòdic a les reunions d'intermediació i orientació cada quinze dies, i seguiments desenvolupats per evidenciar els casos tractats i les dificultats que es troba al dia a dia. També es realitzen reunions grupals d'intravisió amb les Direccions d'Àrea per a gestionar incidències concretes (s'exploraran més àmpliament en el proper apartat).
6. *Avaluació de l'acompliment (anual)*: Fruit d'aquests seguiments desenvolupats amb la persona treballadora es recullen les evidències de la tasca realitzada, tant de com es gestiona l'atenció a les persones ateses com de la gestió administrativa. Aquestes es recullen en un document final i d'avaluació entre les Direccions Territorials/Producció i els Caps d'Àrea/Producció, on es valida el compromís amb la Xarxa d'Organitzacions, la metodologia de treball i el treball en equip i creixement professional i personal.
7. *Altres*: Pel fet de formar part de la Xarxa d'Organitzacions de Plataforma Educativa el personal treballador pot participar de diverses actuacions de processos de millora tals com:
- » Participació en actes conjunts. Participació en actes de presentació, jornades i taules, participació en projectes internacionals i de caire comunitari.
 - » Codi Ètic. Disposar d'una eina per a resoldre situacions de caire ètic i moral i disposar d'un equip per a posar en pràctica el que es requereixi.
 - » Oportunitats de millora. La persona treballadora pot participar activament en la millora dels processos del dia a dia a través de les reunions d'intermediació i orientació.
 - » Processos participatius. La Xarxa d'Organitzacions dóna

importància a la participació tant de les persones treballadores com de les persones ateses i es desenvolupen accions diverses de participació al llarg de l'any.

Totes aquestes accions i processos fan que el personal contractat siguin professionals amb una capacitat de polivalència, adaptabilitat i iniciativa que facilita el treball en equip, la compartició de coneixements i l'actualització i reciclatge tècnic.

Com a exemple, el cas d'en Fidel, home de 40 anys que entra al servei al 2011 com a cas de millora de feina, i és al 2012 que s'integra a l'equip de prospecció, on segueix treballant com a Cap de l'Àrea a Formació-Empresa i Economia Social.

També de la Tatiana, una jove de 26 anys que entra a treballar al 2010 com Tècnica Inseridora i actualment, a través de la promoció interna i la formació, ha esdevingut un referent com a Cap de l'Àrea dels Programes de Joves.

4.3. Validació de la pràctica. Factors d'innovació, indicadors d'impacte i sistema d'actualització i millora de la pràctica.

Les accions que es realitzen com Itineraris d'èxit des de la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa es poden considerar un grup de 'petites bones pràctiques' dins una metodologia de treball amb les persones ateses i treballadores, amb les empreses i amb les entitats.

Les intervencions descrites signifiquen, es tradueixen i aposten per la millora continua, tenint a la persona atesa al centre de l'acció professional d'intervenció. Aquesta s'adapta a la diversitat de situacions, emmarcant cadas-

cuna d'elles a una estructura d'ordre concret que es va emplenant segons cada cas.

A continuació presentem alguns elements que reflecteixen aquesta millora, així com elements que justifiquen i **validen** la pràctica del servei d'Itineraris, d'acord alhora amb elements que l'identificarien amb les Bones Pràctiques.

A. Factors d'innovació:

Tenint en compte els quatre eixos d'actuació del servei, se'n poden destacar els següents:

1. En l'atenció a les persones: **Integració de col·lectius diversos.**

La majoria de projectes d'integració sociolaboral que desenvolupa una empresa d'inserció o bé els d'un dispositiu d'inserció laboral estan habitualment enfocats a un sol col·lectiu d'exclusió social. El model d'Eina Activa i de FIT *treballa amb total heterogeneïtat de col·lectius, molts dels quals presenten problemàtiques múltiples.*

Així, els i les professionals d'ambdues àrees treballen tenint en compte la individualitat de les persones i de les seves necessitats, adaptant en cada cas l'itinerari laboral. A més resulta molt interessant i constructiva la tasca de treball en xarxa que es realitza amb els diferents agents derivants.

Alguns dels exemples dels col·lectius atesos i les accions que es gestionen són:

- » Col·lectiu de persones amb **discapacitat sensorial auditiva**; a través del treball coordinat amb l'Associació de Sords de les comarques gironines i el Servei de Multisignes. Es treballa directament amb la coordinació i la directora de l'Associació i amb els/les professionals intèrprets, que faciliten la comunicació amb els diferents usuaris i usuàries. A més, s'ha realitzat material conjunt de formació en tècniques de

recerca de feina adaptada per a persones amb aquesta discapacitat.

Podem citar el cas d'en Pablo, un jove en situació de sordeïsa completa que es comunica per llengua de signes i que arriba al servei d'Inserció al 2011 per a demanar suport a la inserció laboral com a primera ocupació. Participa del programa SIOAS amb suport de l'Associació de Sords de les comarques gironines pel que fa a la millora de la comunicació amb la persona usuària a través de la llengua de signes, assistint a totes les reunions de treball que es desenvolupen amb el jove durant el 2011. Es va facilitar poder realitzar una entrevista laboral a una empresa tèxtil, es va parlar amb l'empresa de la seva discapacitat i es va afavorir la contractació del jove on actualment encara hi treballa satisfactòriament.

