



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

MEMÒRIA 2015

INFÀNCIA RESPON I SERVEI D'ORIENTACIÓ DE LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (SOMIA)



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

INDEX

1. Marc institucional	3
2. Infància Respon	9
2.1 Característiques dels serveis	10
2.2 Procediment de la trucada	11
2.3 Elements Organitzatius	13
3. Anàlisi dades generals Infància Respon	14
3.1 Dades generals	14
3.2 Trucades realitzades per ADULTS	16
3.3 Trucades realitzades per infants/adolescents	30
3.4 Casos derivats a UDEPMI	36
3.5 Informacions	42
3.6 Conclusions Infància Respon	44
4. Servei d'Orientació i Mediació (SOMIA)	48
4.1 Elements organitzatius	51
4.3 Anàlisi general	54
4.3 Entrevistes d'avaluació psicosocial	56
4.4 Processos de Mediació	62
4.5 Intervencions psicoeducatives	65
4.6 Conclusions	73

1. MARC INSTITUCIONAL

L'Associació *"in via"* té una ampla experiència en l'atenció als infants, adolescents i a les famílies, des de la seva fundació, ara fa 62 anys.

És una entitat sense afany de lucre que treballa a Barcelona des de l'any 1953, fundada a Fribrug (Suïssa) l'any 1897 que té presència a més de 20 països arreu del món. Està inscrita amb el nº 10.766 de la secció 1, en el registre d'Associacions de la Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques, del Departament de Justícia i Interior de la Generalitat de Catalunya.

Declarada d'Utilitat pública pel Ministeri d'Interior en data 17 d'abril de 1998. L'Associació *"in via"* desenvolupa la seva tasca social des de l'any 1953 a la ciutat de Barcelona a través de la implementació de la residència Casa de la Jove i oferint el seu servei a les famílies que es troben en situació de vulnerabilitat o de risc, especialment a les dones i els infants.

A partir de la creació Casa de la Jove, una residència que acull dones i famílies en situació de risc per violència i/o exclusió, L'Associació *"in via"* desenvolupa any rere any els seus serveis i projectes que ha anat adaptant amb les necessitats socioeducatives de la població.

Un breu recorregut per la seva història de bona pràctica i alguns dels organismes dels quals en forma part activa:

- Membre de l'Association ACISJF-IN VIA Internacional. Ginebra (Suïssa), des de 1953.
- Consejo Estatal de la Federación Estatal ACSIJF- IN VIA, des de 1953.
- Compta amb Estatut consultiu al Consell d'Europa des de l'any 1974.
- Compta amb Estatut consultiu a l'UNESCO, des de 1985.
- L'any 1994 li va ser atorgada la Placa President Macià per les "millores i les iniciatives de progrés en l'ordre laboral".
- L'any 1998 és declarada d'utilitat pública pel Ministerio del Interior.
- L'any 2002 el Centre de Formació i Inserció "Aurora Garriga" va obtenir la Certificació segons la Norma de Gestió de la Qualitat UNE-EN-ISO 9001-2000 pels cursos que va realitzar pel Departament de Treball, fins l'abril de 2009.



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

- Des de l'any 2003 s'audita i forma part de la guia de la Transparència de la Fundació Lealtad, per la claredat en l'organització i els comptes dels projectes.
- Des de l'any 2003 certifica el Codi Ètic de les Associacions de Barcelona.
- L'any 2005 es va adherir a L'Acord ciutadà per una Barcelona lliure de violència vers les dones, promogut per l'Ajuntament de Barcelona.
- A l'any 2006 va signar l'Acord per una Barcelona Inclusiva, promogut per l'Ajuntament de Barcelona. Formant part actualment del Consell de Govern i del Comitè Executiu.
- Dintre de l'Acord, forma part de diferents Xarxes: Economia Social; Acollida i acompanyament per a persones immigrants a Barcelona i Habitatges d'inclusió.
- Dintre del Consell Municipal de Barcelona, forma part dels Grups de: Família, Dones, Infància i Pobresa
- *ACDMA*, Associació de Professionals de la Mediació de Catalunya, des de l'any 2000.
- *L'Associació "in via"*, aposta per tant, pel treball en xarxa creant enllaços de treball social, formant part de diferents entitats, plataformes, organitzacions, comissions ... així;
 - ECAS, Entitats Catalanes d'Acció Social, estan dintre de la Comissió de Famílies i de Gènere,
 - FEDAIA, Federació d'entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i l'Adolescència, en la Comissió de Famílies, de Joves, de Fracàs Escolar i de Finançament .
 - FEPA, Federació d'entitats amb Projectes de Pisos Assistits
 - ACTAS, Associació Catalana de Treball amb Suport per persones amb discapacitat
 - ...
- Comissió Nacional per una intervenció contra la Violència Masclista, des de que es va constituir a l'any 2008.
- Des de l'any 2012 és Membre de la Taula per la Infància i l'Adolescència (TIAC).
- Des de l'any 2013, membre de l'Associació Apropem-nos de persones, entitats i col·lectius per promoure la convivència entre veïns i veïnes del



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

Poblenou. Concretament formant part de la taula d'activitats per la infància i l'adolescència.

- A l'any 2013, es va adherir al Pacte per la Infància a Catalunya. Generalitat de Catalunya, amb 70 entitats, agents socials, partits polítics...
- Des de l'any 2013 forma part de la Taula d'infants/adolescents del barri de Poblenou, Apropem-nos.
- A partir de l'any 2013 membre de la Coordinadora d'Entitats de Poblenou.
- Des de gener de 2013, membres de la Taula Tècnica del dispositiu públic i privat d'acollida en situacions de violència masclista.
- A l'any 2014 va signar el Pacte del Temps, entre l'Administració, Ajuntament de Barcelona, organitzacions i ciutadania per promoure la qualitat de vida, en la conciliació de la vida personal, familiar i laboral.

La missió de *L'Associació "in via"*, és la promoció integral de la persona socialment més necessitada, especialment fora del seu àmbit familiar en risc d'exclusió (pobresa, immigració...) i/o amb alguna discapacitat psíquica i/o malaltia mental.

En concret els **col·lectius** d'atenció són: dones, infants/adolescents, joves i famílies. *L'Associació "in via"* els acompanyarà en el seu procés personal, tot respectant el seu camí particular, sense cap mena de discriminació. La missió es dur a terme per mitjà d'accions i serveis diversos per a qualsevol dels col·lectius esmentats.

Els **valors** de l'Associació que impregnen l'estil de treball a *"in via"* són: coherència, interès per les persones, compromís, empatia i treball en equip.

SERVEIS DE L'ENTITAT

-HABITATGES d'INCLUSIÓ (1953)

Projectes actuals:

-1) Residència **CASA DE LA JOVE** (1953): Acollida integral i acompanyament psicoeducatiu per a dones a partir de 16 anys amb o sense fills. Proporciona a més atenció psicològica per a les joves, dones i els/les seus/ves fills/es i espai terapèutic a les famílies acollides per millorar la relació maternofilial..

-2) **JOVES "in via"** (1982): Dos Pisos d'Autonomia per acollida i acompanyament a joves tutelades i ex-tutelades.

-3) Pis Jove (2014): Pis per afavorir l'emancipació a les dones i els seus fills/es que prèviament han passat per altres habitatges de l'entitat.

-INSERCIÓ i FORMACIÓ "in via", (1953)

Projectes actuals:

Recerca activa de feina per a persones immigrades i discapacitades. S'ofereix atenció integral, social, laboral, psicològica i jurídica a la persona.

-1) Inserció per a la **dona i col·lectius** de difícil col·locació, aturats, immigrants.

- 2) Inserció i formació per a persones amb **discapacitat intel·lectual i/o trastorns mentals**. En aquests casos s'ofereix orientació familiar.

-ORIENTACIÓ FAMILIAR: (1953)

Projectes actuals:

1) **ENDAVANT** (2004): Per afavorir dinàmiques familiars més harmòniques i positives. Es realitza acció interfamiliar de grups (Grup de pares i mares amb fills adolescents, Grup famílies petita infància i Grup d'adolescents) i acció intrafamiliar: acompanyament psicoeducatiu a totes les famílies i en mediació o teràpia familiar, si s'escau.

2) **INFÀNCIA RESPON** (1997), Servei gratuït les 24 hores els 365 dies de l'any, dirigit a temes d'infància, orientació, informació, conflictes de convivència familiar i vulneració dels drets dels infants. Juntament amb el **SOMIA, Servei d'Orientació i Mediació de la Infància i l'Adolescència**. Orientació sobre els conflictes dels infants/adolescents i/o amb les seves famílies i l'entorn. Assessorament i mediació, complementen el programa que l'Associació gestiona des de l'any 1997 de la Generalitat de Catalunya.

-SUPPORT EDUCATIU (2009),

Projecte actual:

1) **ESPAI d'APRENDRE "in via"** (2010) de reforç i suport educatiu als infants/adolescents i joves, a l'hora que s'ofereix assessorament i orientació a les seves famílies, en els estudis i a nivell escolar.

-SERVEI DE MEDIACIÓ (1995),

Projecte actual:



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

1) **ESPAI MEDIACIÓ " in via"** (2007), d'assessorament, informació i acció en resolució de problemes en mediació a nivell de qualsevol conflicte que pot ser familiar (fills/filles majors d'edat), civil, escolar, veïnal...

-SERVEI DE PSICOLOGIA (1983),

Projecte actual:

1) **ESPAI PSICOLOGIA "in via"** d'acció i de tractament psicològic (1983).

Des de l'any 2015 es dona atenció psicoterapèutica familiar i individual dins del Programa Caixa Proinfància, atenent a famílies i els seus infants i adolescents en risc d'exclusió social.

També de supervisió en alguns dels nostres projectes.

Pàgina web: www.invia.cat

Correu entitat: invia@invia.cat



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

SERVEI Infància RESPON



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

2.1 INFÀNCIA RESPON: CARACTERISTIQUES DEL SERVEI I OBJECTIUS

El Telèfon Infància Respon - 116111- i el Servei d'Orientació i Mediació per a la Infància i l'Adolescència (SOMIA), **es posen en funcionament l'octubre de l'any 1997**, gestionats per l'Associació "**in via**" i amb conveni amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència- DGAIA . Es considera obert a **adults i infants/adolescent** que tenen coneixement de situacions de risc i/o necessiten assessorament en temes d' infància.

El Telèfon Infància Respon i es un serveis d'atenció conformat per un equip de professionals que **orienten** en temes d'infància, adolescència i família i també **detecten i notifiquen** possibles situacions de risc social de infants/adolescent en la forma de maltractament, negligència i abús sexual. Així, des del Telèfon Infància Respon **s'orienta i assessora** tot treballant acuradament la demanda.

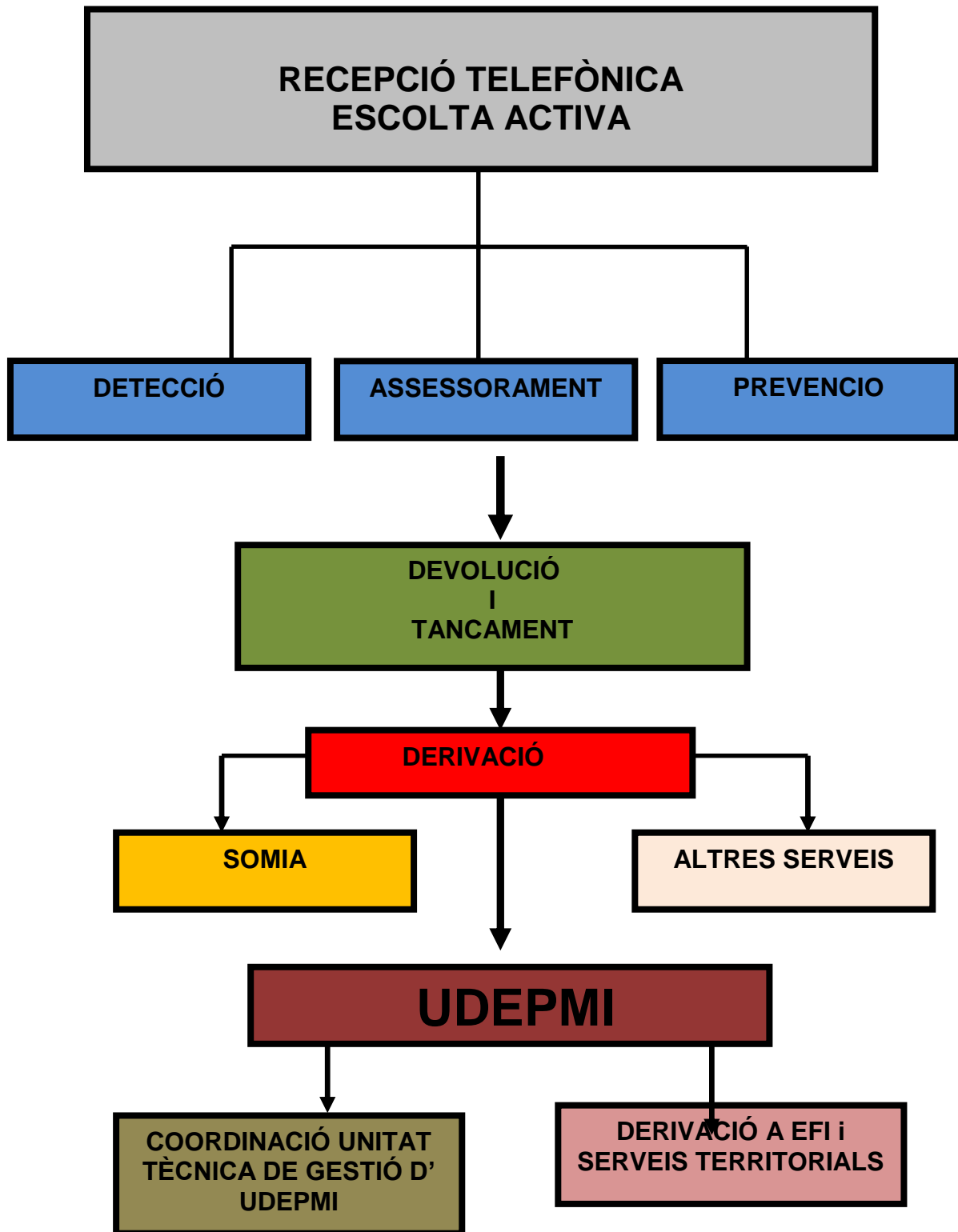
Ofereixen un servei adreçat a infants/adolescent, en tot el territori de Catalunya, pensat per vetllar pels drets dels infants

La **FINALITAT** del Telèfon Infància Respon s' adreça a la **DETECCIÓ I ATENCIÓ de INFANTS/ADOLESCENT** en situació de risc (negligència, maltractaments físics i psicològics i abusos), problemes relacionals, de comunicació i adaptació i d' altres de diversa procedència.

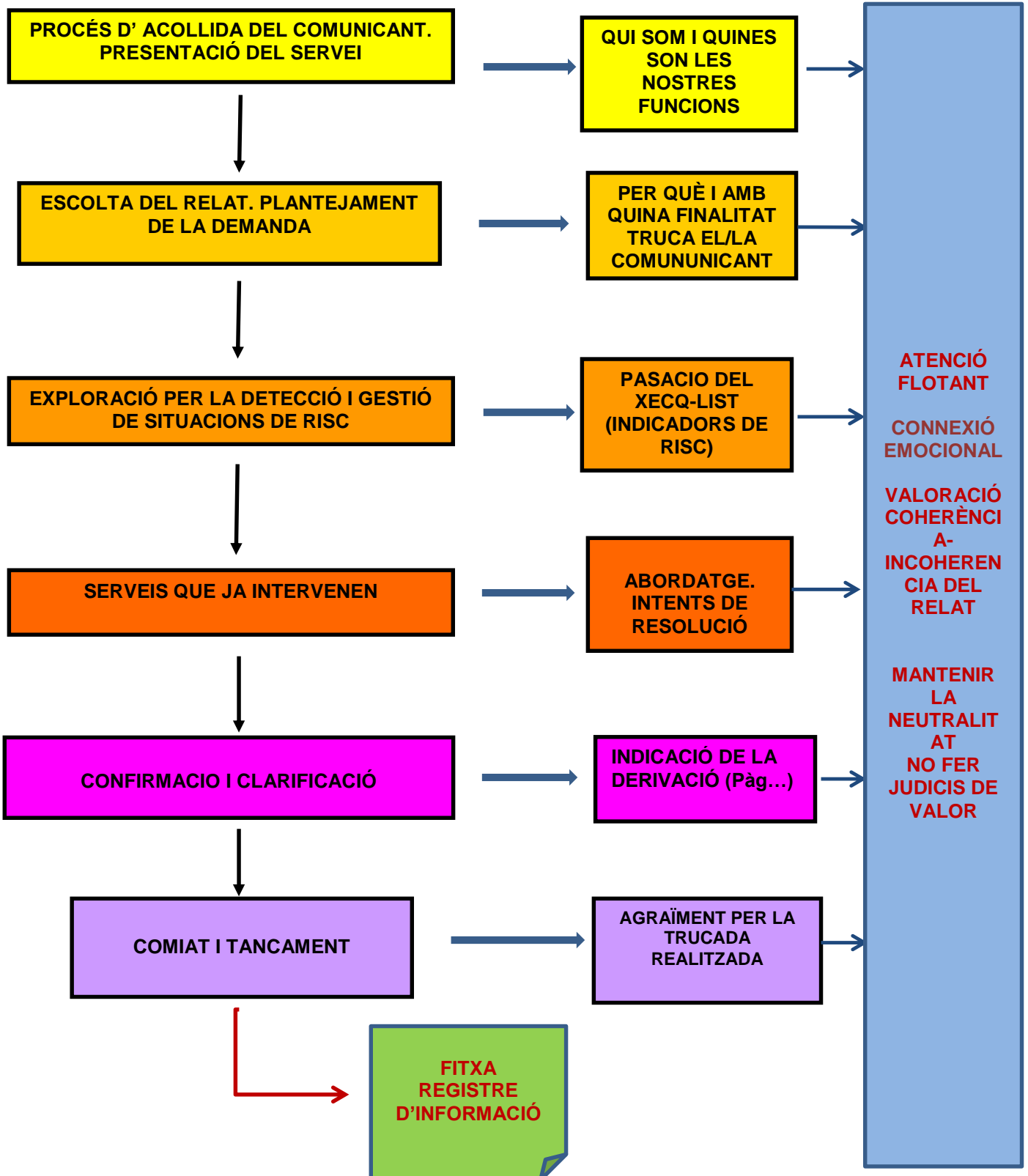
Altres característiques del Telèfon Infància Respon serien:

L' **Orientació professional** i la **tasca educativa** són trets específics del servei, així com l'**atenció permanent**, 24 h. i els 365 dies. La **confidencialitat**, la **protecció de dades** i la **gestió curosa de les mateixes**, emeses en la trucada, tant pel que fa a les de filiació i identificació del infant/adolescent com de la persona que aporta la informació referida. També hem d'afegir, com a trets característics: la **gratuitat** de la trucada i la **immediatesa** de la resposta i possible derivació.

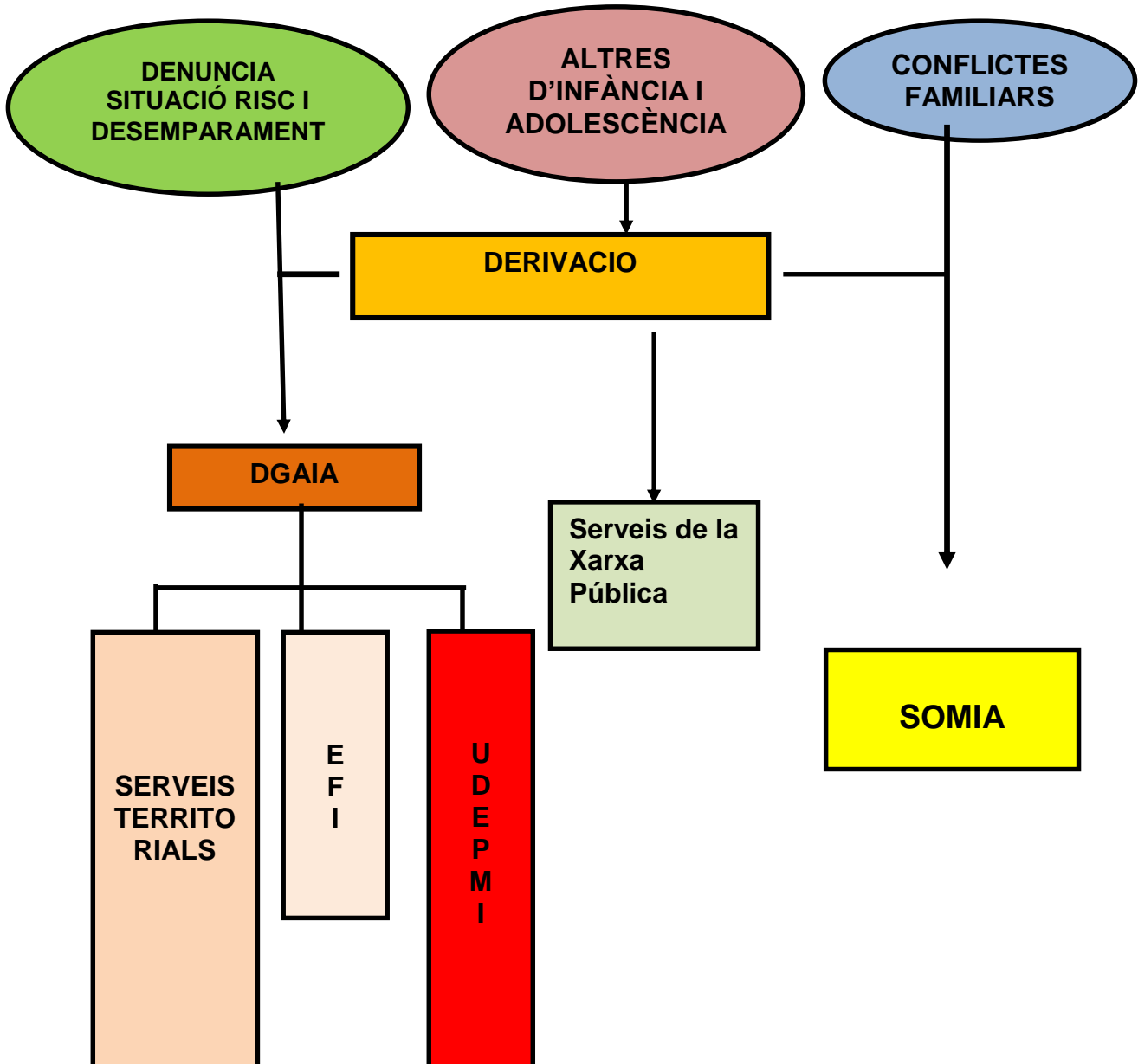
El **PROCEDIMENT METODOLÒGIC** d' **INFÀNCIA RESPON** es caracteritza pel seu dinamisme, tal com es detalla a continuació:



2.2 PROCEDIMENT D'ATENCIÓ DE TRUCADES



SOBRE LA DERIVACIÓ:





in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

2.2 ELEMENTS ORGANITZATIUS DEL SERVEI

EQUIP

L'equip de la unitat Infància Respon, es caracteritza per ser multidisciplinar dins de l' **àmbit psico-educatiu-social**. Així es troba conformat per professionals procedents de la psicologia, educació social, pedagogia, treball social i mediació.

REUNIONS

✓ **Intervisió setmanal**

- Organització.
- Estudi de cas.
- Avaluació anual

✓ **Individual**

- Supervisions de casos, tasca i procediment.

✓ **Coordinació**

- De la coordinadora del projecte amb la Direcció de l'Associació "*in via*"
- De la coordinadora del projecte amb la Responsable d'UDEPM



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

3. ANALISIS DADES

3.1 Dades generals del servei INFANCIA RESPON

Al llarg del **2015** s'han comptabilitzat un total de **13820** trucades.

A continuació desglossarem el total en funció de les diferents tipologies de trucades que s'atenen al servei.

Pel que fa als casos nous s'han atès **2258**, dels quals:

Un total de **777** han estat **Orientacions a particulars**. Es tracta d'aquelles trucades referides a totes les consultes sobre temes d'infància o demandes d'assessorament sobre possibles situacions de risc que fan els particulars. Aquests poden ser tan familiars directes com persones del seu entorn (amics, veïns, ciutadans,...).

1073 (*383 orientacions i 690 notificacions*) casos han estat **Orientacions professionals**, es tracta de demandes d'assessorament fetes específicament per qualsevol tipus de professional que pugui conèixer un cas de risc i planteja el dubte de com ha d'actuar davant aquest cas. Els professionals poden ser de tots els àmbits: educatiu, sanitari, social, policial, legal, etc.

314 Denúncies: trucades que poden arribar tant des de l'àmbit particular com professional i que manifesten directament la intenció de voler denunciar uns fets per la seva gravetat i per considerar l'existència d'un risc important pels infants/adolescents afectats.

94 Orientacions a infants/adolescents: trucades infants/adolescents d'edat que plantegen les seves preocupacions, dubtes o denúncies i busquen una orientació o ajut.

Pel que fa a la resta de trucades:

1000 trucades relacionades amb **casos oberts:** aquests fan referència a trucades reiterades sobre un mateix cas del qual ja hi ha una fitxa oberta des del nostre servei. En ocasions tornen a trucar per ampliar dades o donar nova informació i altres vegades es per preguntar sobre com s'ha gestionat el cas o si s'està fent algun tipus d'intervenció.

Comptabilitzem un total de **2161** trucades relacionades amb **Informacions:**

Aquesta tipologia es refereix a consultes realitzades majoritàriament pels Cossos policials o bé Fiscalia de menors on la demanda va dirigida al requeriment d'informació relativa a la situació administrativa d'un Infant /adolescent, o bé



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

demanen la intervenció d'UDEPMI o de les EFI's per tal de realitzar gestions vinculades a infants/adolescents que es troben al sistema de protecció (retorn de infants/adolescents a centres, infants/adolescents nous als quals cal gestionar centre, etc.

També poden trucar particulars (normalment familiars, malgrat que poden ser també professionals) que demanen informació sobre un infant/adolescent del qual ja hi ha Expedient obert i, per tant, equips intervenint o fent estudi de la situació.

En darrera instància poden fer trucades d'aquesta tipologia Infants/adolescents demanant informació sobre qualsevol temàtica que no sigui una situació de risc.

Trucades de gestió: 5686 trucades realitzades a Infància Respon, vinculades amb demandes de menors d'edat que es troben amb alguna mena d'expedient a la DGAIA. Trucades realitzades a IR durant l'horari de les EFI's i de SSTT.

Una altra tipologia són les anomenades **Trucades d'experimentació 778** les quals es refereixen a trucades sense demanda específica. Aquestes poden ser de diferents tipus: silencis, música, gravacions, bromes inespecífiques i podríem pensar que estan fetes per infants/adolescents malgrat que això no és un fet comprovable ja que no s'identifica al comunicant. Totes aquestes trucades reflecteixen un mal ús del servei i es facilita pel fet de que sigui d'accés gratuït i des de qualsevol telèfon (fixe, mòbil, número ocult...)

Altres: 3995 Es tractaria de totes aquelles trucades que arriben al servei amb demandes que no es troben relacionades amb les pròpies funcions del servei.

DISTRIBUCIO DE LES TRUCADES

El telèfon d'Infància Respon es manté actiu les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any. Les trucades es distribueixen majoritàriament durant l'horari diürn i, més concretament, a la franja que va **10:00 a 18:00h** on recollim entre el **50** i el **60%** de les trucades del dia. Aquest és un fet que ja es va repetint des de l'any 2010.

S'observa una gràfica bastant uniforme en quant al nombre de trucades distribuïdes per mesos. En alguns mesos podem observar un major nombre de trucades, com per exemple, al maig, juliol i octubre. Si analitzem en profunditat aquests mesos, veiem que de forma general hi ha un gran nombre de trucades de gestió i d'informació que no fan referència al nostre servei. Al maig s'observa un augment dels casos oberts i a l'octubre es dona un augment de trucades experimentals. En contra, al juliol minven les orientacions realitzades a professionals. D'altra banda, es pot apreciar una davallada de les trucades al mes de gener i febrer, que coincideix amb una disminució de les trucades de gestió. Al gener disminueixen les notificacions de situacions de risc per part de professionals, en canvi augmenten les orientacions a professionals. Al febrer hi

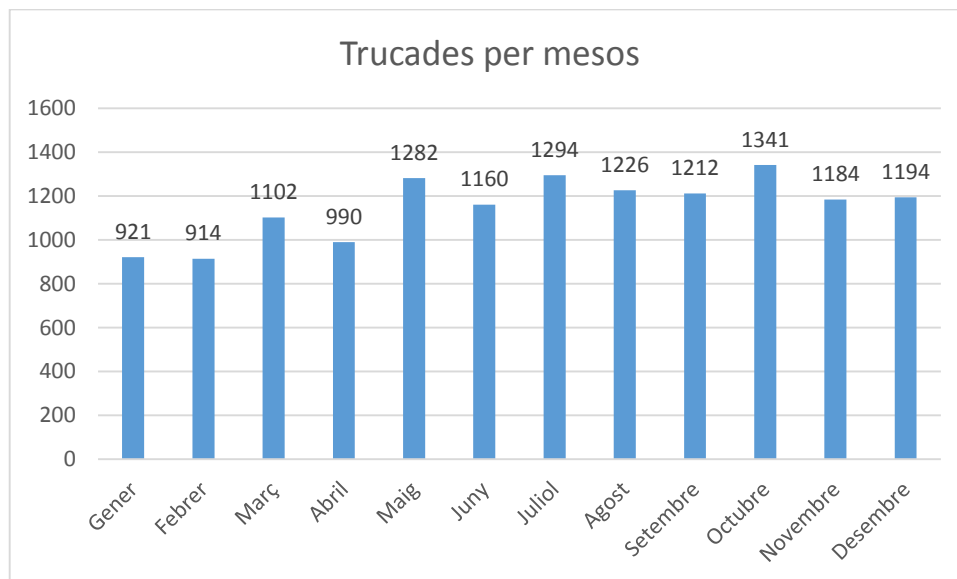


in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

ha menys casos d'orientació particular i d'altres tipus de trucades no relacionades amb el servei.

La gràfica de sota ens mostra aquesta distribució i el nombre total de trucades registrades mes a mes:



3.1 TRUCADES REALITZADES PER ADULTS

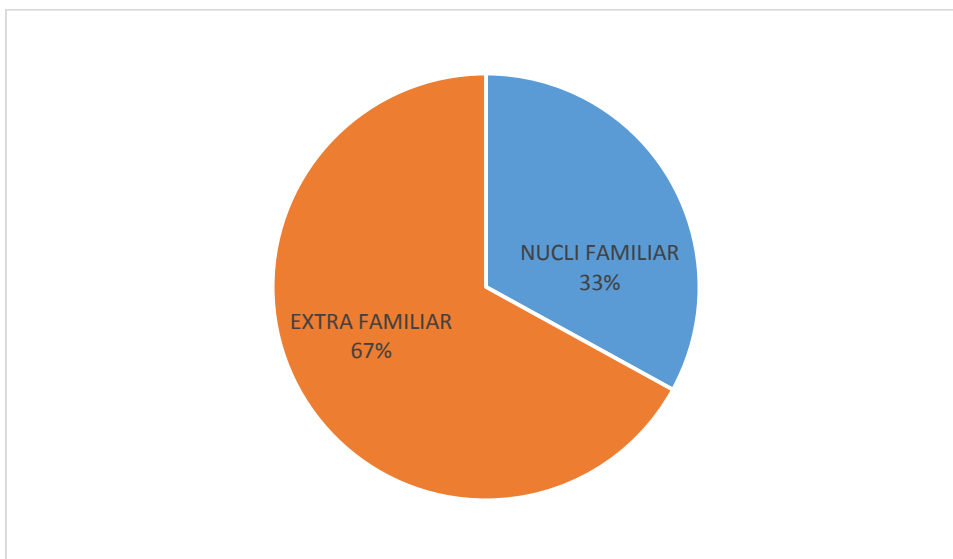
A l'any 2015 hem obert **2164** casos nous rebuts a partir de trucades realitzades per adults al servei INFÀNCIA RESPON. S'ha produït una lleugeríssima disminució comparativament amb l'any 2014 en el que el nombre total va ser **2196**.

EN RELACIÓ A LA PERSONA QUE EMET LA TRUCADA: SEXE I RELACIÓ DE L'ADULT AMB L'INFANT-ADOLESCENT

En quant a la variable **sex**e de la persona que emet la trucada, continua la mateixa tendència recollida en anys anteriors en la què són les comunicants de

sexe femení les que més truquen al servei. Aquest any s'han recollit un 65% del total de les trucades enfront del 35% dels comunicants masculins. Es confirma una estabilitat en la proporcionalitat entre sexes.

En quant a la relació de l'adult que truca amb l'infant/adolescent, a continuació mostrem una gràfica amb les trucades realitzades per adults del nucli familiar dels infants i trucades realitzades per adults aliens al nucli familiar:



En aquest apartat es diferencien dos grans grups:

Primerament, aquells comunicants que pertanyen a l'entorn més pròxim de l'infant/adolescent i que formarien part de la família nuclear i extensa d'aquests. Per altra banda, aquells adults que no pertanyen a l'àmbit familiar del menor d'edat però són coneixedors o tenen sospita de l'existència d'una situació de risc per ells, sol·licitant orientació al servei d'Infància Respon o denunciant els fets per tal que es faci un seguiment o una intervenció des dels serveis de protecció a la infància. En aquest segon grup inclourem tant els professionals dels diferents àmbits (escolar, hospitalari, policial), com els comunicants anònims, confidencials, ciutadans, veïns i amics dels infants/adolescents o de la família directa d'aquest.

Es manté la tendència dels darrers anys de descens de les trucades provinents del cercle familiar més proper de l'infant/adolescent. L'any 2015, es registra un 33% de comunicants adults de família nuclear o extensa enfront d'un 67% que correspon a persones fora de l'àmbit familiar.

Analitzant els diferents percentatges dels comunicants provinents del cercle familiar proper del menor d'edat, el 50% dels casos és la mare qui truca al servei, mantenint-se la mateixa proporció de l'any 2014, seguit per un 20% de trucades rebudes pel pare.

Pel que fa al percentatge corresponent als adults extra familiars, aquest ha crescut fins al 67%, mantenint la tendència a l'alça on més de la meitat de les persones adultes que truquen al servei IR són alienes a la família propera de l'infant/adolescent.

CARACTERISTIQUES DELS INFANTS/ADOLESCENTS PER QUI ES CONSULTA

En el conjunt de trucades rebudes en el transcurs del l'any 2015 s'han atès un gran nombre de situacions en les que hi estaven implicats infants i adolescents.

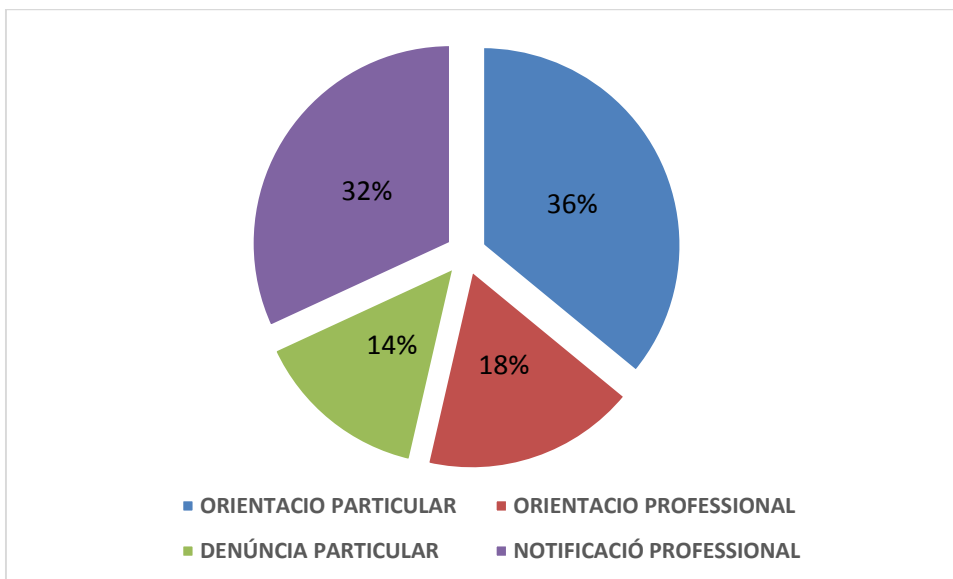
La proporció de casos de infants/adolescents atesos segons el seu gènere indica una diferència poc significativa entre els gèneres femení i masculí, trobant-se ambdues aproximadament al 50% del total i més específicament un 52% de menors d'edat de gènere masculí enfront un 48% de femení .

Pel que fa a les edats, és la franja que va dels 14-18 anys, amb un 36%, on se situen el major nombre de casos. Mentre que les franges dels 4-8 (22%) i dels 9-13 (26%) presenten una proporció semblant i, totes les anteriors, es distancien significativament de l'edat més primerenca que contempla els 0-3 anys (16%). Així es podria deduir que a major edat del menor d'edat, adolescència, més probabilitat de què es produeixen trucades bé relacionades amb la detecció de

possibles situacions de risc, menors d'edat no acompanyats, bé amb orientacions en relació a temes diversos.

TIPUS DE DEMANDA

Observem en la gràfica la proporció dels diferents tipus de demanda:



De la gràfica anterior es desprenen algunes conclusions com ara:

En les trucades emeses per particulars la principal demanda és la d'orientació (36%) mentre que en les emeses pels professionals és la de notificació d'una situació de risc (32%).

Un i altre percentatge mostren una diferència poc significativa respecte a l'any anterior.