- » Col·lectiu de persones **en situació de violència de gènere**; a través del treball coordinat amb el Servei d'Intervenció Especialitzada en Violència Masclista (SIE). Es realitza seguiment i derivació de grups de dones per a la seva inserció laboral, tenint en compte la seves necessitats, amb molta cura de la seva intimitat; motiu pel qual es realitzen sessions individuals i amb exclusivitat cada vegada que hi ha demanda per part del servei del SIE. A més de treballar directament amb el programa d'Obra Social la Caixa de Violència Tolerància Zero, on es realitzen derivacions de casos directament al Servei d'Inserció Laboral.

Tal és el cas de l'Olívia, una dona de 35 anys en situació de violència de gènere i amb dos fills, amb seguiment a càrrec del SIE. Arriba al servei al 2016, demanant suport per a la recerca de feina amb una necessitat d'honoraris per a conciliació familiar. Fruit de la tasca desenvolupada a les formacions grupals i individuals aconseguix entrevista a

una empresa de serveis i neteja, on entra a treballar amb un horari a jornada parcial, fet que li possibilita seguir fent-se càrrec del seus fills. Actualment encara hi segueix treballant i ha pogut ampliar la seva jornada laboral apuntant als seus fills a activitats extraescolars.

- » Col·lectiu de persones **privades de llibertat**; a través del treball conjunt entre el programa Reincorpora d'Obra Social la Caixa, el Centre d'Iniciatives per la Reinserció (CIRE) i les entitats i empreses on se'ls deriva per a la seva formació i la realització de pràctiques. Aquest treball fa possible la millora de competències d'aquest col·lectiu i incrementa les seves possibilitats d'inserció al món laboral.

Per exemple, el cas d'en Jairo, un jove en situació de privació de llibertat que arriba al servei a través del Programa REINCORPORA al 2018 i que, a través de l'assessorament i treball desenvolupat en el seu itinerari laboral, decideix fer un curs INCORPORA durant el mateix any per a la millora de competències en el sector operari i logístic en fred. Fruit d'aquest curs i de les pràctiques desenvolupades a un empresa del sector logístic aconsegueix un lloc de treball temporal que ha facilitat la millora de la seva situació dins els graus de privació de llibertat.

- » Col·lectiu de persones amb **discapacitat intel·lectual**; a través de la coordinació amb els Centres Ocupacionals, Centres Especials de Treball i les fundacions tutelars. Es treballa adaptant la formació als diferents nivells de discapacitat en tècniques de recerca de feina basades en la millora competencial. També, pel que fa a Eina Activa, treballant la integració laboral dins de les seves instal·lacions mitjançant la incorporació de dues cadenes productives de persones amb discapacitat a la tasca diària de l'empresa d'Inserció amb el muntatge de bicicletes. I també treballant

la integració laboral a les empreses ordinàries per a la millora de la qualitat de vida d'aquestes persones.

Tenim el cas d'en Felip, explicat anteriorment; un jove de 20 anys amb discapacitat psíquica atès al servei al 2013.

- » **Collectiu de joves tutelats i extutelats**; tant autòctons com immigrants, a través de la coordinació amb els Centres d'Acollida, Centres Residencials d'Acció Educativa (CRAEs) i d'Educació Intensiva (CREIs) de la Fundació Resilis, i d'altres entitats del territori per a treballar la seva inserció laboral. Es fa mitjançant la formació en tècniques de recerca de feina i **la millora de competències laborals** practicades a Eina Activa, i la inserció laboral a l'empresa ordinària. Com també amb el desenvolupament de projectes específics del projecte de Primera Oportunitat (a Girona i Terres de l'Ebre) per a joves menors d'edat no acompanyats que requereixen de suports en l'aprenentatge de la llengua, la immersió cultural i la millora d'habilitats que facilitin d'una manera ràpida la seva incorporació a altres projectes d'inserció laboral, com a factor d'èxit en la seva projecció de vida.

En Jonathan és un jove que arriba al servei al 2010, derivat d'un CRAE per a demanar suport a la recerca de la seva primera feina. Participa de diverses accions formatives per a la definició del seu perfil competencial i de les seves capacitats. Al 2011 realitza entrevista a Eina Activa, i entra a treballar durant dos anys a la cadena de producció de Muntatge de Bicicletes. Al 2013 comença a treballar per una empresa industrial, on encara es troba treballant.

Com es pot comprovar, es treballa amb grups d'edat molt amples (abastant dels 16 als 60 anys), amb població de diversos orígens, d'ambdós gèneres, i amb la diversitat de factors de risc d'exclusió social descrites a l'apartat anterior.

Per altra banda resulta pertinent destacar aquí les accions desenvolupades en la diversificació del voluntariat. Aquestes accions fomenten i milloren el grau d'ocupabilitat, donant experiència en l'àrea de competència i per desenvolupar diverses competències. Aquesta experiència professional no és, però, l'únic programa de voluntariat que l'entitat ofereix. També n'hi ha que s'enfoquen des d'un punt de vista més solidari, o bé per acomplir una funció terapèutica, per a casos que se'ls ha recomanat als implicats com a forma de garantir major benestar psicològic i social. Aquesta diversificació, així com el seu abordatge individualitzat, han sigut innovadors.

2. *En l'atenció a les entitats i coordinacions: Reunions i seguiments.* Com s'ha deixat clar, un dels trets de Plataforma Educativa és la coordinació efectiva de les organitzacions i equips. En aquest sentit, **les reunions** que es duen a terme resulten molt útils *per integrar més els equips de treball i motivar la participació de totes les persones involucrades en les accions a realitzar.*

D'altra banda, les reunions són espais on l'equip professional dóna especial importància a compartir experiències i reflexions amb l'objectiu de millorar contínuament i **d'innovar**, incorporant les idees proposades per l'equip que desenvolupa l'acció directa a les persones ateses. Tot es cristal·litza a través d'accions anomenades **Oportunitats de Millora** que poden afavorir la tasca del dia a dia del personal tècnic i administratiu, la gestió amb els finançadors i també l'atenció rebuda per part de les persones ateses. Aquesta posada en pràctica de les iniciatives sorgides està *sempre guiada i en constant adaptació a la realitat dels quatre eixos que integren la praxis*: les persones ateses, les empreses, els agents socials involucrats i altres entitats, i la professionalització dels equips de treball.

Actualment les **reunions** es desenvolupen de la següent manera:

- » *Reunions trimestrals amb les diverses direccions de la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa.* Serveixen per a comunicar accions, polítiques i actuacions que es desenvolupen a tot el territori d'implantació de la Xarxa, i faciliten posar cara als diferents professionals directors de cada àrea i organització, com també trobar els canals adequats per a les **futures sinèrgies** entre els diferents projectes vigents.
- » *Reunions amb la Direcció Operativa.* Aquestes trobades mensuals serveixen per a comunicar accions concretes de les àrees FIT (Inserció, Prospecció i Formació) i Producció (Eina Activa). Faciliten la tasca del dia a dia de les diferents Direccions d'Àrea i Direccions Territorials/Producció.
- » *Reunions d'Intermediació i Orientació.* Aquestes reunions quinzenals serveixen per a acotar les comunicacions a l'equip territorial i per treballar les diferents problemàtiques, incidències amb el codi ètic i oportunitats de millora a nivell més local amb els equips de FIT. També es presenten els processos participatius que hi hagi vigents.
- » *Reunions mensuals amb l'equip de Caps d'Àrea/Brigada.* Aquests són les persones que tenen una expertesa en una àrea concreta, i que en aquestes reunions faciliten la millora de protocols, gestió i metodologia a través de comissions; també es marquen els objectius de les comissions, com millorar l'atenció a les persones i la **millora de processos**.
- » *Comissions de treball.* Aquestes són liderades pels Caps d'Àrea/Brigada i les persones designades de l'equip de persones tècniques, amb presència equitativa de cada territori. Es coordinen per a donar resposta a l'objectiu proposat anteriorment i que varia segons cada any i cada àrea d'actuació.

Durant el 2018, per exemple, la Comissió d'Orientació va aconseguir millorar l'acollida de la persona atesa i la documentació lligada a les diferents subvencions i programes.

- » *Reunions d'Intravisió.* Aquestes són liderades per les Direcció d'Àrea amb l'equip de personal tècnic per què, a través de l'expertesa en la seva àrea concreta, es pugui actuar de manera millor i més eficient amb les persones ateses.
- » *Reunions de seguiment amb agents derivadors de les persones ateses.* Amb cada agent es pacta un seguiment a desenvolupar segons cada interessat, obrint i oferint un ventall ampli de possibilitats i d'adaptacions segons cada servei.

La coordinació, la mentoria i l'adaptació de la pràctica constitueixen, en sí mateixes, elements innovadors de la praxis dels itineraris d'inserció, i la renoven i actualitzen. Altres **factors d'innovació** que la caracteritzen, i que s'expliquen a continuació, són la inclusió de l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC); la formació donada; el voluntariat diversificat; la integració de col·lectius heterogenis i la participació al llarg dels anys en esdeveniments o projectes diversos. A més de la professionalització dels perfils del personal tècnic inseridor i tècnic prospector, abans descrits.

3. Innovació en l'atenció a les empreses: Foment de les TIC. Per a poder donar resposta a les necessitats és necessari tenir en ment el que es descriu en aquests apartats pel que fa tant a les persones treballadores com a les ateses.

Pel que fa a les empreses, es pot dir que hi ha una **reinvenió digital** que ja està impactant, i encara ho farà més, als models de negoci i als processos de les organitzacions, creant nous llocs de treball d'alta qualificació digital que encara no podem ni imaginar. Això és rellevant per la discussió sobre

l'esclatxa digital, ja que la barrera d'accés a aquests llocs serà més alta amb el pas del temps.