En les trucades realitzades pels particulars el percentatge més alt és el d'orientació mentre que el de la denúncia se situa significativament distant; mentre que en les trucades realitzades per professionals, l'ordre de la tipologia en quan a demanda, és dona a la inversa.

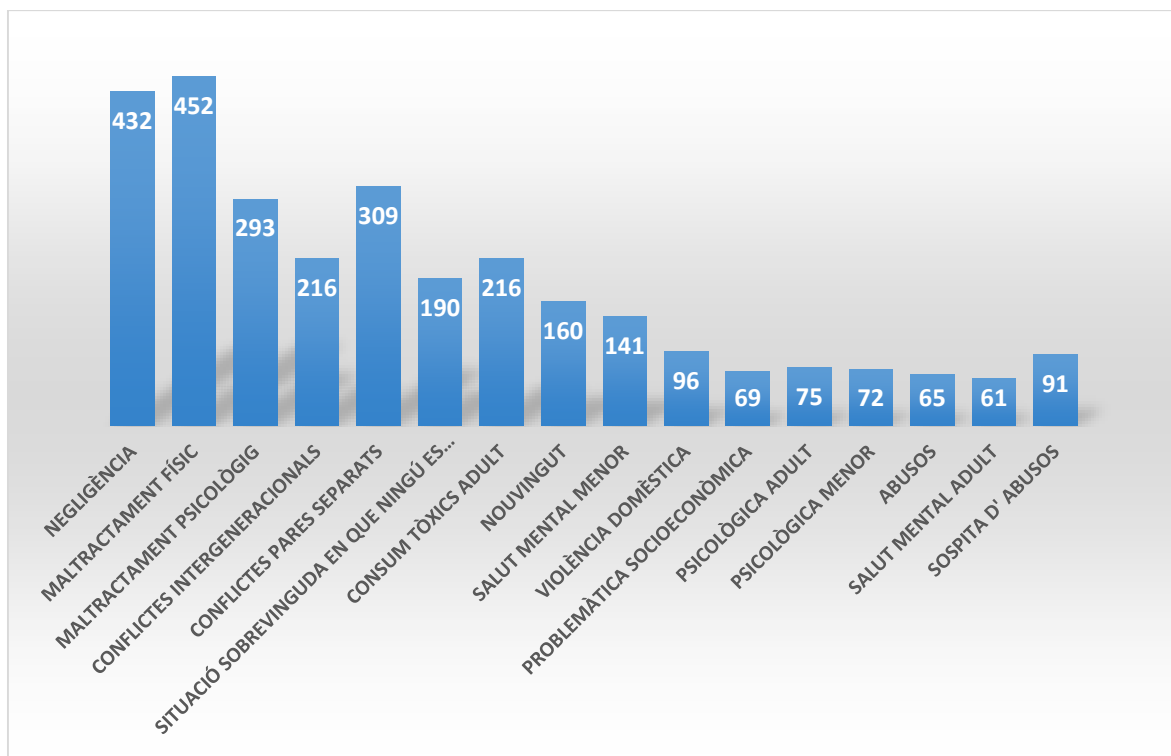
PROBLEMÀTIQUES EXPOSADAES PELS ADULTS

Comencem l'apartat amb una gràfica on representem quines han estat les problemàtiques de consulta / denúncia més habituals al llarg de l'any 2015.

Posteriorment es definiran i concretaran com les distribuïm en cadascun dels àmbits per treballar els mateixos amb més detall.

1. PROBLEMÀTIQUES MÉS REPRESENTATIVES DEL 2015: COMPARATIVA.

Les problemàtiques més representatives derivades de les trucades d'adults al servei INFÀNCIA RESPON han estat les següents:



Es destaca un canvi de la problemàtica més freqüent. En funció de les dades analitzades podem concloure que el MALTRACTAMENT FÍSIC ha estat la problemàtica més important amb un total de 452 consultes enfront de les 432 de

la NEGLIGÈNCIA que ha estat la segona més freqüent. Al respecte, cal dir que la diferència entre ambdues és poc significativa. Al contrari que passa amb els MALTRACTAMENTS PSICOLÒGICS i que presenta una distància significativa amb les dues precedents i que ja no és la tercera més important seguint la tendència dels anys anteriors, sinó que aquesta és CONFLICTES ENTRE PARES SEPARATS, problemàtica que ha augmentat significativament durant l'any 2015 i que ha superat els CONFLICTES INTERGENERACIONALS, invertint-se el seu ordre si ho comparem amb l'any precedent.

Com a conclusió, podem afirmar que l'any 2015 hi ha hagut un canvi en quant a la problemàtica de consulta més freqüent en **(maltractament físic)** en relació al 2014 **(negligència)** malgrat que les dues s'englobarien dins de l'àmbit denominat d'INFÀNCIA EN RISC.

També cal destacar l'augment de casos de menors no acompanyats nouvinguts, passant de 126 a l'any 2014 a 160 a l'any 2015.

2. PROBLEMÀTIQUES I ÀMBIT.

En els darrers anys s'ha anat ampliant el ventall de problemàtiques per les quals els comunicants adults truquen al servei i per aquest motiu, i per sintetitzar, les distribuïm en tres grans àmbits diferenciats.

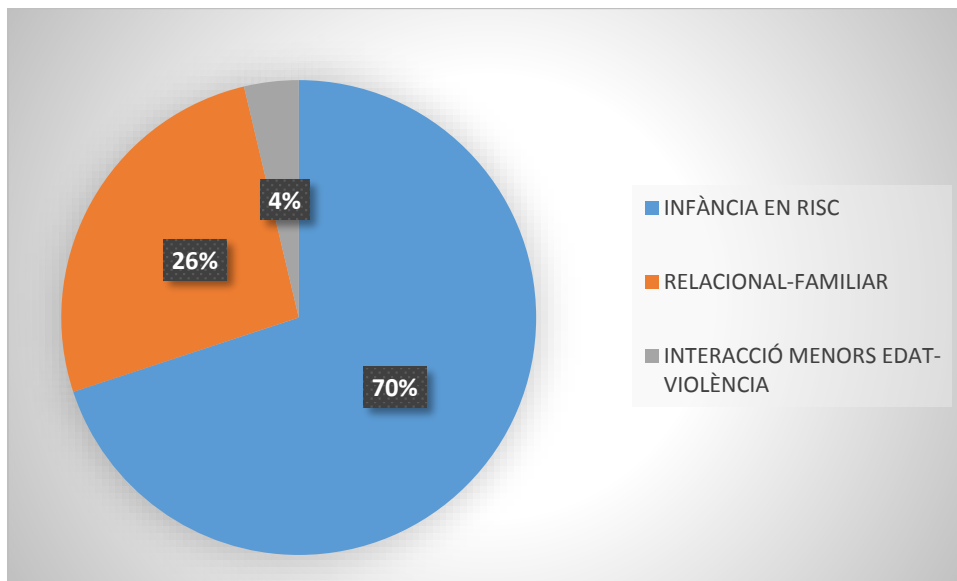
Concretament parlem de:

- L'àmbit denominat d'INFÀNCIA EN RISC.
- L'àmbit RELACIONAL-FAMILIAR.
- L' àmbit d' INTERACCIÓ ENTRE MENORS D' EDAT I VIOLÈNCIA.

Hem volgut agrupar-les per facilitar la seva identificació i per considerar que son les que significativament més es repeteixen en els diferents contextos que ajuden

a la valoració del cas, essent determinants de cara a l'orientació i derivació que es dona al mateix.

Cal puntualitzar que podem trobar en un mateix cas problemàtiques corresponents a diferents àmbits donat que no son excloents entre sí.



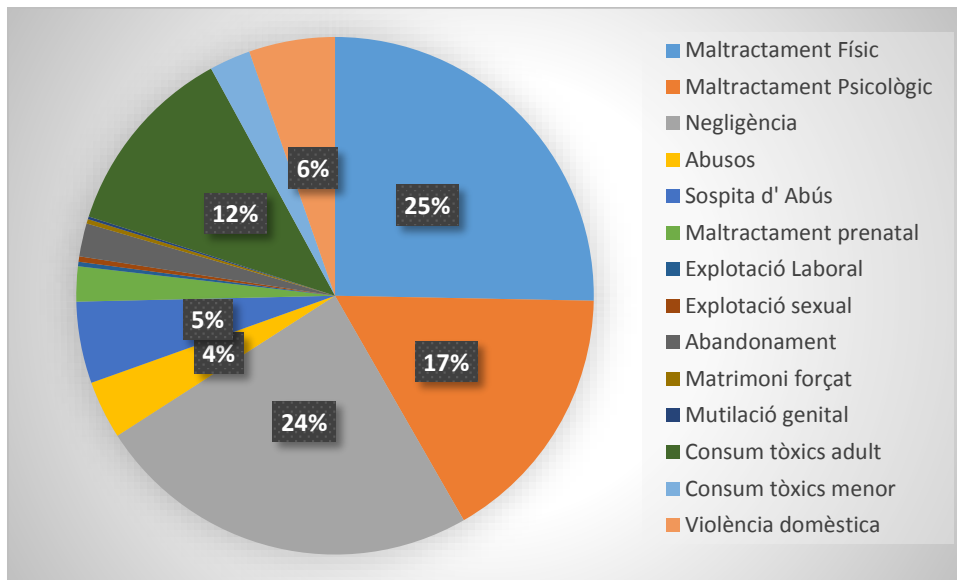
En el gràfic anterior s'observa que les problemàtiques relacionades amb infància en risc suposen un 70%, trobant-se a una distància molt significativa de la resta de problemàtiques.

A continuació passem a estudiar més exhaustivament la distribució de les problemàtiques contextualitzades en cadascú dels àmbits esmentats.

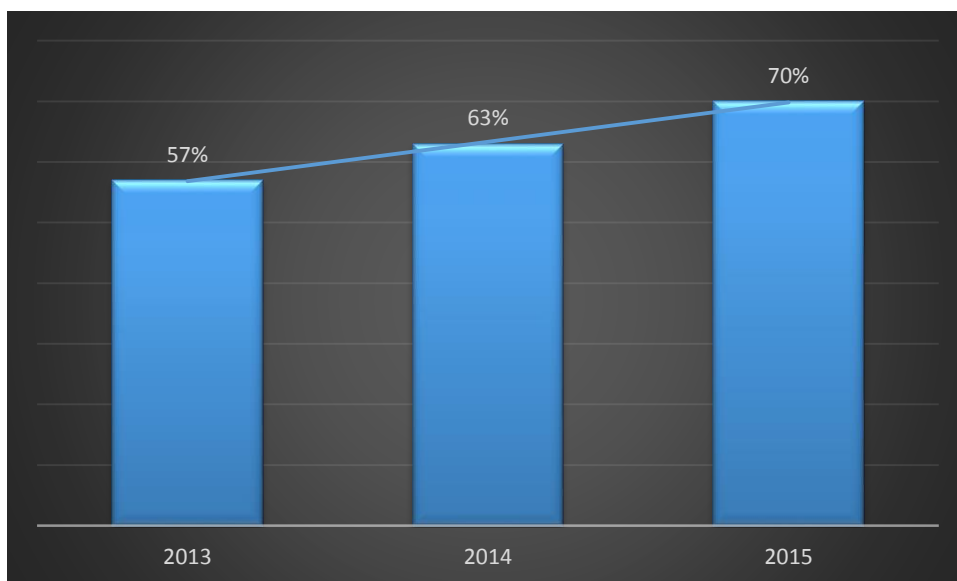
ÀMBIT D'INFÀNCIA EN RISC

Contempla aquelles comunicacions relacionades amb problemàtiques d'abandonament, negligència, maltractaments físics, maltractaments psicològics, maltractament prenatal, explotació sexual, explotació laboral, matrimoni forçat, mutilació genital, abús, sospita d'abús i violència domèstica. Vinculat a aquest àmbit afegim també el consum de tòxics d'adults i

d'infants/adolescents. La distribució de les mateixes es representa a continuació on es destaca la proporció de les més significatives.

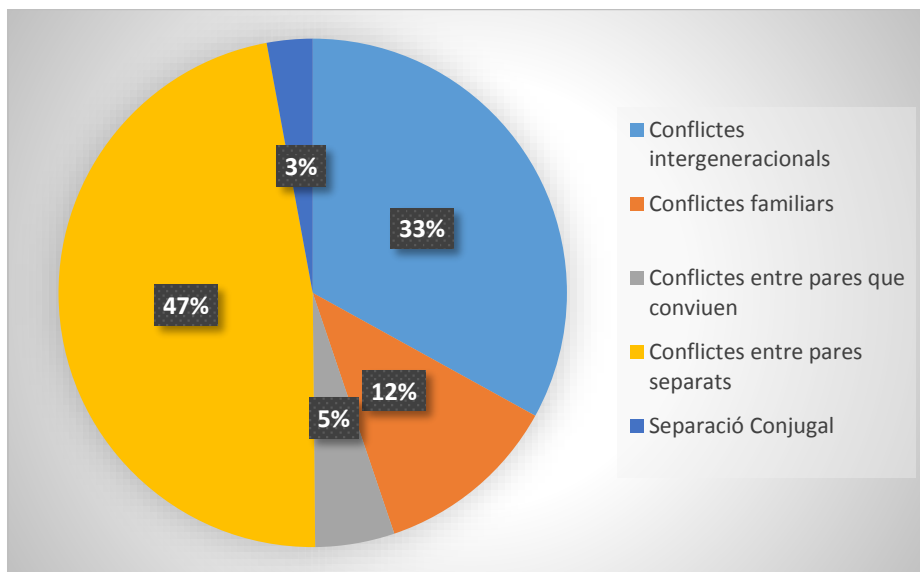


Com ja es referia anteriorment, els casos compresos en aquest àmbit suposa un **70%** del total, comparativament amb els altres dos àmbits, i que confirma l'augment de casos detectats en anys anteriors.



Les dades obtingudes ens permeten poder arribar a una clara conclusió: la consolidació de la unitat INFANCIA RESPON pel que fa a la detecció de casos de risc enfront l'abordatge de casos, les problemàtiques dels quals es situen a la família i en la manera com es relacionen i es comuniquen els seus membres.

ÀMBIT RELACIONAL-FAMILIAR:



En aquest àmbit s'inclouen: conflictes intergeneracionals, conflictes entre pares separats, conflictes entre pares que conviuen i els originats per les dinàmiques de separacions conjugals contencioses.

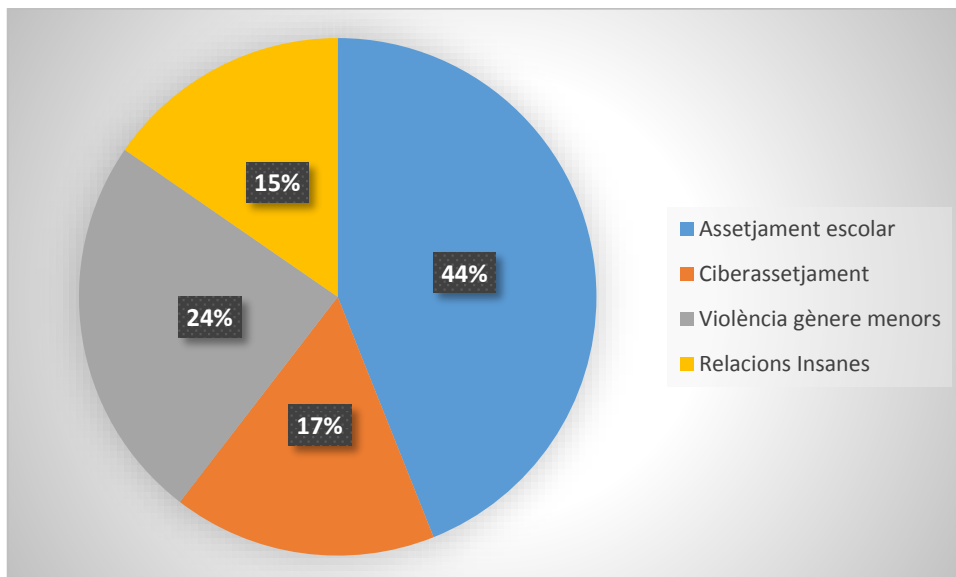
Suposen un **26%** comparativament amb els dos àmbits anteriors.

Aprofundint en l'anàlisi, hem de destacar que aquest any s'ha produït un canvi molt important en quan a la problemàtica principal de consulta de l'àmbit relacional-familiar doncs els conflictes entre pares separats han passat a ocupar el primer lloc amb un 47% enfront els conflictes intergeneracionals en un 33%.

Es pot afirmar, d'aquesta manera, que en el transcurs del 2015 s'ha produït un canvi de tendència on s'han atès més trucades relacionades amb **conflictes entre pares separats**, caracteritzades per una ineficaç resolució del procés de

separació per part de la parella parental i la cronificació de les relacions conflictives entre els progenitors, que ja van propiciar la destrucció dels vincles de parella, ara viscudes des de la distància i modificades a tal fi enfront les dificultats que tenen pares i fills per establir bones pautes comunicatives i relacionals i resoldre les seves diferències.

ÀMBIT INTERACCIONAL MENORS D'EDAT EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA:



En aquest àmbit s'inclouen les problemàtiques d'assetjament escolar, ciberassetjament, violència de gènere entre menors i relacions insanes entre menors d'edat. D'aquesta darrera ens sembla interessant clarificar que es tractaria d'aquells casos d'adolescents mantenen relacions caracteritzades per un abús de poder que es manifesta a partir de conductes molt possessives, control, aïllament...de manera recíproca no unilateral tot diferenciant-la de violència de gènere entre menor d'edat a la que s'afegiria la presència de conductes d'agressió física i verbal.

D'aquest àmbit destaca significativament de la resta, la problemàtica relacionada amb situacions d'assetjament escolar, problemàtica que, en general és exposada pels progenitors dels menors d'edat.

3. DIFERENCIACIÓ ENTRE PROBLEMÀTICA D'ABUSOS I SOSPITA D'ABUSOS

Cal fer especial menció als casos on la problemàtica ha estat una sospita d'abús sexual o un abús sexual.

Pel que fa a les **sospites d'abús sexual**, que representa un 5% de les problemàtiques detectades en infància en risc, aquestes es valoren enfront diverses situacions: quan el menor d'edat presenta un rebuig al contacte físic o visual, mostra un llenguatge sexualitat, s'observen canvis emocionals sobtats així com també a nivell escolar, quan verbalitza tenir un secret amb un adult o quan s'observen petites lesions, que podrien ser de caire natural o no, en la zona genital. En aquests casos, tenint en compte que no existeix una clara verbalització de l'infant/adolescent, així com una manca d'indicadors clars on el diagnòstic no permet confirmar en una primera valoració la certesa d'un possible abús sexual, es requereix d'un acompanyament professional. Conseqüentment, les derivacions s'enfoquen a recursos d'atenció sanitària i a serveis que ofereixin un acompanyament al menor d'edat així com a la família.