Resulta important fer esment aquí per exemple, a fi de ser conscient de la dimensionalitat de la qüestió, de l'informe realitzat per Roca Salvatella (2016) sobre *L'esclatxa digital a la ciutat de Barcelona*. Explica que ens trobem en una societat de la informació on cada vegada és més palesa **la desigualtat entre els grups de població** que tenen accés a internet i a les TIC i els que no en tenen, el seu coneixement, i la seva capacitat per utilitzar-los de manera eficaç. Això és al que es refereix l'esclatxa, i que pot ser no només d'accés o de saber-ne fer ús, sinó també de qualitat d'aquest ús, és a dir, les capacitats que té cada persona per utilitzar les eines que ofereix la xarxa.

La *Gran enciclopèdia catalana*, de manera similar, explica (2012) que els experts coincideixen en què la bretxa digital se situa en l'actualitat en les condicions d'accés i en la qualitat d'ús que els ciutadans fan de les TIC. L'ús depèn del coneixement i la competència digital que aquests acrediten; entenent per competència digital la capacitat d'utilitzar les TIC per resoldre problemes i trobar solucions en l'àmbit personal, del món del treball o del lleure. Finalment, segons l'informe *Sociedad Digital en España 2017*¹⁶ un total de 24 milions d'espanyols entre 16 i 74 anys es connecten a diari a Internet (98% dels joves i 43,7% dels adults entre 64 i 74 anys), però per l'altra banda, només el 31% compta amb competències digitals avançades i el 23% té habilitats digitals bàsiques. Afirma que aquestes dades són alarmants i ens mostren com d'urgent és una acció preventiva però també **la normalització d'una educació digital** per a tots i totes.

16. Fundación Telefónica (2018).

Així, alguns exemples d'aquest foment de les TIC són:

- » Utilització d'eines informàtiques per part de les persones treballadores a l'hora de registrar i validar la tasca desenvolupada, i com a justificació de les accions dutes a terme tant amb l'empresa com amb les persones ateses. Es disposa de programaris que aporten els finançadors (Galileu, del SOC; Gia, del Departament de Treball; Qbid, del Departament d'Ensenyament; entre d'altres).

Destaquem **la intranet del Programa Incorpora**, que és una de les eines de treball on es comparteix i registra la informació (nombre de persones ateses, entitats, empreses relacionades i altres dades) de totes les entitats de tot Espanya, on participen activament Fundació Plataforma Educativa i Fundació Gentis.

També es pot visualitzar el treball fet i la **consecució d'objectius** per part de les entitats de la Xarxa d'Organitzacions que hi formen part a totes les demarcacions.



- » Utilització d'eines informàtiques a l'aula: Des del 2011, es disposa d'ordinadors (PC o portàtils) per a desenvolupar accions formatives grupals i individuals, tant pel que fa als projectes de Fundació Gentis com els que es desenvolupen des d'Eina Activa. D'aquesta manera s'acosten les noves tecnologies a les persones en situació d'exclusió social.

Al 2013 es desenvolupava formació en línia en tècniques de recerca de feina, de la qual destaca el **model per competències** en què es basa; un model innovador i desenvolupat pel grup d'entitats ECAS (Entitats Catalanes d'Acció Social, de la qual la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa en forma part) per millorar els perfils competencials de les persones ateses. Al 2017-2018 se segueix millorant aquest aspecte, a través del Campus Virtual que disposa la Fundació Gentis.

Eina que facilita el contacte entre professorat i alumnat i que fa més realista la tasca laboral a desenvolupar durant les accions formatives.

També s'utilitza programari lliure a les aules per a facilitar l'accés a aquests coneixements a totes les persones que disposen d'eines informàtiques a casa, i que puguin seguir practicant amb cada una d'aquelles que són útils per a la millora del seu currículum professional, sense que els suposi un cost (com ara OpenOffice, Bluefish, Compozer, Contasol o Facturasol, entre d'altres).

Destaquem també l'ús dels mòbils com a eina de treball a l'aula que s'ha utilitzat, per exemple, pel projecte Noves Oportunitats per a treballar l'aprenentatge de la llengua anglesa.

- » A nivell extern, utilitzem les eines TIC per a fer difusió d'informació sobre ofertes laborals, formacions i actes a Twitter, Facebook i LinkedIn; donant resposta a les necessitats de persones interessades i derivant a cada servei o programa adequat segons cada cas. I destaquem també l'aplicació de mòbil #GoGoGentis, desenvolupada per a facilitar la gestió d'incidències de l'equip de tècnics als diferents territoris i presentada anteriorment.