En aquests casos, el 51% dels que notifiquen la possible situació d'abús son professionals i provenen de recursos sanitaris o de l'àmbit escolar. En segon lloc, és la figura materna la que acut al servei Infància Respon, representant un 15% de les trucades ateses. Les trucades emeses pel pare representen un 7%, així com de família extensa, principalment els avis dels infants, representant aquests aproximadament un 6% dels casos atesos. Existeix també un 3% aproximadament d'amistats que acudeixen al recurs d'Infància Respon. Els



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

restants, són trucades provinents de ciutadans o persones que volen restar en la confidencialitat.

En quant als **abusos sexuals**, que representen un 4% de les problemàtiques detectades en infància en risc, cal diferenciar, en els casos dels menors d'edat que han estat abusats, el paper de la família, valorant si aquesta ha acudit als professionals pertinents per tal de protegir a l'infant i/ adolescent.. De la mateixa manera, és important clarificar si els abusos han estat per part d'un membre del mateix nucli familiar, sent necessari la protecció immediata de l'infant/adolescent, o si pel contrari s'ha produït fora l'àmbit familiar.

Per altra banda, és important detectar els abusos sexuals on l'agressor es tracta d'un menor d'edat. En aquests casos es notifica a l'UDEPMI de la situació per tal que s'explori el cas atenent a què es tracta d'una conducta que denota una problemàtica de rerefons per part del menor agressor.

Pel que fa al comunicant que ha trucat al servei Infància Respon per tal de notificar una situació d'abús sexual, gairebé el 60% han estat professionals, com anteriorment, mestres d'escola o recursos sanitaris. Posteriorment, la figura materna és, en un 20% dels casos atesos, la que ha posat en coneixement del professional la situació. Contràriament, la figura paterna no arriba al 2% de les trucades rebudes per tal de denunciar una situació d'abús sexual, a diferència dels casos de sospita sexual. Pel que fa als comunicants restants, aquests són ciutadans o persones que volen restar en la confidencialitat.

Cal destacar que en els casos d'abús sexual, gairebé la totalitat han estat verbalitzats pel propi infant / adolescent. Els casos restants, que representen un 8%, s'han detectat degut a observar lesions físiques així com per haver-ho presenciats algun adult. Dins d'aquests abusos sexuals, trobem que en el 33% dels casos els abusos s'han realitzat per part de persones que no formen part de l'àmbit familiar, el 22% s'han produït per part del pare i seguidament un 17%



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

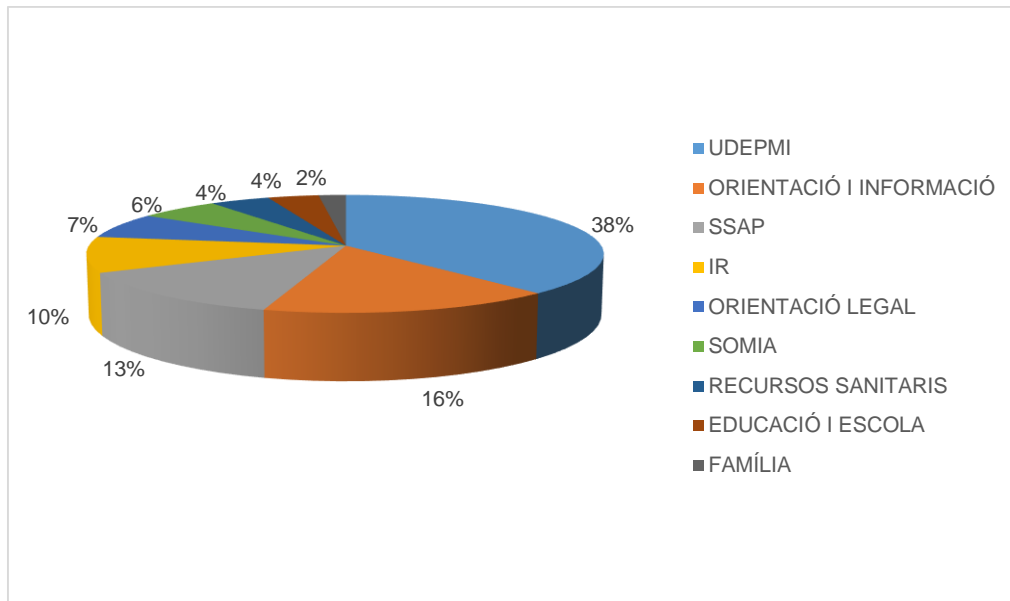
s'han donat per part de la parella de la mare de l'infant / adolescent. El restant s'ha donat per part de la família extensa, representant un 13% aproximadament.

Dels casos rebuts d'abús sexual, el 26% han estat de nens i 74% de nenes, observant una clara i notòria diferència. Pel que fa a les edats d'aquests, en els nens el 40% dels casos es situen en edats compreses entre 7-10 anys, seguidament d'un 27% d'entre els 11-14 anys, i un 20% d'adolescents entre els 15-18 anys. Contràriament, pel que fa a les nenes, observem que el 30% dels casos eren adolescents d'entre els 15-18 anys, seguidament d'un 26% de noies d'entre 11-14 anys i en menys proporció un 16% d'entre 7-10 anys. Com es pot veure, existeix clara diferència entre els dos sexes, observant com entre els nens la tendència es situa en la preadolescència, en canvi amb les noies es situa la majoria en l'adolescència.

INTERVENCIIONS I/O ORIENTACIONS EN ADULTS:

A continuació es plantegen les intervencions i orientacions realitzades des del servei IR als comunicants adults que ens han trucat al llarg d'aquest any 2015. En molts casos, no només es porta a terme una única orientació per trucada, si no que s'han d'abordar diferents tipus d'orientacions per tal de facilitar una resposta adequada al comunicant.

Amb el següent gràfic es mostren els resultats de les intervencions més significatives:



Al llarg del 2015, dels 2154 casos orientats a adults que han trucat a Infància Respon, es mantenen en primera instància les derivacions a recursos de la pròpia DGAIA, representant un 38% de les derivacions. Dins d'aquestes derivacions queden inclosos els casos que són traspassats a l'UDEPMI per tal de què aquests facin una exploració de la situació de l'infant/adolescent, així com les derivacions a les EFIS de referència quan ja existeix un expedient obert del cas.

La segona categoria de derivació és als SSAP, representant un 13% del total, orientant al comunicant a sol·licitar ajut als professionals dels serveis socials per tal que valorin i explorin la situació de risc de l'infant/adolescent.

Les orientacions de caire legal representen un 7% de la totalitat dels casos atesos, entenent que són casos on els conflictes familiars es troben judicialitzats o que es requereix regularitzar convenis de custòdia, regim de visites,

Pel que fa a les derivacions al SOMIA, el percentatge es manté proper a la dels anys anteriors. Es recorda que aquest servei d'atenció a famílies propicia un espai d'aturada per la reflexió, valoració de la intervenció més adequada a nivell familiar i permet captar una informació més ampla i complementària de la rebuda des del servei d'atenció telefònica INFÀNCIA RESPON.

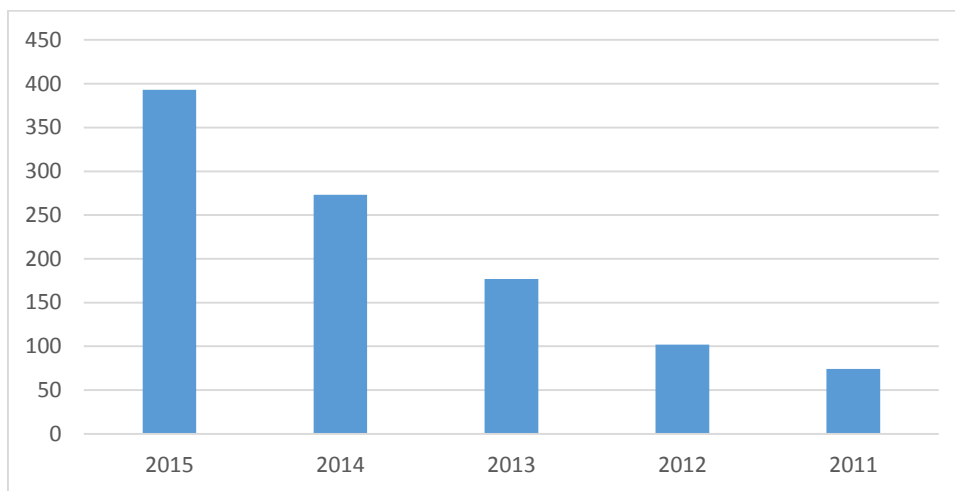


in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

3.3 TRUCADES REALITZADES PER INFANTS I ADOLESCENTS

Durant el 2015, ha hagut un total de 393 trucades de menors d'edat, el que representa un 3% del total de trucades. El número de trucades de menors d'edat al nostre servei ha anat augmentant al llarg dels anys, com es pot observar en la següent gràfica:

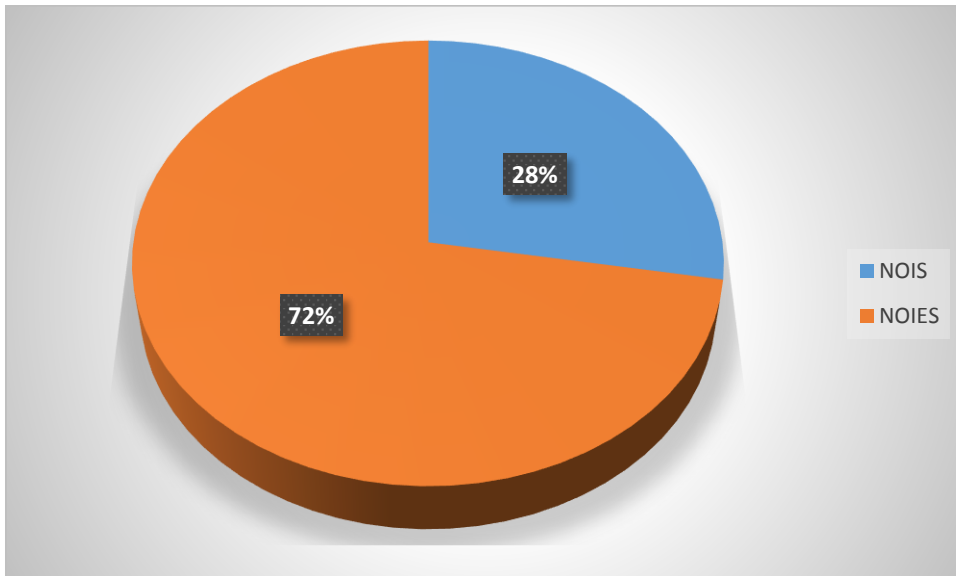


S'observa que el número de trucades realitzades per part dels infants i adolescents, ha augmentat respecte l'any anterior, en que es van atendre 273 trucades.

De les trucades totals rebudes per part dels infants i adolescents al 2015, 263 han sigut trucades d'experimentació, 36 informacions i 94 han estat casos atesos en el servei.

Així doncs, dels 94 casos d'infants i adolescents atesos al 2015, 68 de les trucades rebudes han estat realitzades per noies i 26 per nois.

En la següent gràfica s'exposen les dades en percentatges:

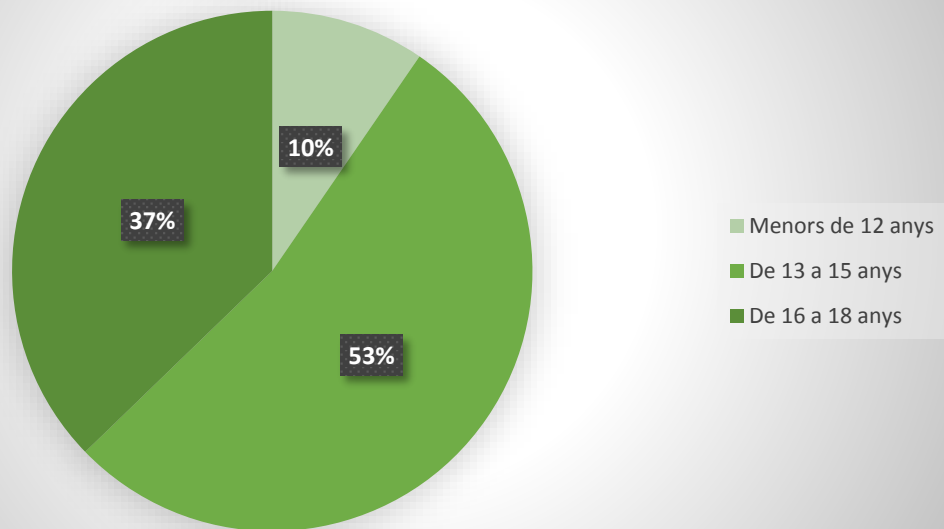


El 72% dels infants/adolescents que contacten amb el servei són noies. Dada que correlaciona amb les dades obtingudes en anys anteriors.

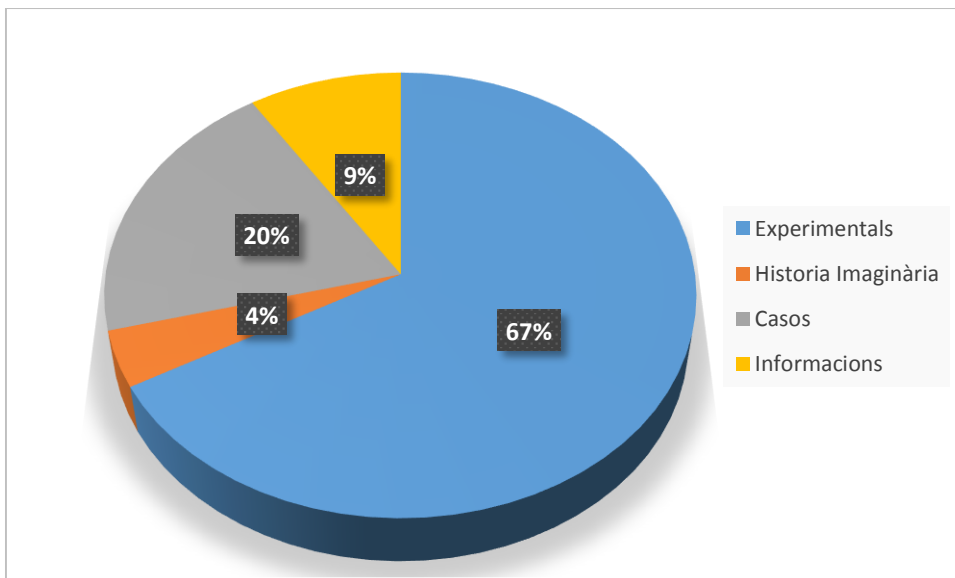
En relació a les franges d'edat dels casos atesos d'infants i adolescents que han trucat al llarg de l'any 2015 a Infància Respon, 9 trucades han estat realitzades per nens/es menors de 12 anys, 50 han estat efectuades per nois/es de 13 a 15 anys i 35 han estat realitzades per nois/es de 16 a 18 anys.

Així doncs, en la següent gràfica s'exposen les dades en percentatges, dades que correlacionen amb les obtingudes a l'any 2014:

Edat dels menors que truquen



A continuació es mostra una gràfica que representa la tipologia de les trucades en percentatge:



TRUCADES D'EXPERIMENTACIÓ:

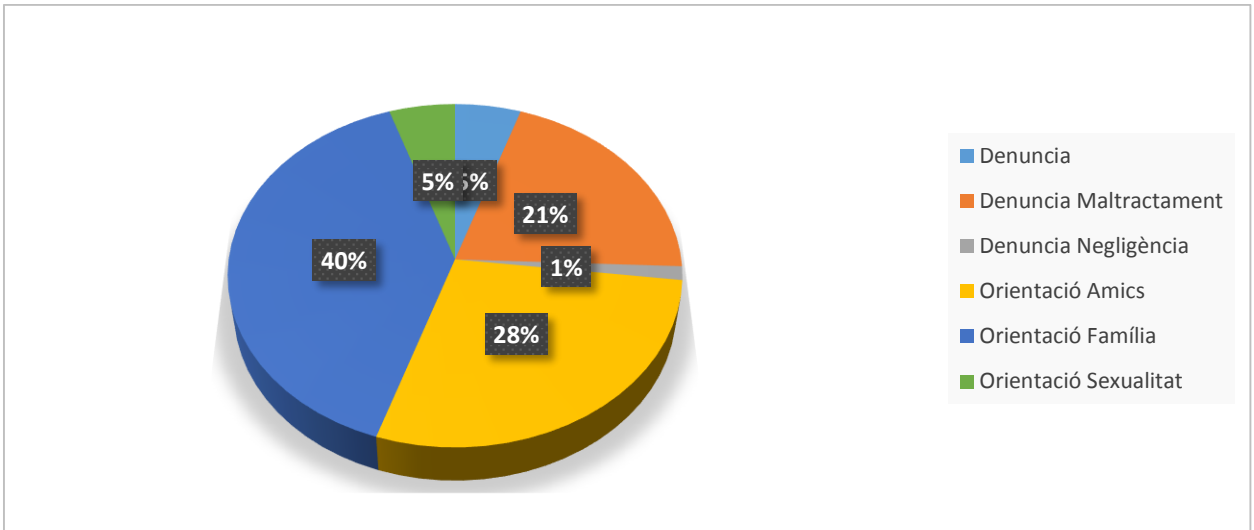
Infants i adolescents han fet 279 trucades de **experimentació**, que es classifiquen entre **històries imaginàries**, en les que l'adolescent o l'infant exposa una història inventada per la que rep una orientació i trucades curtes en

les que l'infant o adolescent fa una broma i penja en poc temps sense que s'hagi portat a terme la invenció d'una història.

En relació amb les 16 històries imaginàries realitzades, destaca que gran part de les mateixes es relacionen amb demandes d'orientació per situacions relacionades amb amistats, seguides de demandes d'orientació relacionades amb conflictes familiars imaginaris. Crida l'atenció que aquestes històries no només es relacionen amb la provocació i la transgressió, si no que exponen problemes i conflictes de l'actualitat i de la seva vida quotidiana. Des d'Infància Respon es realitza una exploració i es facilita orientació, com si fossin trucades reals, aprofitant la avinentesa, per facilitar informació sobre les relacions i la possibilitat de que, en cas de que ho necessitin, som un servei obert i accessible per a ells. En els casos de trucades d'experimentació, que no arriben a conformar una història imaginària, es facilita als menors d'edat informació adequada, en relació amb la importància del servei que aquells que ho necessiti i la demanda d'ús responsable per la seva part. En totes les trucades presentem el servei de manera que puguin conèixer quins són les nostres funcions i la manera en que podríem ajudar-los en cas de que tinguessin una demanda real.

En relació amb les característiques que destaquen d'aquests tipus de trucades, les més importants tenen a veure amb que generalment es fan en grup, es sent riures i es realitza més d'una trucada seguida, pels mateixos menors d'edat. En quant al relat, els components més habituals són la violència i la sexualitat, en el context habitual, ja sigui l'escola o la família. La història imaginària no té una gran extensió ni riquesa de detalls, mantenint un discurs lineal. La emoció expressada en la comunicació no verbal, no és consistent amb la informació facilitada, expressant eufòria i riures en els moments en els que es descriuen fets violents.