4. Atenció a les persones treballadores: participació en projectes i esdeveniments. Com a professionals de la Xarxa d'Organitzacions, els i les professionals han pogut participar en aquells que s'organitzen en el marc de la mateixa Xarxa. Destaquem els següents en relació a la inserció i formació de persones d'exclusió social:

- » El 1997 la Fundació Plataforma Educativa va participar en dues jornades sobre atenció a persones amb discapacitat intel·lectual, en el context de les quals es van desenvolupar grups de treball especialment dedicats a la inserció al món laboral i als recursos que podia disposar el col·lectiu esmentat.

- » Després, el 1999 es va inaugurar una llar per atendre a persones amb discapacitat intel·lectual (Llar Sant Ponç), on es va posar en funcionament un projecte innovador d'intervenció, en el sentit de què es treballava i treballa *a partir de la individualitat de cada una de les persones que hi resideixen i amb l'objectiu que s'aconsegueixi la màxima autonomia*. S'utilitza el paradigma i metodologia de **Planificació centrada en la persona**, la qual facilita i compta amb una diversitat d'eines perquè la persona amb discapacitat o en condicions desavantajoses planifiqui, tot i l'ajuda professional i des de les seves experiències, desitjos i capacitats, les metes que vol assolir per a millorar la seva vida¹⁷.
- » L'any 2000, dins el marc dels Plans d'Ocupació del Servei d'Ocupació de Catalunya¹⁸, es desenvolupa un projecte destinat principalment a la integració de persones amb discapacitat psíquica. L'itinerari laboral generat incloïa la formació en un sector que pogués generar ocupació i al mateix temps anar alternant la tasca tècnica amb la tasca pràctica per al desenvolupament d'una acció concreta.
- » Pel que fa a la **col·laboració amb universitats**, els anys 2009 i 2010 Plataforma Educativa participa, a través del programa ECA Caja Madrid, en un estudi de la Universidad de Salamanca sobre la situació personal, familiar i laboral de persones amb discapacitat que en aquell moment es trobaven contractades. I el 2011 participa a través de la Universitat de Girona en un altre sobre la situació de persones amb malaltia mental que inicien un itinerari laboral o es troben en situació de contractació.

17. Martínez (2013).

18. Els Plans d'Ocupació són programes destinats a promoure la contractació laboral de persones aturades per a la realització d'actuacions de caràcter temporal i d'interès general i social. El SOC subvenciona el cost salarial i de Seguretat Social derivat de la contractació laboral de persones aturades.

- » En els mateixos anys Plataforma Educativa s'inicia en **la participació en projectes europeus**. El 2010 amb *Learning Lab for Integration* (“Laboratori d’aprenentatges per a la integració”) per a promoure metodologies i recerca de materials accessibles per a tot tipus de persones amb discapacitat (física, psíquica o sensorial), amb la participació d’entitats d’Anglaterra, Letònia, Girona i Vic. El 2011 participa amb el projecte *Partnering for Success* (“Associació per l’èxit”) per a promoure les bones pràctiques i metodologies concretes per a la inserció de col·lectius amb intel·ligència límit i malaltia mental, amb entitats de Finlàndia, Anglaterra, Girona i Vic. En tots dos casos, part dels objectius va ser millorar l’atenció a persones amb discapacitat en els seus processos i itineraris laborals.
- » Des del 2013, la Xarxa d’Organitzacions Plataforma Educativa ha continuat participant de diversos projectes internacionals i comunitaris amb la creació del departament d’internacionalització, la Cooperació per al desenvolupament.

El personal treballador que ha pogut participar d’aquestes activitats directament - prenent part en el projecte amb viatges a l’estranger o compartint eines entre diferents professionals del seu sector- o indirectament - en presentacions, xerrades o jornades - ha manifestat en general el seu interès en seguir realitzant actuacions d’aquest caire, ja que enriqueixen no només professionalment, sinó també a nivell personal.

B. Indicadors d’avaluació i impacte

Tenint en compte els quatre eixos d’actuació, en destaquem els següents:

1. *En relació a l’atenció a les persones*: Es pot valorar el procés de millora de l’ocupabilitat que es realitza mitjançant la definició i execució de l’itinerari professional, amb una **bateria d’indicadors**. Els principals s’enllisten a continuació per il·lus-

trar quin tipus de dades inicials de seguiment i finals faciliten veure la millora competencial i la presència d'un aprenentatge significatiu, en què la persona ha d'anar adquirint coneixements analitzant i contrastant diferents factors estructurals, personals i competencials.

La persona atesa:

- Concreta la seva motivació per participar al servei (segons cada programa) indicant dos o tres objectius a assolir.
- Anomena una competència tècnica, una de base i una transversal i sap exposar alguna evidència en cada cas.
- Cita com a mínim una feina on es requereixen aquestes competències i posa exemples d'evidències concretes.
- Expressa una formació d'interès i el recorregut d'inici a fi per completar-la.
- Observa i analitza el propi comportament en diferents situacions i contextos i extreu tres evidències de la seva actuació competencial.
- Argumenta els punts afavoridors i desafavoridors respecte al seu nivell d'ajust a les ocupacions analitzades.
- Tria una ocupació com a objectiu laboral principal i un parell més com alternatives.
- Argumenta algunes actuacions que necessita fer i enumera les actuacions que ja ha fet per arribar al seu objectiu professional.
- Presenta fites alternatives per les ocupacions alternatives en cas que l'objectiu principal sigui difícil.
- Defineix un pla de treball amb les actuacions que necessita fer per assolir l'objectiu.
- Finalitza amb el 60% de les accions del Pla de Treball realitzades.