Dels casos nous en els que ens ha trucat un/a infant o adolescent durant el 2015, caldria destacar que la demanda que realitzen en major mesura és la d'orientació en relació a dificultats o conflictes dins de la família, en concret en relació amb els seus progenitors, com ja es donava en anys anteriors.



PROBLEMÀTIQUES:

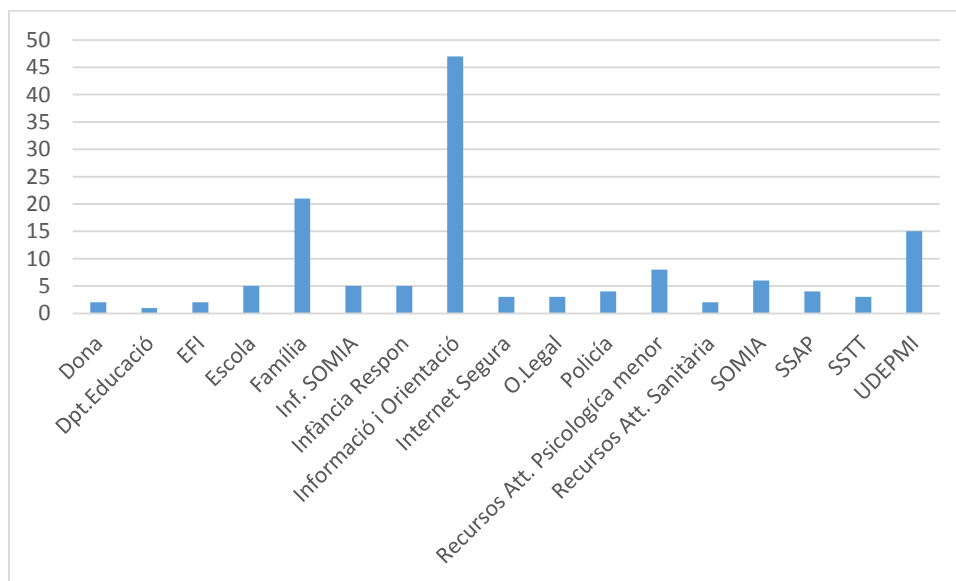
A continuació mostrem en el següent gràfic les problemàtiques per les que els menors d'edat ens han trucat:

Abusos sexual	3	Maltractament psíquic	17
Antecedents de risc	2	Negligència	5
Assetjament escolar	8	Psicològica adult	2
Ciberassetjament	2	Psicològica del menor	9
Conflictes entre pares	1	Relacions insanes entre adolescents	6
Conflictes entre pares separats	7	Salut mental adult	2
Conflictes escolars	3	Salut mental menor	12
Conflictes familiars	4	Separació conjugal	0
Conflictes intergeneracionals	29	Sexualitat adolescent	3
Consum tòxics Adult	6	situació sobrevinguda	2
Consum tòxics menor	1	Violència de gènere	3
embaràs adolescent	3	Violència de gènere entre menors	5
Fugues de casa	4	Violència Domèstica	4
Maltractament físic	22	Vulneració drets infants	1

Les problemàtiques més detectades en els casos que ens han exposat els menors d'edat son: **els conflictes amb els progenitors**, que sorgeixen en el 30% dels casos, el maltractament físic cap a ells mateixos o altres menors d'edat en el 23% dels casos, el maltractament psíquic en el 18% dels casos i el patiment emocional dels infants i adolescents, en el 13% dels casos.

DERIVACIONS I INTERVENCIONS:

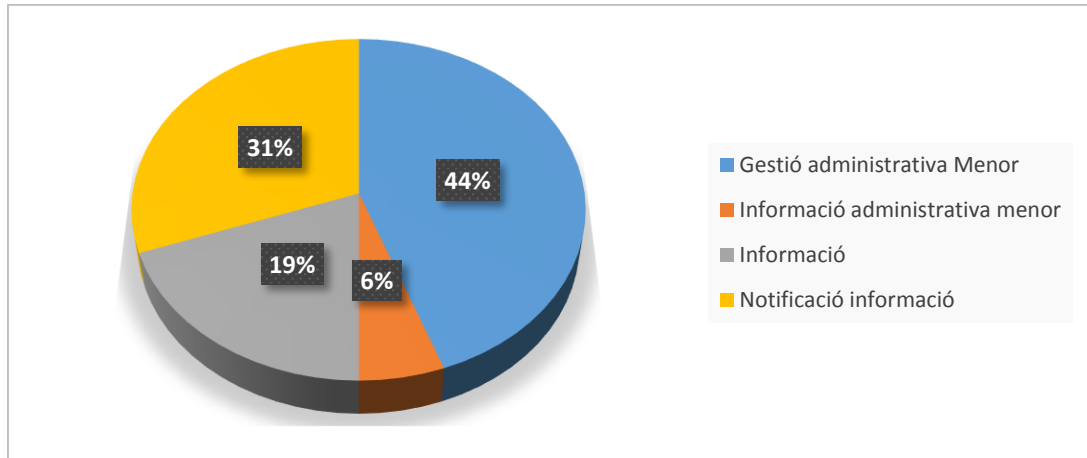
En quan a la intervenció realitzada en aquests casos, a continuació en el gràfic es pot veure, quines han estat les més realitzades per part del professional:



D'aquesta gràfica cal remarcar que les intervencions més habituals en percentatge, són a la busca de suport i resolucions dels conflictes dins de la pròpia família, nuclear o extensa, en un 22% dels casos, seguit de la derivació del cas a la UDEPMI, en el 16% dels casos.

INFORMACIONS:

En quan a les demandes d'informació per part d'adolescents i infants, a continuació exposem les demandes que realitzen i la freqüència de les mateixes:

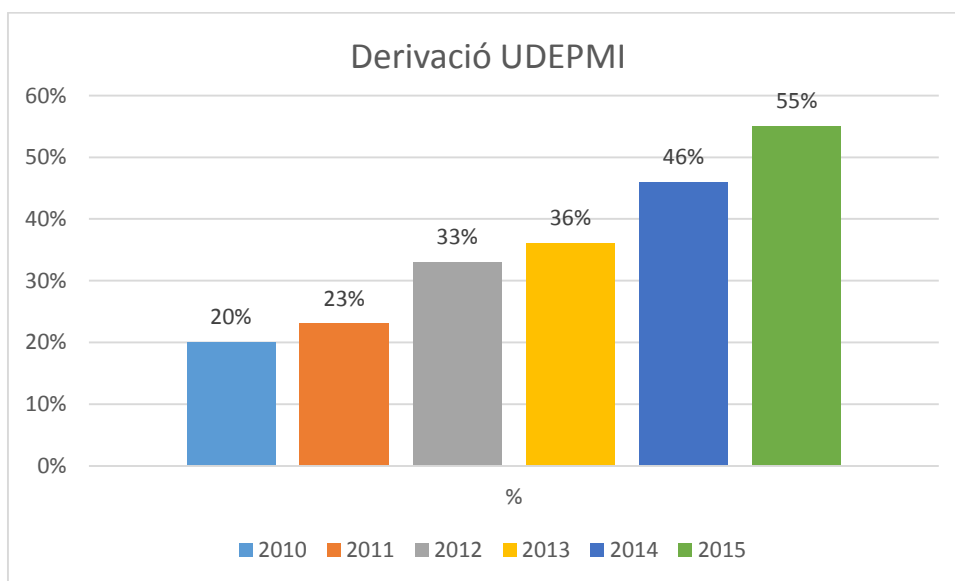


Es remarca que la demanda d'una gestió per part de la DGAIA en menors d'edat amb un expedient obert és la més alta, seguida de la notificació d'informació d'un expedient ja obert, a la DGAIA.

3.4 CASOS DERIVATS A UDEPMI

Al 2015 s'han derivat a UDEPMI **1248 fitxes de cas** d'Infància Respon, el que suposa un 55% del total de casos atesos al servei. D'aquest total, 19 casos corresponen a trucades fetes al servei per menors d'edat.

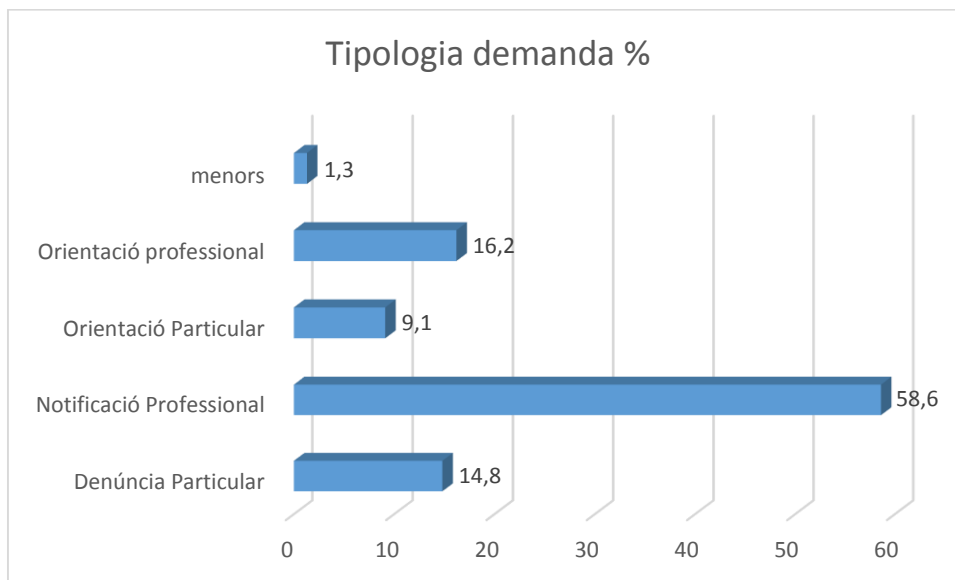
A continuació, es mostra l'augment progressiu del percentatge dels casos derivats a UDEPMI, al llarg dels anys des del 2010.



A continuació tractarem de donar significació a aquest ascens mitjançant la interpretació del tipus de demandes que han estat derivades a la UDEPMI.

TIPOLOGIA DE LA DEMANDA

En la següent gràfica es pot observar els casos derivats a la UDEPMI en funció de si la trucada la realitza un menor, un professional per notificar un cas al nostre servei o rebre orientació, o si truca un particular per denunciar un cas o rebre orientació.



Es pot observar que dels casos derivats a UDEPMI el 74.8% són trucades efectuades per professionals i 23.9% realitzades per particulars. Només un 1.3% son casos en què s'ha rebut la trucada directament del menor d'edat.

Comparativament amb l'any 2014, s'ha augmentat en quasi 4 punts percentuals els casos derivats de professionals el que ens porta a pensar que el nostre servei està cada vegada més present com a recurs entre els professionals. En canvi, tant les orientacions a particulars com les denúncies es mantenen igual que al 2014.

No es poden comparar les dades entre orientació professional i notificació professional, atès que la classificació de les tipologies d'anys anterior no contemplava aquesta diferenciació. Tot i així, és remarcable el 58.6% de notificacions professionals vers el 16.2% d'orientacions professionals.

Pel que fa a la interrelació entre tipologia de demanda i tipus d' expedient obert s'ha detectat que:



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

-**Denuncies de particulars**, s'obre majoritàriament un **Expedient de Risc (ER)**, essent la proporció un **62%** del total. Comparativament amb l'any 2014 es manté el percentatge amb diferència de dos punt percentuals per sota.

-**Notificacions professionals**, s'obre un **Expedient de Desempament (ED)** en el 50% del total de casos, i un 28% s'obre **Expedient de Risc (ER)**. Una possible interpretació sobre l'obertura de ED de la meitat dels casos derivats a UDEPMI de notificacions professionals pot ser què el cas necessiti una mesura immediata, com pot ser els casos de nouvinguts, o perquè durant el seguiment del cas des de l'equip referent s'hagi agreujat la situació familiar i es valori la derivació a UDEPMI.

-**Orientacions a professionals**, s'obre majoritàriament un **Expedient de Risc** en un 48% dels casos, un 33% s'obre un **Expedient de Desempament**.

- **Orientacions a particulars**, s'obre majoritàriament un **Expedient de Risc**, essent la proporció un **72%** del total. Comparativament amb l'any anterior, el percentatge ha augmentat 7 punts percentuals.

PROBLEMÀTIQUES

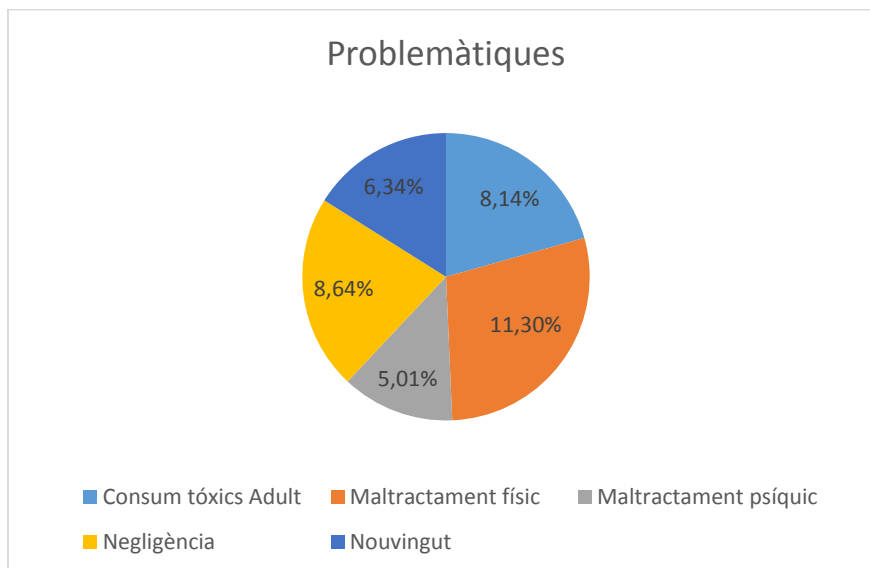
Per tal de conèixer les dades d'aquest apartat, és necessari esclarir que hi ha problemàtiques que per sí mateixes no serien un factor de risc (per exemple conflictes intergeneracionals o separació conjugal) però en el moment en què es troben associats a altres (consum tòxics menor, psicològica menor/adult), sí que poden constituir una situació de risc per el/la infant o adolescent.

Així mateix, hi ha problemàtiques que la seva única i exclusiva presència pot esdevenir un factor de risc en si mateix (per exemple abús sexual o nouvinguts). A continuació es poden observar la proporcionalitat de les mateixes.

PROBLEMÀTIQUES	Total	PROBLEMÀTIQUES	Total
Abandonaments	30	Mutilació genital	2
Abusos sexual	37	Negligència	269
Agressions fills-pares	19	nouvingut	153
Antecedents de risc	37	Problemes socioeconòmic	27
Assetjament escolar	1	Psicològica adult	41
Conflictes entre pares	8	Psicològica del menor	28
Conflictes entre pares separats	49	Relacions insanes entre adolescents	2
Conflictes escolars	3	Renuncia	12
Conflictes familiars	29	Salut Infantil	4
Conflictes intergeneracionals	75	Salut mental adult	34

Consum tòxics Adult	148	Salut mental menor	56
Consum tòxics menor	25	Separació conjugal	2
Embaràs adolescent	6	situació sobrevinguda en que ningú se'n fa càrrec	177
Explotació sexual	4	Sospita d'abusos	53
explotacions laboral	4	Violència de gènere	35
Fugues de casa	42	Violència de gènere entre menors	3
Maltractament físic	295	Violència Domèstica	77
Maltractament prenatal	32	Vulneració drets infants	7
Maltractament psíquic	152	Violència Domèstica	47
Matrimoni forçat	4	Vulneració drets infants	15

A continuació presentem un gràfic sobre les tipologies més freqüents del total de problemàtiques, aquestes representen el 50% de tot el conjunt.



TIPOLOGIA EXPEDIENT

A continuació s'exposa detalladament la quantia de casos vinculats a les gestions efectuades.

Tipus expedient	Casos
Exp. Desamparament (ED)	414
Exp. de Risc (ER)	460
Exp. Informatiu (EI)	112
Exp. de Tutela (ET)	0



Exp. de Guarda (EG)	3
NO EXPEDIENT	41
EFI's	20
No informació	73

A l' any 2015 destaquen de manera significativa els **ER amb un 44%**, els **ED amb un 40%** i els **EI en un 10%**.

Tenint present el nombre de casos oberts i comparativament amb l' any 2014 es detecten els següents canvis a aquestes tres tipologies d'expedient:

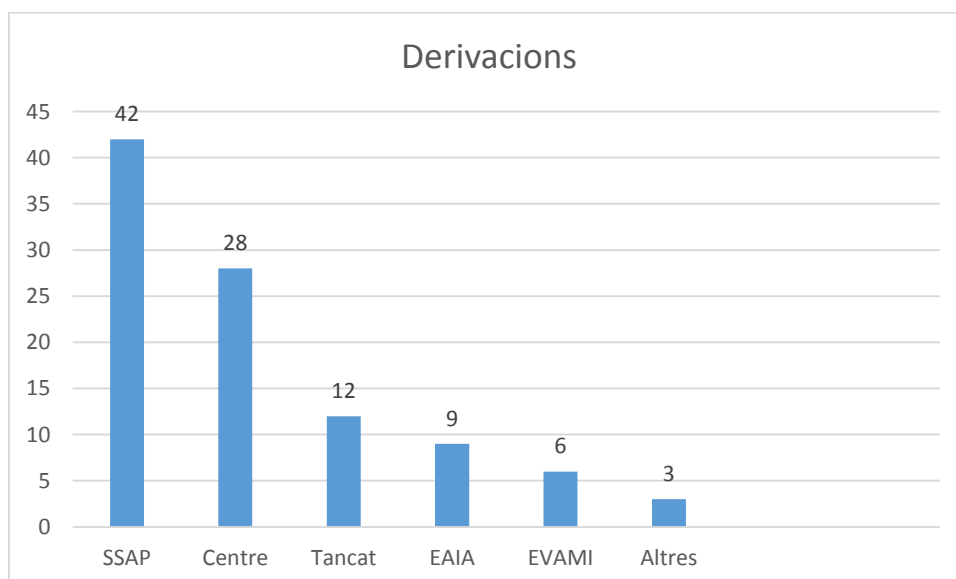
- ED: de 485 a 411 (disminució del **15%**)
- ER: de 355 a 456 (augment del **22%**)
- EI: de 132 a 111 (disminució del **18%**).

No s'obre expedient, en un **3,6%** dels casos, per diferents circumstàncies com ara: es troba vinculat a un altre expedient, el menor no ha estat localitzat, ha complert la majoria d' edat o no es detecten indicadors de risc per procedir a l'obertura d'un expedient.