- Cita 3 canals de recerca que ha utilitzat valorant-ne la utilitat en cada cas.
- Té un mapa de contactes amb l'ajuda concreta que cada persona pot aportar-li.
- Fa ús regular del mapa de contactes.

Hi ha una primera valoració de la satisfacció mitjançant l'aplicació trimestral d'un qüestionari desenvolupat de manera interna, i una segona desenvolupada al final del projecte i amb el qüestionari proporcionat pel finançador o client.

Les dades obtingudes prenen relleu quan es poden analitzar i comparar amb d'altres relacionades com es veu més avall.

2. *En relació amb les entitats i les coordinacions:* Un exemple són els resultats analitzats des del projecte Incorpora, que a Girona coordina Plataforma Educativa.

L'aplicatiu Incorpora aporta dades per a valorar la tasca de les entitats amb les persones ateses. Fan una anàlisi entre les persones ateses, les empreses visitades, les ofertes publicades, les insercions resultants i la duració i qualitat d'aquestes contractacions a través dels següents indicadors:

- Número de persones ateses: noves, amb discapacitat, noves i amb discapacitat; amb exclusió social.
- Número d'insercions: per orientació, per intermediació, per orientació amb discapacitat, per intermediació amb discapacitat, i externes en ofertes compartides.
- Número d'empreses: contractants, contractants noves, contractants ordinàries, contractants protegides; visitades, visitades noves.
- Ofertes gestionades i ofertes compartides.

En aquest cas, des de la Coordinació Incorpora es gestiona

l'anàlisi de resultats del conjunt de les tretze entitats que conformen el projecte al territori de Girona. A través de les reunions mensuals es treballa per alinear esforços i per assolir objectius a final d'any.

3. *En relació a les empreses:* Tal i com es pot veure a l'apartat anterior, hi ha indicadors numèrics sobre les empreses que faciliten poder disposar de dades per a valorar l'èxit de la tasca per part de l'equip de prospecció. Però es desenvolupen altres eines de treball que ajuden a la **fidelització de les empreses**, necessàries per al bon funcionament dels projectes i dels serveis.

Una de les eines que es fan servir és la 'Carta de col·laboració'. Aquesta carta és un document que es demana al servei de manera anual per a presentar-se a diferents subvencions i convocatòries, i evidencia el treball desenvolupat a l'empresa tant pel personal tècnic prospector que inicia la relació, com pel personal tècnic inseridor que fa el seguiment de les persones treballadores presentades. Només signaran aquesta carta aquelles empreses que entenen i valoren la tasca que el servei desenvolupa i el veuen útil per si mateixes.

C. Sistema d'actualització i millora.

Tots els programes que es desenvolupen a la Xarxa d'Organitzacions de Plataforma Educativa tenen un doble raser que fan que s'hagin d'analitzar els programes tant internament com externament mitjançant auditories i, a més a més, les que cada finançador o client ens exigeix per a la seva banda.

- » Les **auditories internes** es desenvolupen anualment per part del Departament de Qualitat i donen cobertura a tota la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa.
- » Aquestes precedeixen les **auditories externes** que es desen-

volupen de forma anual i conjunta amb el Departament de Qualitat de la Xarxa, atenent a cada un dels protocols designats per a cada Organització i programa/servei.

- » Pel que fa als seguiments desenvolupats per part del finançadors o clients, un dels exemples que hem comentat anteriorment és el del programa Incorpora, que a Girona coordina Plataforma Educativa. Seguint el creuament de dades que permet l'aplicatiu Incorpora, i seguint el procés d'avaluació i millora que el propi programa ja té establert, es gestionen **seguiments bianuals** a través de l'empresa PWC (PriceWaterHouse) analitzant tant la tasca de justificació tècnica, com la justificació econòmica, mostrant **evidències** de casos triats a l'atzar.

D. En relació al Personal Tècnic:

Totes les persones treballadores de la Xarxa d'Organitzacions Plataforma Educativa passen per una Avaluació d'Acompliment, com s'ha explicat. En el cas del personal del servei d'itineraris, aquesta eina facilita validar la tasca desenvolupada tant pel que fa a l'atenció, orientació i formació facilitada a la persona atesa, com la gestió administrativa i de qualitat.

Per altra banda, valida les competències fortes, les que cal millorar, i també la fidelització i el coneixement de la Xarxa d'Organitzacions, afegint les possibles formacions a desenvolupar l'any següent per a la millora continua i la **professionalització dels perfils treballadors**. Inicialment aquesta eina és avaluada pel responsable superior de la persona i també de manera autònoma. Un cop es comparteixen els dos resultats es realitza una entrevista personal per a comentar les diferències trobades, les possibles solucions a determinades qüestions i valorar positivament o críticament la feina desenvolupada.