Pel que fa al curs dels EI que s'obren per poder ampliar informació que permeti reavaluar situació de risc d'un menor d'edat es pot observar al quadrant següent:

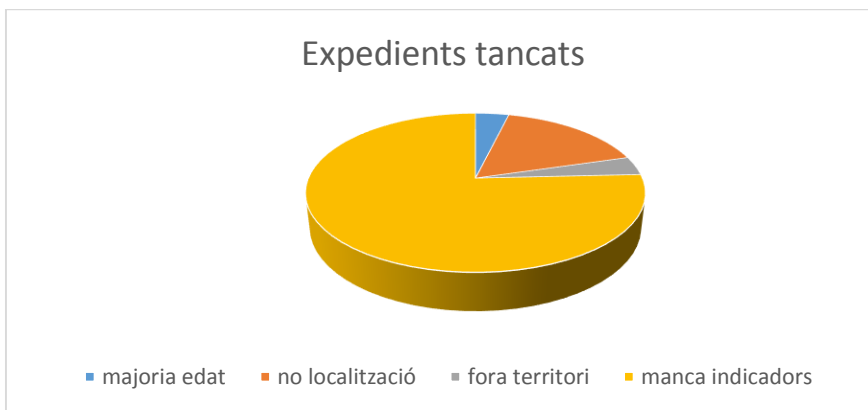
EI reconvertit a ER	15
EI reconvertit a ED	15
TANCATS - ARXIVATS - ANUL.LATS	78
Altres	4

DERIVACIONS



De la gràfica anterior es desprèn que les dues derivacions significativament més freqüents son: SSAP en un 42% i Centre en un 28% el que significaria que hi ha hagut una baixada significativa en totes dues derivacions respecte el 2014, especialment en la segona derivació mencionada.

A continuació trobem, en un 12%, tots aquells casos que per diversos motius s'han acabat tancant o bé no s'ha arribat a obrir. Dins d'aquest grup hi haurien diferents tipologies donat que el tancament d'un cas pot ser per diferents motius. A continuació afegim una petita gràfica per tal de reflectir les diferents tipologies dins d'aquesta derivació:

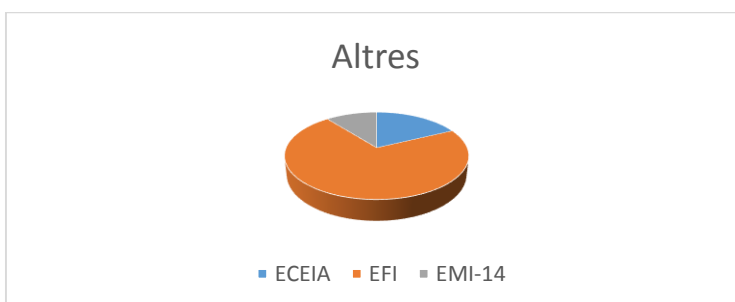


Podem veure que un dels motius principals de tancament d'expedients seria la manca d'indicadors de risc valorada per l'equip d'UDEPMI, en un 75%. En segon lloc estaria la no localització del menor d'edat en un 16%, que generalment es produeix per una manca de dades d'identificació com son el nom/ cognom dels nens/es o pares o bé la direcció. Destacar que al servei es rep moltes trucades de persones llunyanes a les famílies en qüestió i que per tant, poden ser coneixedores del conflicte però no de les dades d'identificació.

A continuació trobem els casos derivats als equips d'atenció a la infància i a l'adolescència (EAIA) en un 9% i les activacions de els EVAMI per les valoracions ambulatories d'urgència, en un 6%.

En últim grup d'Altres s'agruparien les següents derivacions, que per si soles no tindrien un tant per cent significatiu:

- ECEIA (Equip Centralitzat d'atenció a la Infància i l'Adolescència)
- EFI (Equip Funcional d'Infància)
- EMI-14 (Equip Menors Inimputables)



3.5 INFORMACIONS

S'entén per informacions aquelles trucades efectuades al servei , vinculades amb menors d'edat que tenen un expedient a la DGAIA:

- Cossos policial o Fiscalia ; on requereixen informació relativa a l'estat administratiu d'algun infants/adolescents. O bé demanen la intervenció d'UDEPMI o de les EFI's per tal de realitzar gestions vinculades a infants/adolescents que es troben al sistema de protecció (retorn d' infants/adolescents a centres, infants/adolescents nouvinguts als quals cal gestionar centre...
- Particulars que demanen informació sobre un infants/adolescents del qual ja hi ha Expedient obert i, per tant, equips intervenint o fent estudi de la situació.
- Infants/adolescents demanant informació sobre qualsevol temàtica (no de risc), o volen contactar amb amics que es troben a centres.

Durant l'any 2015 hem rebut **2160** trucades amb demandes d'informació, fora de l'horari de les EFI i de SSTT, el que implica algun tipus de gestió per part de la UDEPMI.

Procedència de les trucades

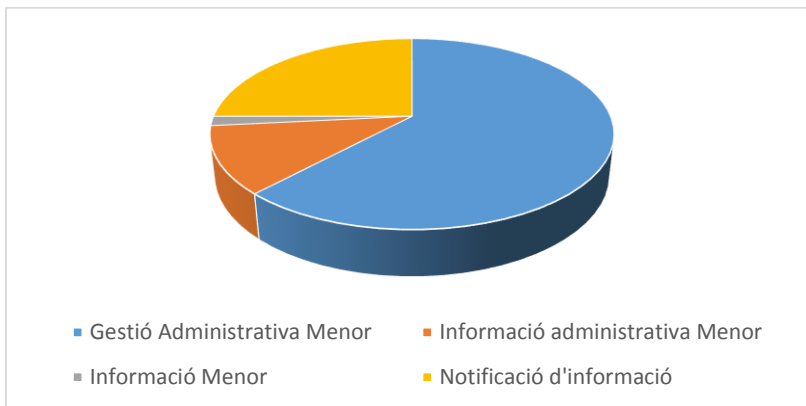
Pel que fa a la procedència de les trucades, observem que de les 2160 trucades rebudes, el 82.5% de les trucades són emeses per professionals, un 15,9% per particulars adults i un 1.6% per menors.

De les trucades emeses per professionals, un 82% han estat realitzades pels cossos policials (mossos d'esquadra, policia local, guàrdia civil...), un 5% per hospitals, un 5% per centres que acullen a menors d'edat, i un 13% per diferents serveis públics (Jutjats, escoles, serveis socials, EAIA, EAP...).

Tipus de demanda

En relació al tipus de la demanda un 62% corresponen a gestions administratives, comparativament amb l'any anterior ha augmentat un 23%. Un 11,4% de les trucades demanen alguna mena d'informació administrativa relacionada amb els expedients de menors d'edat, respecte l'any 2014 ha disminuït un 23.6%. Un 25% volen notificar una situació relacionada amb un menor d'edat que ja té expedient en SÍNIA, i el 1,6% restant equivaldria a les trucades realitzades per menors d'edat en les que demanen alguna informació.

Es pot deduir clarament que les trucades que demanden informació administrativa del menor han disminuït a favor de les trucades de gestions administratives.

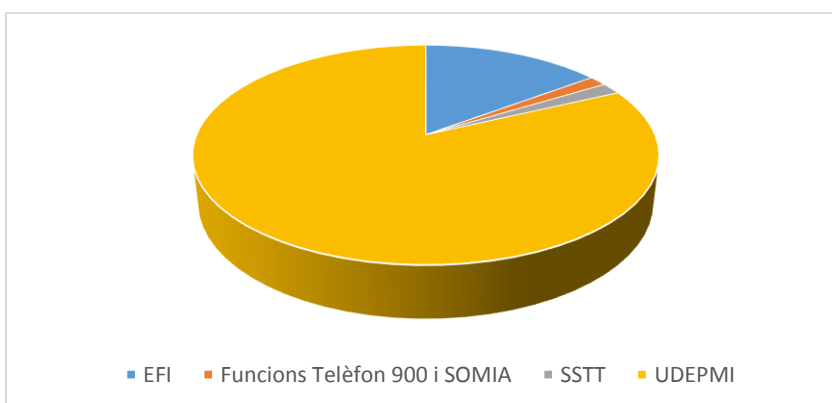


Tipus d'intervenció

Pel que fa a la intervenció en aquestes demandes d'informació, cal dir que del total de trucades, 2128 han estat derivades a una intervenció per part de la DGAIA, això representa un 98,5%, el que vol dir que majoritàriament la intervenció es fa des de la mateixa DGAIA, generalment l'acció es pren des de la UDEPMI al 83% dels casos, la resta es realitza per part de les EFI (Equip Funcional d'Infància) o Serveis Territorials.

Respecte l'any 2014, ha augmentat un 6%.

El 1,5% restant correspon a les funcions pròpies de Infància Respon.





in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

3.6 CONCLUSIONS INFÀNCIA RESPON

TRUCADES ADULTS

De les dades del 2015 destaquem que el percentatge corresponent als adults de fora de l'àmbit familiar que han trucat a Infància respon, ha crescut fins el 67% augmentant així la tendència en la que més de la meitat de les persones adultes que truquen al servei IR són alienes a la família propera.

Aquest augment està protagonitzat per l'ús cada cop més utilitzat del servei INFÀNCIA RESPON per part de tot tipus de professionals relacionats amb l'àmbit de la protecció dels infants/adolescents.

Dins de les persones que truquen provinents de l'àmbit familiar és destacable que el 50% que truquen son las mares, fet que podria estar relacionat amb el paper que mantenen de cuidadora principal dels infants.

Com ja hem vist, el 70% de les problemàtiques perquè es consulta al servei estan relacionades amb **Infància en risc**, principalment amb negligència i maltractament físic. Hem mencionat també la problemàtica d'abús sexual i sospita d'abús sexual, ja que aquest any 2015 trobem un augment significatiu dels casos de sospita d'abús sexual. En aquest sentit, cal destacar també que en les dues tipologies la majoria de trucades son rebudes des de l'àmbit sanitari i educatiu, i que en els casos d'abús sexual és el propi infant o adolescent el que ha verbalitzat la situació. Això podria estar relacionat amb una major conscienciació per part dels usuaris de IR i amb la especialització del servei per poder identificar aquestes situacions quan es fa el cribratge de les problemàtiques. Considerem que la xarxa de professionals que treballen en el dia a dia dels infants, son els ens més importants per poder detectar aquestes situacions, que comporten de per se un encara tabú social, el fet de que els propis infants i adolescents puguin expressar el seu malestar, podria indicar que s'estan començant a donar facilitats per la expressió d'aquestes situacions, o que almenys els casos que arriben al servei son en els que els infants han estat capaços d'explicar-ho, motiu pel qual caldria tenir més eines de detecció i prevenció.

Respecte a les problemàtiques relacionades amb l'àmbit emocional-relacional, cal destacar els conflictes entre pares separats com a motiu de consulta, sent un total de 309 dels casos atesos, i suposant un augment de uns 100 casos més, aproximadament, respecte a 2014. En aquests casos s'orienta principalment a recursos de caire legal, quan la demanda concreta està relacionada amb la custòdia, o a recursos de suport, orientació i mediació familiar. L'augment tant



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

significatiu, ens indicaria una instrumentalització del servei en pràcticament la meitat dels casos, on la demanda d'intervenció de l'administració no seria conseqüent amb la situació plantejada. En tot cas, l'altra meitat dels casos, ens estaria indicant la necessitat de suport de les famílies amb infants i adolescents que es troben en processos de separació, on la via del diàleg i el suport professional esdevindria la orientació clau en aquests casos, ens indica la funció del servei com a contenció de situacions problemàtiques en que una adequada resolució del conflicte pot revertir la situació.

El 38% dels casos atesos son derivats a recursos de la **DGAIA**, i el 13% a **SSAP**. Això ens estaria indicant que les problemàtiques principals que son infància en risc, necessiten d'una intervenció per part de l'administració general i local, i que per tant estaria en consonància les demandes rebudes en el servei amb les derivacions. Destaquem també que el 13% dels casos son derivats al propi servei **IR**, això significa que en moltes ocasions quan els ciutadans i els professionals realitzen una primera trucada al servei potser manca informació sobre la situació concreta, o dades de filiació dels infants i les seves famílies, o encara s'ha de realitzar algun tràmit (entrevista familiar, exploració mèdica, cerca de informació concreta...), que requereix d'una segona trucada al servei, per poder rebre la orientació més adequada. Per altra banda, la funció del servei IR com a suport i contenció emocional en situacions complexes, queda palès en aquests casos, en els que qui truca no compta amb la informació necessària, però necessita poder explicar què està passant (els ciutadans), per tal de poder confirmar les seves sospites respecte a una situació en la que un menor pugui trobar-se en risc. Respecte als professionals als que s'orienta a tornar a trucar, estaria relacionat principalment amb la notificació d'una situació en una etapa primerenca o per part d'un professional que no atén o es relaciona directament amb l'infant (escoles).

El recurs **SOMIA** segueix sent valorat pels professionals d'Infància Respon com un recurs adequat per prevenir possibles situacions de risc intrafamiliar i per aquest motiu, en els casos en els que les problemàtiques relacionals, son el motiu de la trucada, se'ls informa sobre aquest recurs.

TRUCADES DE MENORS

Durant el 2015 ha hagut un augment significatiu de trucades realitzades per menors respecte al 2014, augmentant en més de 100 trucades. Això consolida la tendència dels últims anys, de que cada vegada son més els infants i adolescents que truquen al servei.



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

D'aquestes trucades 94 serien casos, és a dir, que explicarien una situació problemàtica per la que caldria una orientació. La resta de les trucades serien **trucades d'experimentació**, on els infants i adolescents truquen explicant una història imaginària. Aquestes trucades ens indiquen que si bé la història inicial podria semblar poc verídica, l'infant o adolescent ha decidit trucar al servei IR, és per això que es te especial cura en aquestes situacions, mantenint el procediment del servei com si es tractés d'una trucada real, per així poder vincular al infant o adolescent, i així que aquest pugui percebre tenir la porta oberta per si necessita tornar a trucar en el futur. Els tècnics del servei estan molt atents a aquestes trucades, ja que desentonen generalment, una problemàtica de fons.

Per altra banda, la principal problemàtica per la que els infants i adolescents truquen al Servei Infància Respon te a veure amb **conflictes relacionals amb els progenitors**, mantenint la tendència dels últims anys. Això coincideix amb altre dada, i és que la majoria dels infants que truquen al servei tenen a partir dels 13 anys, moment en el que ja comencen a poder verbalitzar els seus malestars de manera més autònoma. És important que en aquests moments de conflicte familiar, puguin comptar dels recursos i el suport per tal de

Les intervencions amb els infants/adolescent, van enfocades a donar eines i recursos als infants/adolescent per poder treballar els conflictes i poder gestionar els seus neguits i les angoixes davant d'aquestes situacions; per això la **informació i orientació** és la intervenció més present a les respostes que des del servei donem als infants/adolescents. En aquells casos en què valorem adient reconduir al infants/adolescents cap a un altre servei o recurs, l'orientarem en aquest sentit d'acord a la problemàtica plantejada.

La derivació a la **pròpia família** suposa el 22% de les orientacions que es donen als infants/adolescents, això ha suposat un augment de pràcticament el doble que en l'any 2014. Aquest fet s'explicaria ja que ens trobem amb situacions que angoixen als adolescents, però que es podrien resoldre amb un primer contacte amb la pròpia família o adults de referència, quelcom que en el moment de la trucada no haurien realitzat.

Les trucades en que els infants i adolescents puguin explicar situacions en que es troben en **risc** i es requereix d'una actuació d'urgència, normalment es requereix que l'infant pugui estar localitzable i és per això que es demana que es pugui dirigir a una comissària per tal de començar els tràmits necessaris, però que així estigui localitzable. Son moments en que els tècnics del servei utilitzen habilitats de contenció i vinculació de manera especial, ja que en ocasions d'això depèn que el infant o adolescent pugui accedir a donar informació sobre el lloc en que es troba, o per seguir les indicacions donades.

CASOS DERIVATS A UDEPMI

Al 2015 es consolida l'especialització del servei INFANCIA RESPON respecte a l'especialització en la detecció de casos en que es necessita la intervenció d'un equip de la DGAIA, és així que les derivacions a UDEPMI han augmentat al 55% del total de casos. Per altra banda un 74,8% dels casos derivats a l'UDEPMI son trucades de professionals (notificacions i orientacions), això consolida la tendència entre la xarxa (escoles, CSMIJ, recursos d'atenció primària) per tenir present el servei com a primera opció davant de la detecció de possibles situacions de risc, negligència o maltractament.

Dels casos derivats a l'UDEPMI s'obre majoritàriament un expedient de risc o de desemparament. L'obertura d'expedient de risc ha augmentat al 2015, disminuint l'obertura d'expedients de desemparament i d'expedients informatius. Això es podria explicar per la detecció primerenca per part dels ciutadans i professionals i el rigor del servei INFÀNCIA RESPON respecte al cribratge de les situacions dels infants i adolescents. És important el fet de que aquestes famílies puguin rebre un seguiment per part dels equips competents quan la situació encara es pot revertir.

En relació a l'anterior, es pot afirmar que el servei INFANCIA RESPON esdevé una eina professional rigorosa que contempla els objectius de la prevenció i la protecció en consonància amb el que promou la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència.

Per últim és important fer esment al treball en consonància dins de la unitat d'UDEPMI. El fet de poder mantenir una comunicació fluida entre ambdós serveis, Infància Respon i UDEPMI, i poder compartir les dades objectivables dels casos, proporciona una visió més unitària i compartida de les situacions dels infants i adolescents, i de la unificació de criteris.



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

SERVEI DE MEDIACIÓ I ORIENTACIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA SOMIA



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

SOMIA

El SOMIA es crea com un espai per les famílies, on poden ser acompanyades davant de **conflictes relacionals i comunicacionals** i on poden tenir un espai per poder reflexionar sobre dinàmiques familiars disfuncionals.

Es valora en cada cas el tipus d'intervenció més adequada a la família, sigui des d'un procés de mediació, o una intervenció de caire psicoeducativa per progenitors i els seus fills, des d'una perspectiva de la parentalitat positiva



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

**INFANCIA
RESPON**

**Altres serveis
de la xarxa
socials**

Conflictes pares/mares – fills/es adolescents
Conflictes pares després de la separació
Famílies en alta conflictivitat....