Per altra banda, per part del Departament de Recursos Humans s'aplica una enquesta de **satisfacció i clima laboral** a tot el personal contractat per la Xarxa, a fi d'obtenir dades numèriques de l'estat dels equips a cada organització i servei constituent.

En resum, el que es presenta són accions que tenen a la persona atesa al centre, que s'adapten a la situació, emmarcant-se a una estructura d'ordre concret que es va emplenant segons cada cas. Aquestes accions constitueixen pràctiques dins d'una metodologia de treball amb les persones ateses i treballadores, amb les empreses i les entitats que, orientades i apostant per la millora contínua, van teixint una Bona Pràctica, amb avaluació i constatació dels seus resultats com a tals.

Per concloure dir que la tasca desenvolupada per aquest servei en conjunt es pot considerar una Bona Pràctica, i que es justifica per les accions que resumim a continuació; considerant els principals trets que la caracteritzen, explicades al capítol primer d'aquesta publicació, i d'acord amb tot el que s'ha exposat en aquest:

» **Innovadora**; perquè:

- Té en compte les noves tecnologies tant per a la tasca del personal tècnic com per les accions desenvolupades amb les persones.
- Aposta per adaptar-se a cada situació, aportant solucions funcionals i aplicant principis pràctics a la resolució dels problemes, dotant de noves eines d'intervenció i formes d'actuació.
- Escolta les propostes que desenvolupen els diversos equips de treball i més recentment, amb l'obertura de la participació a la Xarxa d'Organitzacions, també escoltant la opinió de les

persones ateses. Tot aquest 'capital per a les solucions' s'integra i comporta els mecanismes o procediments per a la prova de l'efectivitat de les solucions.

- » **Sostenible;** ja que la viabilitat de la pròpia Xarxa implica i necessita del plantejament, desenvolupament i actualització només de projectes i serveis d'aquesta mena. D'altra banda, perquè les eines i tasques que es proposen no requereixen de costos extra, a excepció de l'eina informàtica INTEGRALIA i, per suposat, la contractació del personal de treball.
- » **Efectiva;** perquè ha generat beneficis tangibles i èxits destacats en les persones ateses i en els equips. El servei i els seus professionals realitzen tasques que cada vegada s'integren més en processos participatius, tenen per objectiu reduir les situacions de crisi per les quals travessen part de les persones ateses, i són tècnicament possibles de manera demostrada.
- » **Repetible;** Dins a la Xarxa d'Organitzacions s'han pogut reproduir pràctiques adaptant-se a cada servei i programa o convocatòria; però mantenint constants els elements essencials. Aquest fet demostra que la pràctica es veu validada, i per això mateix, el servei seguirà adaptant-se i innovant pel futur de les persones ateses.

5. Referències

- » Aman, M.G.; Singh, N.N.; Stewart, A.W. y Field, C.J. (1995). *Escala de Conductas Anómalas*. Dades de publicació no disponibles.
- » Aneas, A. (2003). *Competencias profesionales. Análisis conceptual y aplicación profesional*. Barcelona: Universitat de Barcelona; Facultad de Pedagogía.
- » Bowlby, J. (1969). *Attachment and Loss, Vol. 1: Attachment*. Nova York: Basic Books.
- » Cabré, M. T. (2010). *Terminología y buenas prácticas*. Atti Convegno Assiterm 2009; Publifarum, n. 12. Consultat a: http://publifarum.farum.it/ezine_pdf.php?id=161
- » Carr, E. G. (1998). El apoyo conductual positivo: filosofía, métodos y resultados. *Siglo Cero*, 29 (5), 5-9.
- » Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual – FEAPS (2006). *Cada persona un compromiso. Buenas prácticas de calidad FEAPS (IV)*. Madrid: IPACSA.
- » Departament d'Acció Social i Ciutadania (DASC) (2010). *Cartera de serveis socials 2010-2011*. Barcelona: Generalitat de Catalunya; Departament d'Acció Social i Ciutadania.
- » Departament de Benestar i Família (DBF) (2006). Decret 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat. *Diari oficial de la Generalitat de Catalunya*, Núm. 4685 – 27.7.2006. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

- » Enciclopèdia.cat: el cercador de referència en català (2012). *Gran enciclopèdia catalana*. Consultat a: <http://www.encyclopedia.cat/EC-GEC-0522024.xml>
- » Engel, G.L. (1977). The need for a new medical model: a challenge for *biomedicine*. *Science*, 196 (4286): 129–36.
- » Fierro, D. y Moreno, A. (2007). Emerging adulthood in Mexican and Spanish youth: Theories and realities. *Journal of Adolescent Research*, 22 (5), 476–503.
- » Fundación Telefónica (2017). *Sociedad digital en España 2017*. Barcelona: Ariel.
- » Generalitat de Catalunya (2008). *Llei de serveis socials*. Barcelona: Publicacions del Parlament de Catalunya.
- » Generalitat de Catalunya. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (2011). *Àrea de Suport a Joves Tutelats i Extutelats (ASJTET)*. Adreça web: http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/infancia_i_adolescencia/Area-de-Suport-als-Joves-Tutelats-i-Extutelats-ASJTET/
- » Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família (2018). *Servei d'acompanyament especialitzat a persones joves tutelades i extutelades (SAEJ)*. Adreça web: <http://serveisoberts.gencat.cat/equipaments/418545>
- » Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia (1991a). *La Convenció sobre els Drets de l'Infant. Adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- » Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia (1991b). Llei 37/1991, de 30 de desembre, sobre me-