**PRIMERA ENTREVISTA
D'AVALUACIÓ PSICOSOCIAL**

- Anàlisi de la problemàtica exposada
- Anàlisi relacions familiars
- Recursos i potencialitats

**PROCÉS DE
MEDIACIÓ
INTERMEDIACIÓ**

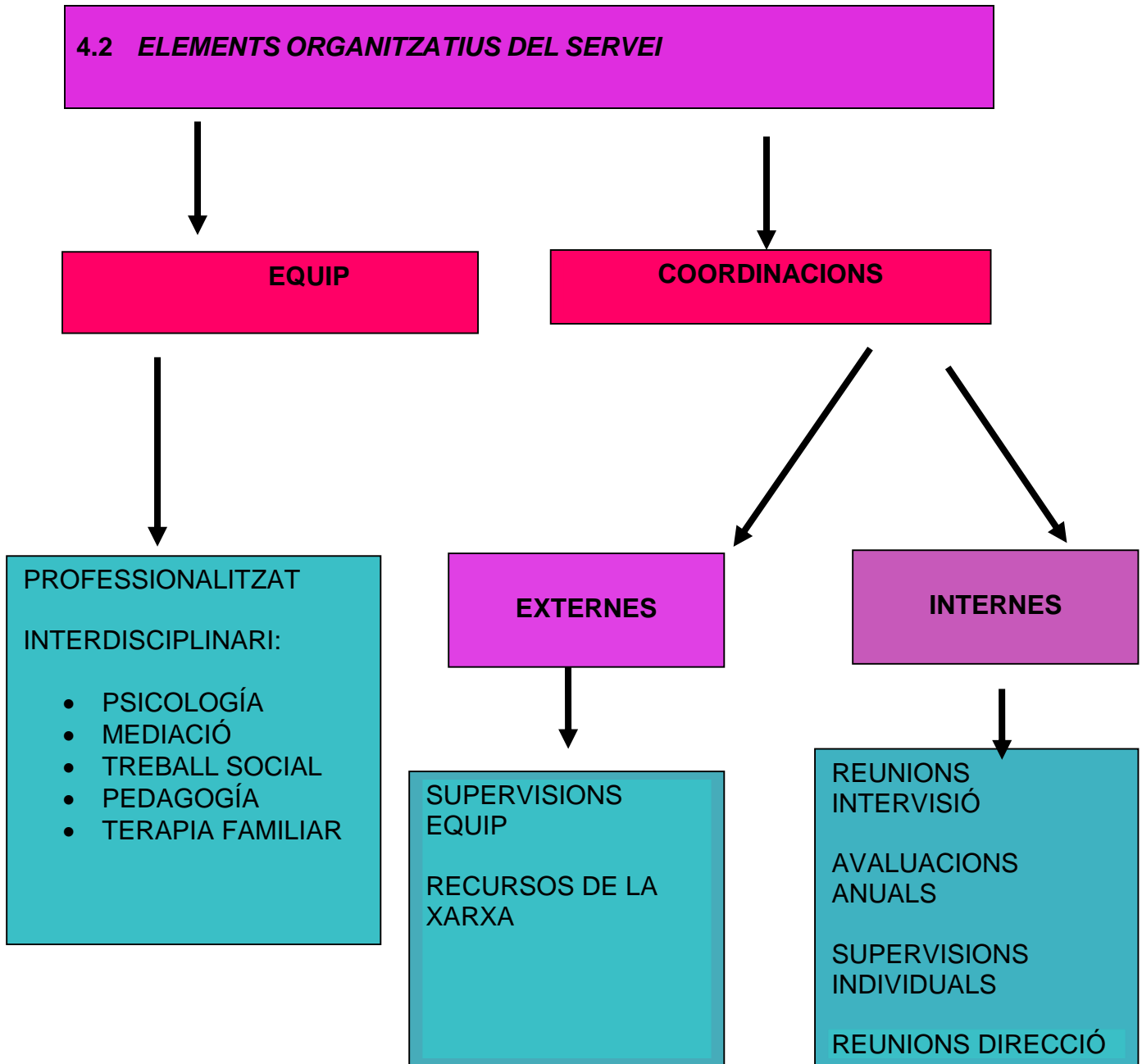
**intervenció
PSICOEDUCATIU
amb tot el nucli
familiar.**

**Intervenció
PSICOEDUCATIU
ADOLESCENT**

**Intervenció
PSICOEDUCATIVA
PELS PARES**

**Coordinació amb altres
professionals**

**altres recursos
especialitzats de la
xarxa social**





in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

PROBLEMÀTIQUES que es poden trobar en una primera visita:

- **Conflictes intergeneracionals:** dificultats relacionals o de convivència entre pares i fills, en especial en l'etapa de l'adolescència. Transgressions de l'adolescent, inadaptació social.
- **Conflictes entre pares que conviuen:** dificultats en la relació i/o comunicació, diferents pautes educatives, rigidesa, manca d'habilitats parentals, desconeixement de les etapes de desenvolupament....
- **Conflictes entre pares separats:** dificultats en la relació entre els pares o en relació a l'educació, criança dels fills en comú o bé dificultats respecte a dur a terme la custòdia i la pàtria potestat, generant situacions de força malestar als fills. **Famílies d'alta conflictivitat**
- **Violència domèstica:** quan ha hagut o hi ha violència domèstica que ha afectat o pot estar afectant al desenvolupament psicoafectiu dels infants/adolescents, es treballa la relació.
- **Salut Mental** ; quan hi ha conductes de caire simptomàtic i desadaptatiu però cap valoració ni diagnòsi.
- **Dificultats escolars:** dificultats del menor en l'àmbit escolar, bé relacionats amb altres companys (bullying...), dificultats d'aprenentatge, relació amb els professors, etc., o bé dificultats de relació dels progenitors amb l'equip docent que generen en situacions conflictives que afecten als fills.
-

4.3 METODOLOGIA

L'inici de la intervenció al servei comença amb una entrevista d'avaluació pisco-social, que té com objectiu realitzar una avaluació de la situació familiar per donar una orientació personalitzada i professional davant les diferents problemàtiques que puguin sorgir en la família, potenciant els recursos de la pròpia persona o família per la implicació i resolució de la situació familiar.

Si es valora en la primera sessió s'inicia un **procés de mediació**. El procés de mediació del SOMIA segueix el model de mediació transformativa de Bush y Folgues i el model circular narratiu de Marinés Suares. Es tracta d'oferir un espai relacional i comunicacional amb la finalitat que les famílies, conjuntament i de manera gradual aprenguin noves formes de comunicar-se i de relacionar-se més



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

funcional, permeten noves dinàmiques familiars i noves formes de relació, prevenint així possibles escalades de conflicte.

Si no es valora la mediació es proposa una **Intervenció psicoeducativa per a pares i fills/es**: Es tracta d'oferir un espai d'escolta, contenció, orientació i assessorament sobre les problemàtiques que exposa la família. Es donen pautes i orientacions davant les dificultats i s'ajuda a elaborar i resoldre conflictes, prevenint futures dificultats. En el cas dels adolescents se'ls ajuda a reflexionar sobre les seves dificultats, així com també a buscar eines per trobar-se millor amb ell i amb els demés i promoure la seva autonomia.

Des del SOMIA es realitza un exhaustiu treball de registre de totes les famílies que s'atenen, disposant així d'una base de dades on es recullen totes les dades tant qualitatives com quantitatives. Per altra banda, les professionals del servei, sempre que es considera oportú i sigui escaient, es coordinen amb altres professionals que puguin estar treballant amb les famílies, amb la finalitat de treballar seguint una mateixa línia d'intervenció i no caure en contradicció que puguin afectar al benestar de la família.

L'equip del SOMIA es reuneix setmanalment, com espai de reflexió on revisar la tasca diària tant des de la vessant organitzacional del servei com per revisió de la casuística. Quinzenalment, el servei disposa d'un professional que realitza una supervisió externa de l'equip que ajuda a analitzar els casos, famílies i problemàtiques per tal de poder ampliar el nostre coneixement i la nostra manera de treballar. Resulta un recolzament professional molt constructiu ja que ens ajuda amb una altra visió que ens permet ampliar les nostres opcions en el treball familiar.

DERIVACIONS

Les famílies arriben a SOMIA; per una banda per Infància Respon, bàsicament per dos motius; per una part, per donar sortida a totes aquelles consultes de famílies que arriben al telèfon Infància Respon, on es busca una orientació de cara a poder gestionar els seus **conflictes familiars**, i per altra part, poder **prevenir**, situacions que d'altra manera podrien derivar en situacions de risc, i per tant entrarien en el circuit de protecció.

Des de SSAP, la tipologia de famílies i de demandes que ens arriba es diversa, no obstant, en la majoria dels casos la demanda es per **orientar i donar pautes a pares amb fills adolescents**, així com treballar la dinàmica familiar i les relacions **paterno-filials** mitjançant la **mediació**. En alguns casos puntuals ens han demanat una intervenció centrada en la figura materna i un **acompanyament de caire psicopedagògic**, per tal d'ajudar-la a sostenir les dificultats familiars, en relació a la criança i educació dels fills.

Pel que fa als casos derivats pels EAlA's, veiem que per una banda el motiu de la derivació ha estat treballar **les habilitats parentals** amb famílies en les que



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

s'ha produït una retirada dels fills i s'està treballant per tal que aquests retornin al nucli parental, i per tant, la intervenció que es realitza des del SOMIA forma part del pla de treball de l'EAIA vers la família. També ens trobem amb derivacions per treballar les **relacions paterno-filials**, com a mida, també dins dels seus plans de treball. Una altra demanda que ens arriba per part de l'EAIA és la de treballar la separació conjugal. Es tracta de casos en el que l'EAIA està intervenint i la parella parental ha pres la decisió de separar-se i des de l'EAIA es valora **la mediació** com a via per ajudar-los a treballar les qüestions relatives als fills en comú.

CSMIJ; quan els progenitors consulten i des d'aquest recurs es valora que la simptomatologia que els fills presenten són deguts a dificultats en el sistema parental.

4.4 ANÀLISIS GENERAL DE DADES DEL SOMIA

Durant l'any 2015 s'han atès **162** famílies en una primera entrevista d'avaluació psicosocial, es a dir s'han atès 162 noves famílies. Representa un 30% més de famílies respecte a l'any 2014

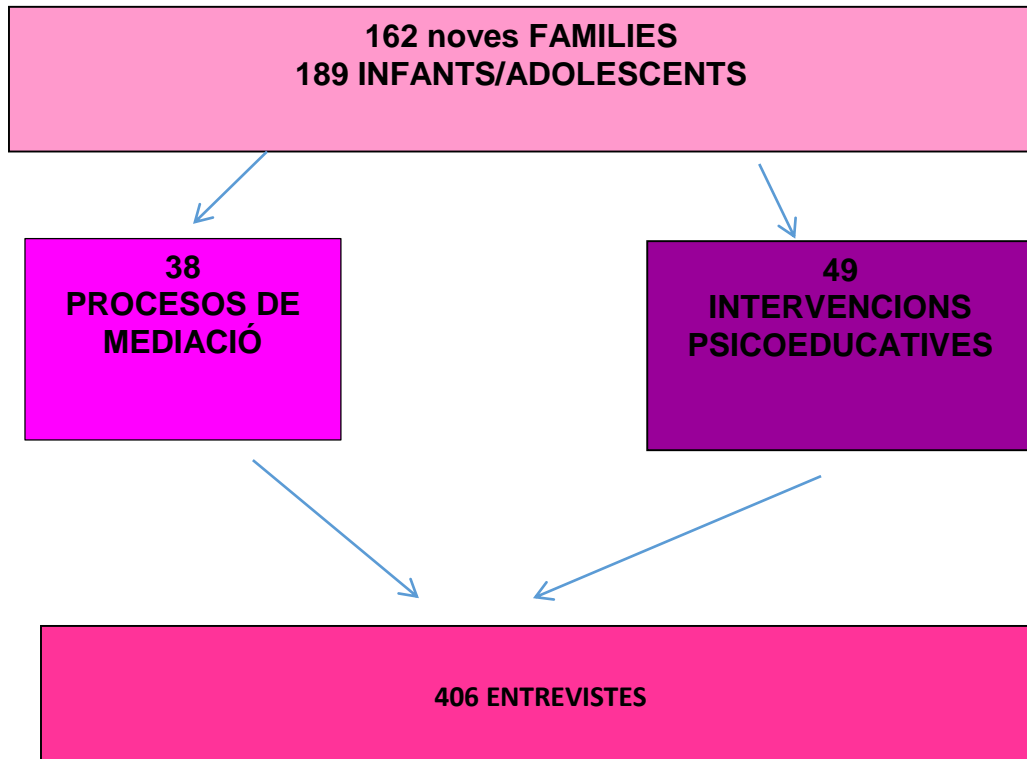
D'aquestes primeres entrevistes s'ha pogut realitzar posteriorment un treball familiar en 87 dels nous casos. En total, al llarg de l'any s'han dut a terme 406 entrevistes,

406 Entrevistes
189 infants/adolescents
162 noves famílies
87 treballs familiars



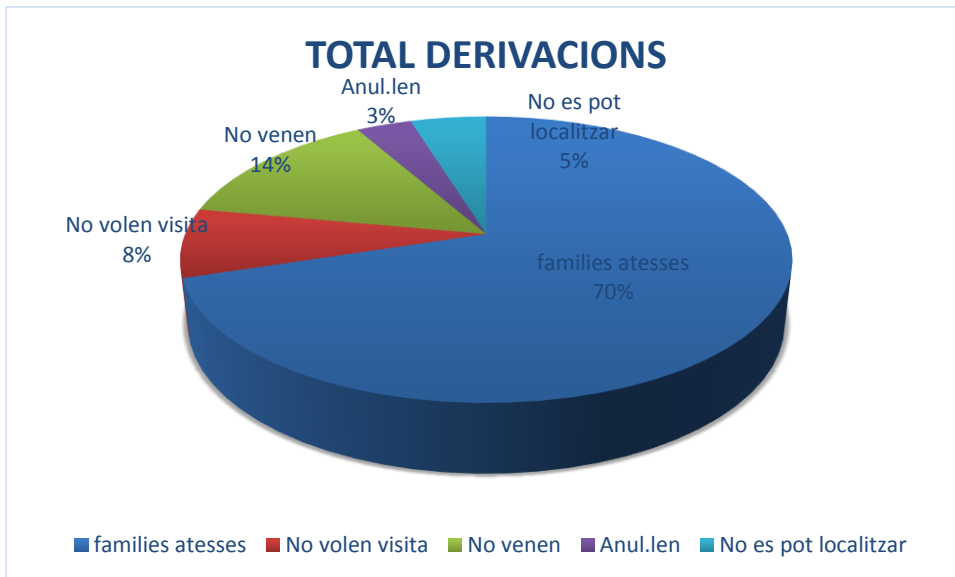
in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona



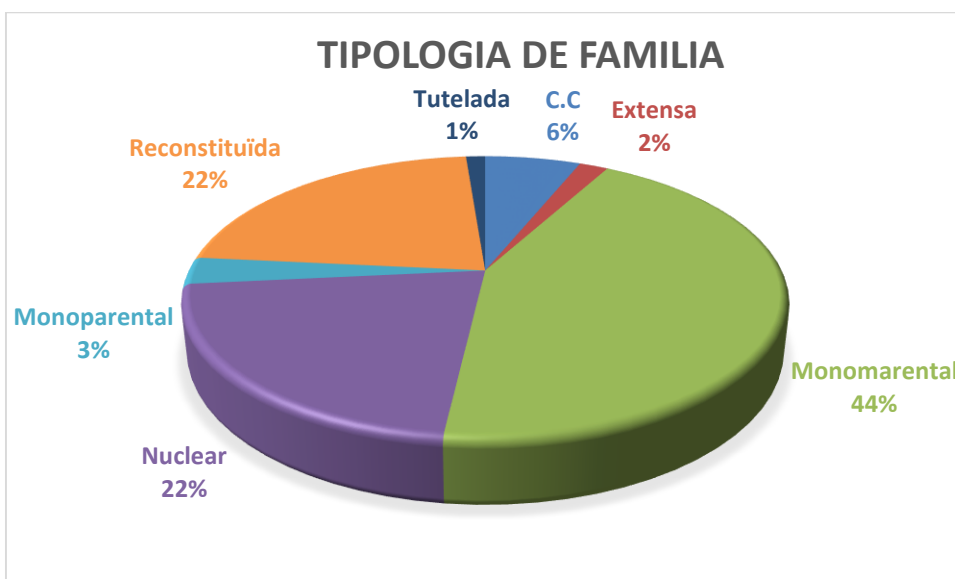
Respecte a la procedència de les famílies, el **45%** viuen a Barcelona ciutat i el **55%** provenen de poblacions de les comarques del barcelonès.

Al llarg del 2015, van ser derivades un total de 231 noves famílies al SOMIA, en el gràfic següent desglossem que es el que ha succeït amb aquestes famílies, un cop han estat derivades al SOMIA:

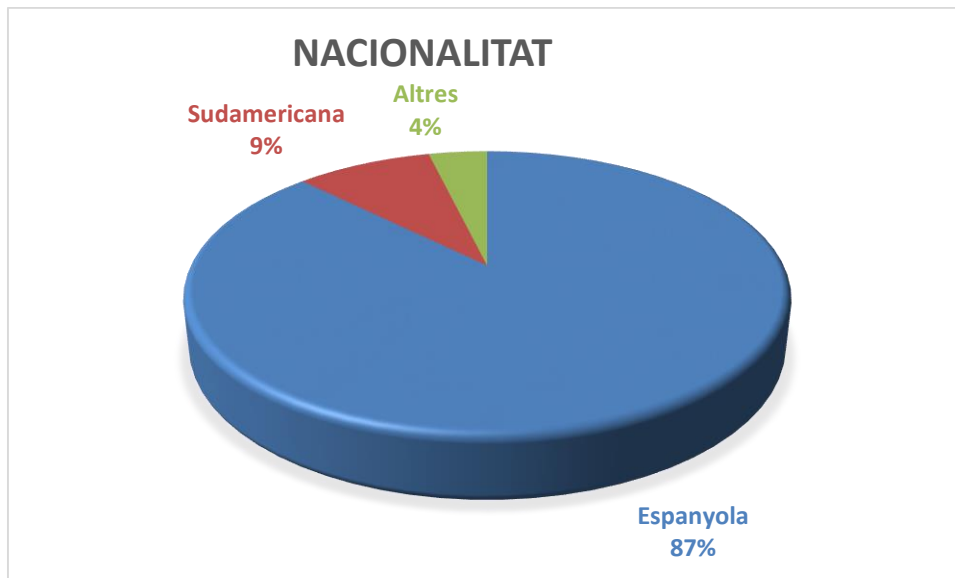


S'arriba a facilitar dia i hora al 87% de la famílies i d'aquestes un 14% no assisteix finalment al servei, són famílies que no solen trucar prèviament per cancel·lar. I un 3% truquen per anul·lar la visita però no volen de nou hora. Per altra banda, el 8% de les famílies un cop es truca per concertar una visita, ens diuen que no estan interessats, tot i que prèviament havien dit que si ho estaven. I finalment, el 5% no se'ls pots localitzar per facilitar hora, després de varis intents. Les dades indiquen que aquest 2015 ha augmentat el número de casos atesos i ha disminuït el percentatge de famílies que un cop tenien visita no acudeixen al servei.

ENTREVISTES D'AVALUACIÓ PSICOSOCIAL



Al llarg del 2015 s'han atès 162 famílies noves. Seguint amb la tendència del 2014, les famílies monomarentals continuen essent les famílies més majoritàries al servei.