asures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, i de regulació de l'atenció especial als adolescents amb conductes d'alt risc social. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*. 27 de maig de 2002. Adreça web: http://www20.gencat.cat/portal/site/portaldogc/menui-tem.c973d2fc58aa0083e4492d92b0c0e1a0/?vgnextoid=485946a6e5dfe210VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&applInstanceName=default&action=fitxa&documentId=275357&language=ca_ES

- » Jones, E.; Perry, J.; Lowe, K.; Allen, D.; Toogood, S. i Felce, D. (sense data). *Active Support. A handbook for supporting people with learning disabilities to lead full lives*. Chesterfield: ARC Cymru.
- » Lambert, N.; Nihira, K. i Leland, H. (1993/2010). *ABS- RC:2. Escala de Conducta Adaptativa - Residencias y Comunidad* (versió 2010; trad. de Isabel García Alonso). Burgos: Universidad de Burgos.
- » Lerner, R. M. y Galambos, N. L. (1998). Adolescent development: Challenges and opportunities for research, programs and policies. *Annual Review of Psychology*, 49, 413-446.
- » Luckasson, R.; Borthwick-Duffy, S.; Buntinx, W. H. E.; Coulter, D. L.; Craig, E. M.; Reeve, A.; Schalock, R. L.; Snell, M. E.; Spitalnik, D. M.; Spreat, S., y Tassé, M. J. (2002). *Mental Retardation: Definition, classification, and systems of supports (10th edition)*. Washington, D. C.: American Association on Mental Retardation. Traducció espanyola (2004): *Retraso Mental: Definición, clasificación y sistemas de apoyo (10ª edición)*. Madrid: Alianza.
- » Martínez, T. (2013). *La Planificación Centrada en la Perso-*

na. *ACP Gerontología*. Consultat a: <http://www.acpgerontologia.com/acp/suorigenyrecorridodocs/planificacioncentrad aenlapersona.htm>

- » Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y Consejo Escolar del Estado (sense data). *Sobre el concepto de “Buena Práctica”*. Dades de publicació no disponibles.
- » Montero, D. (1996). *Evaluación de la conducta adaptativa en personas con discapacidades. Adaptación y validación del ICAP*. Bilbao: Mensajero.
- » Montserrat, C. i G. Prat, (2016, 1 de juliol). *La atención a jóvenes extutelados en Cataluña: evolución, valoración y retos de futuro*. Comunicació presentada al XII Congreso Español de Sociología.
- » Núñez, V. (2004). *Pedagogía social: cartas para navegar en el nuevo milenio*. Buenos Aires: Santillana. Contenidos educativos.
- » Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2008). *Declaración de los derechos de las personas con discapacidad intelectual de 2008*. Disponible a: https://www.1decada4.es/pluginfile.php/723/mod_label/intro/ONU%20conveneci%C3%B3n%20.pdf
- » Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) (2015). *Plantilla de buenas prácticas*. Dades de publicació no disponibles.
- » Roca Salvatella (2016). *L'esclatxa digital a la ciutat de Barcelona: febrer de 2016*. Barcelona: Mobile World Capital. Consultat a: http://mobileworldcapital.com/esclatxa-digital/download/esclatxa-digital_cat.pdf

- » Saavedra, E. (2004). *El Enfoque Cognitivo Procesal Sistémico, como posibilidad de intervenir educativamente en la formación de sujetos Resilientes: Estudio de Casos*. Tesis Doctoral, Universitat de Valladolid, Espanya.
- » Schalock, R.L. y Verdugo, M.A. (2003). *Calidad de Vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*. Madrid: Alianza Editorial.
- » Secretaría de Estado de Función Pública (2018). *Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2016*. Madrid: Ministerio de Hacienda y Función Pública; Secretaría General Técnica.
- » Verdugo, M. A.; Arias, B.; Gómez, L., i Schalock, R. L. (2008). *Escala GENCAT. Formulario de la Escala GENCAT de Calidad de vida*. Barcelona: Generalitat de Catalunya; Departament d'Acció Social i Ciutadania.
- » Webdianoia (en xarxa). *Finalismo - Glosario de Filosofía*. Consultat a: <https://www.webdianoia.com/glosario/display.php?action=view&id=139&from=action=search%7Cby=F>
- » Wikipedia (en xarxa). *Buenas prácticas*. Consultat a: https://es.wikipedia.org/wiki/Buenas_prácticas



fundació
plataforma educativa

www.plataformaeducativa.org