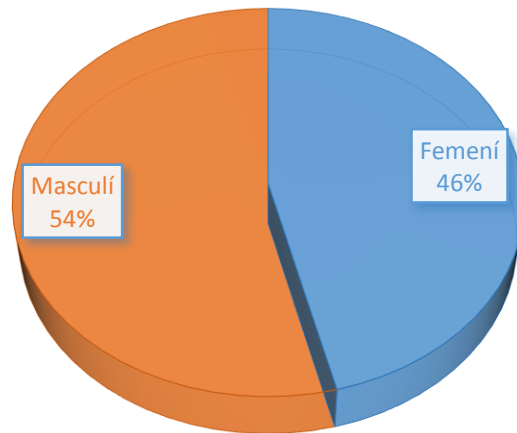


En quan a la nacionalitat, al 2015 el 87% de les famílies son espanyoles, consolidant les dades del 2014.

EDAT I SEXE DELS MENORS

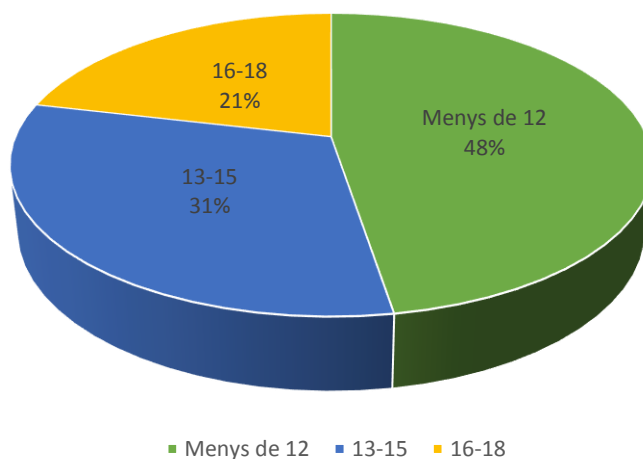
Pel que fa als sexes dels infants/adolescents per qui es consulta, les dades indiquen que el 54 són del sexe masculí, produint-se un lleuger augment en aquest sentit, respecte al 2014, en que es va atendre a més infants/adolescents de sexe femení.

SEXE INFANTS/ADOLESCENTS

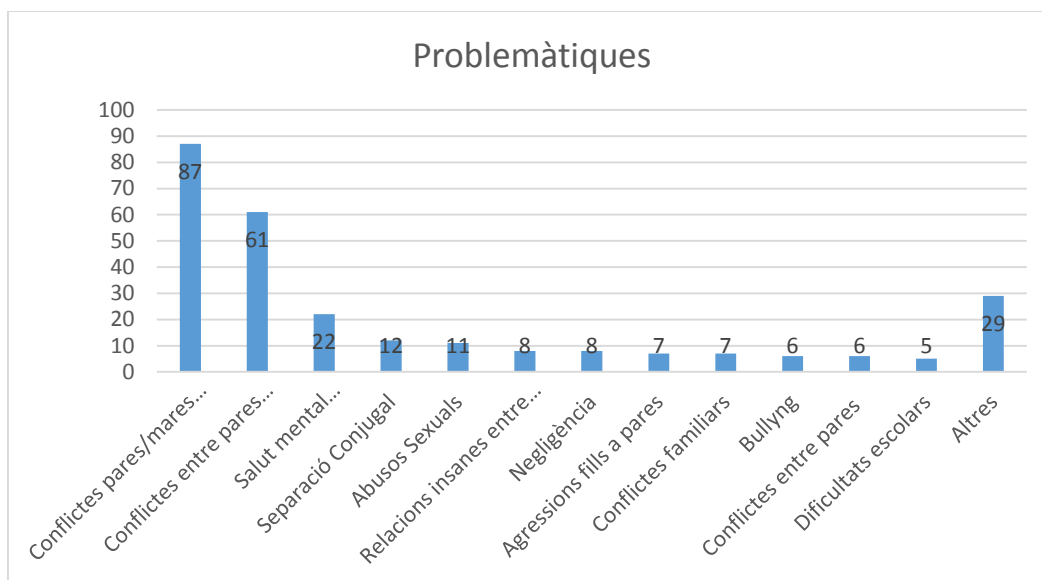


En quan a l'edat dels infants i adolescents per qui es consulta, tal i com es reflexa a la gràfica, l'etapa de l'adolescència i l'etapa de menors de 12 anys estarien equiparades, és així que les famílies consulten en diferents etapes vitals dels fills, produint-se una expansió del servei cap a totes les edats, quan en anys anteriors havia estat la etapa de l'adolescència la més consultada per les famílies.

Edat



PROBLEMÀTIQUES



Seguint amb les xifres d'anys anteriors, les problemàtiques més consultades al servei estan relacionades amb les dificultats relacionals i de convivència amb famílies amb fills en edat adolescents, representant el 32% de les consultes, dada similar al 2014. La segona problemàtica atesa amb un 23% són els conflictes entre pares i mares separats, entorn a l'educació i cria dels seus fills i filles

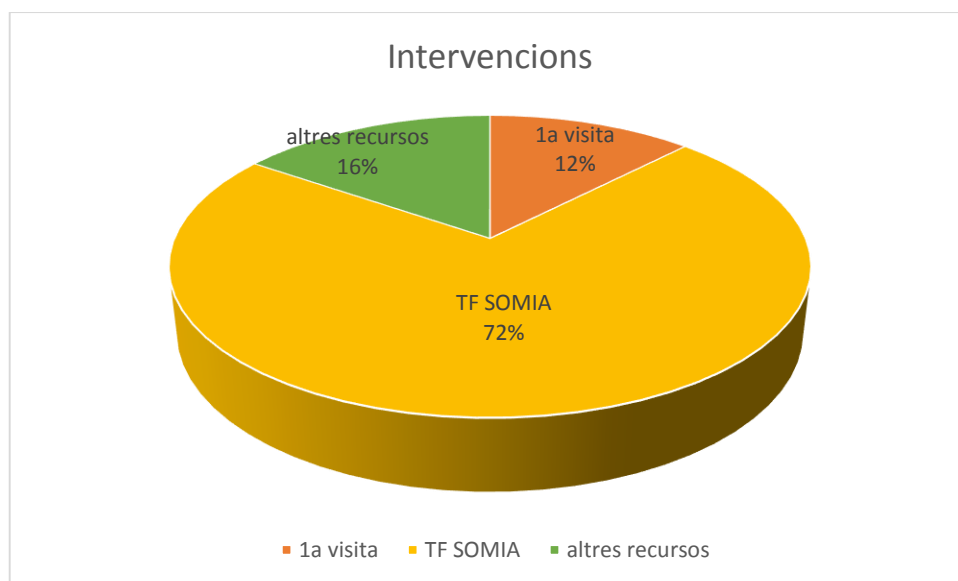


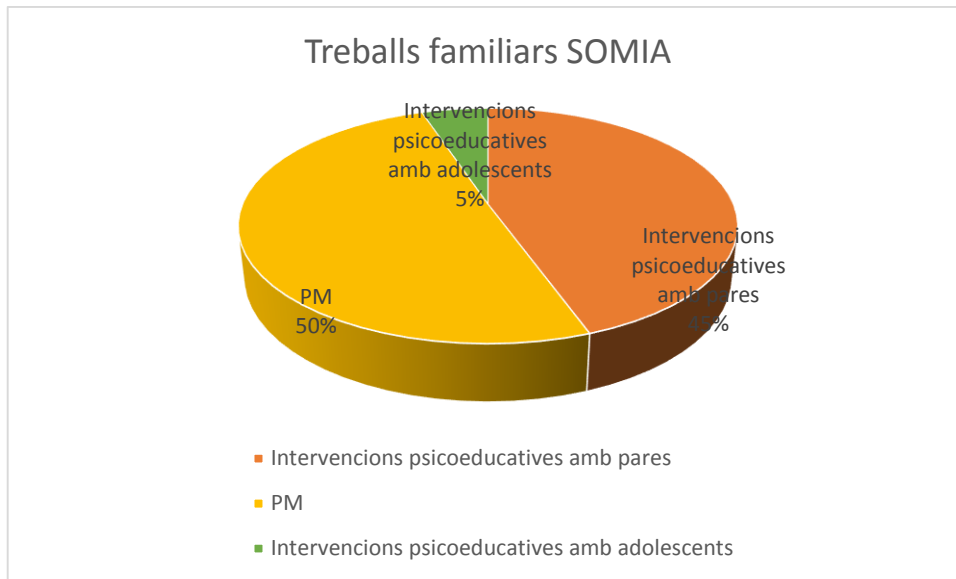
in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

INTERVENCIONS

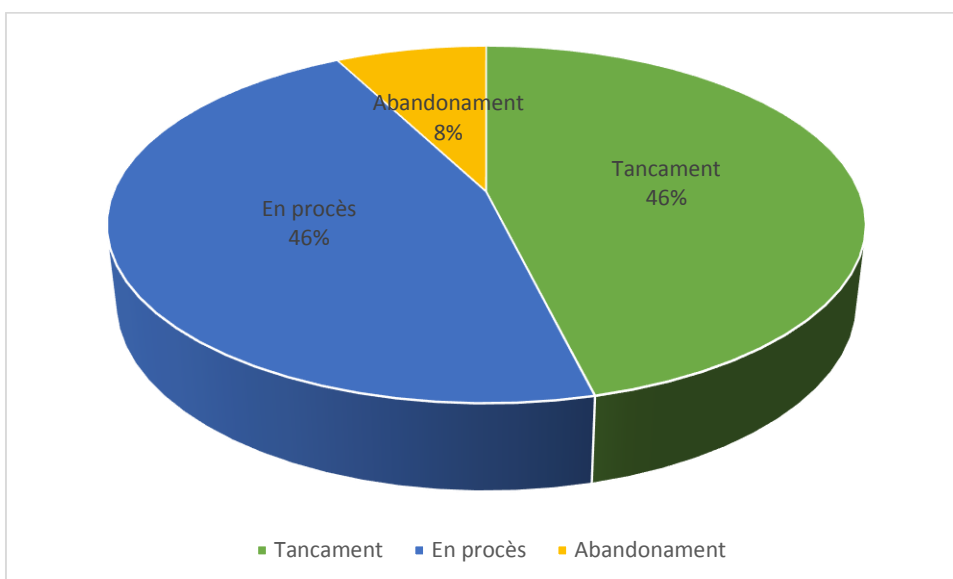
Respecte a les intervencions realitzades des del SOMIA s'entén que després d'una primera visita s'orienta a la família en funció de la problemàtica plantejada. En aquesta primera visita les famílies poden tenir un espai on poder reflexionar sobre el que els està passant i buscar eines per poder solucionar el problema. Després d'aquest temps d'exploració i valoració es realitza una devolució a la família de la situació i on es valora el tipus d'intervenció més adequat en cada cas, ja sigui dins del SOMIA o a altre tipus de recursos més específic de la xarxa.





En els gràfics es reflecteix que el 84 % de les famílies s'ha fet una intervenció des del SOMIA i d'aquestes en un 72% van ser orientades a continuar un treball de caire familiar des del servei. En un 16% les famílies van disposar d'un espai en una primera visita per orientar-los i ajudar-los en la derivació a un recurs més específic, com ha estat un CSMIJ, un CSMA o SSAP:

Aprofundint en els tipus d'intervenció realitzat des del SOMIA observem que en un 50% s'ha ofert un procés de mediació, percentatge que ha augmentat en un 82%, seguit d'un 35% d'intervencions psicoeducatives amb pares i mares.

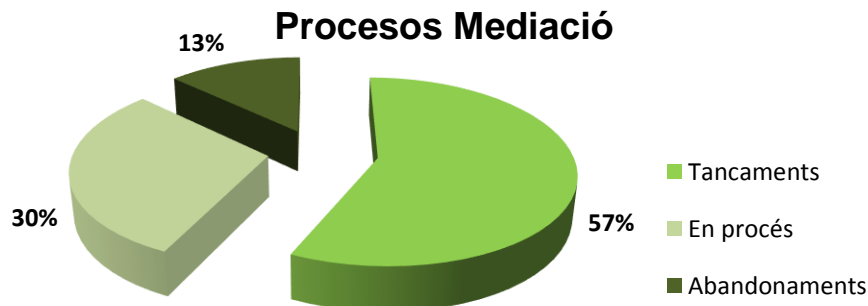


PROCESSOS DE MEDIACIÓ FAMILIAR

Al llarg del 2015 s'han dut a terme **38** processos de mediació familiar. En aquestes visites han participat famílies amb necessitat d'autogestionar els seus conflictes familiars.

De la següent gràfica extraïem que dels **38 processos de mediació familiar**, aquests han donat lloc a **106 entrevistes** o sessions de treball familiar.

Aquest any 2015 el **57%** dels casos de processos de mediació s'ha fet **tancament**. Per altre banda el **30%** del casos continuen **en procés** degut al augment de casos que es van donar en el darrer trimestre del any i que al elaborar aquesta memòria encara estaven en el procés de mediació. En el cas **d'abandonaments** hem de dir que aquest any els abandonaments han disminuït i el percentatge es situa en un **13 %**, dos punts menys que el any passat 2014.

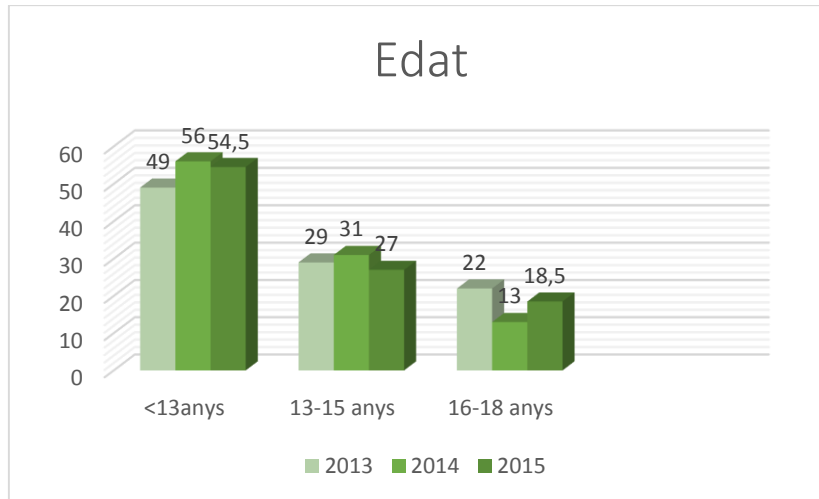


A continuació analitzem el perfil sociodemogràfic del infants/adolescent que han participat enguany en processos de mediació, així com la tipologia de conflictes que s'han plantejat de forma més habitual.

Respecte al **sexe** dels adolescents que han participat de manera indirecta o directa juntament en un procés de mediació s'ha produït un augment de la participació de nois en un **60 %**, respecte a l'any passat el augment ha estat de 22,5% més. En quant a les noies la seva participació ha disminuït fins un **40 %**.

Pel que fa a l'**edat**, el percentatge més elevat es situa als infants **menors de 13 anys**, estem parlant d'un **54,5 %** dada molt similar a la del any 2014. Aquest dada i el seu augment segueix relacionada amb el fet que el número processos

de mediació entre pares separats amb fills i filles petits novament torna a pujar aquest any 2015 i que veurem una mica més a baix.



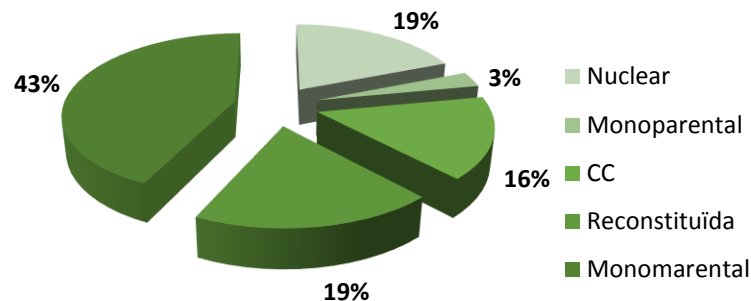
La franja **d'edat 13-15 anys** baixa lleugerament en un **27%** i la franja **16-18 anys** puja respecte al any anterior fins un **18,5%**

En quant a la **tipologia de família** continua la tendència al alça de les famílies **monomarentals** respecte al 2014 sent el percentatge de un **43%**, seguides de les famílies **reconstituïdes i nuclears** amb un **19%** cadascuna d'elles. En el cas de les reconstituïdes hi ha hagut una davallada important respecte el any passat i en canvi les famílies nuclears han augmentat fins al **57%**, quan al 2014 havia estat un 8% de les famílies.

La tipologia de famílies que comparteixen la custòdia dels seus fills/es tendeix a l'alça sent cada cop més habitual aquesta manera de criança, aquest 2015 el nombre de famílies que han participat en un procés de mediació ha estat del **16%**.

Per altre banda les famílies monoparentals descendeixen fins un **3%**.

TIPOLOGIA DE FAMÍLIA



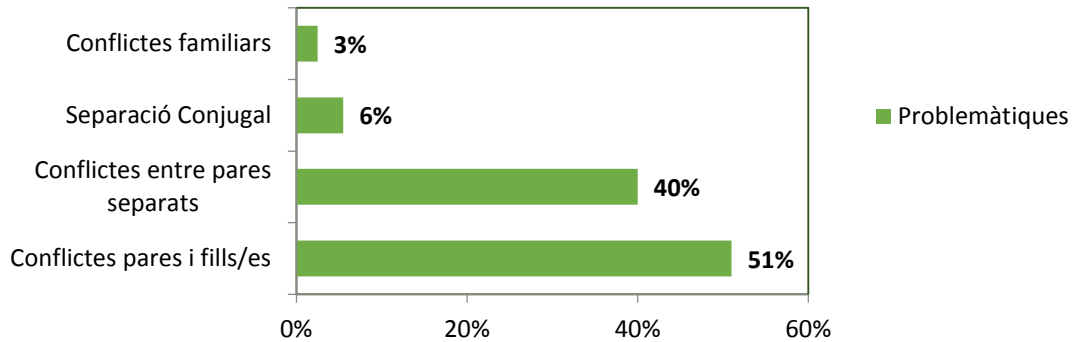
Les **problemàtiques** mostrades en la gràfica següent representen la problemàtica principal que motiva l'inici de la mediació, és a dir la demanda de la família. En aquest sentit aquest any 2015 s'ha produït novament un augment dels processos de mediació **entre pares separats**, sent d'un **40,%,** un 6,5% més que l'any passat.

Segueix la tendència al alça com ja marcava el any passat els **conflictes pares i fills/les** aquest any l'augmenta ha estat notable fins a situar-se com la problemàtica més demandada al servei, el percentatge ha estat del **51%** . Recuperant així la essència per la qual es va crear el servei SOMIA.

Enguany aquest any 2015, tornem a tenir present la problemàtica de **separació conjugal**, sent el seu percentatge d'un **6%**. Aquest 2015 també parlem d'un **2,5%** de conflictes familiars en que inclouen altres membres de la família com ara avis i àvies.

Aquestes problemàtiques principals venen associades a altres problemàtiques que a les famílies els preocupen e influeixen no tan sols en la problemàtica principal sinó també en el propi PM, es a dir s'han de tenir presents. Són problemàtiques associades a malestars que generen la situació familiar o bé successos que s'han produït en la vida d'aquestes persones i que influeixen en la relació i per tant en el devanir de la mediació.

Problemàtiques



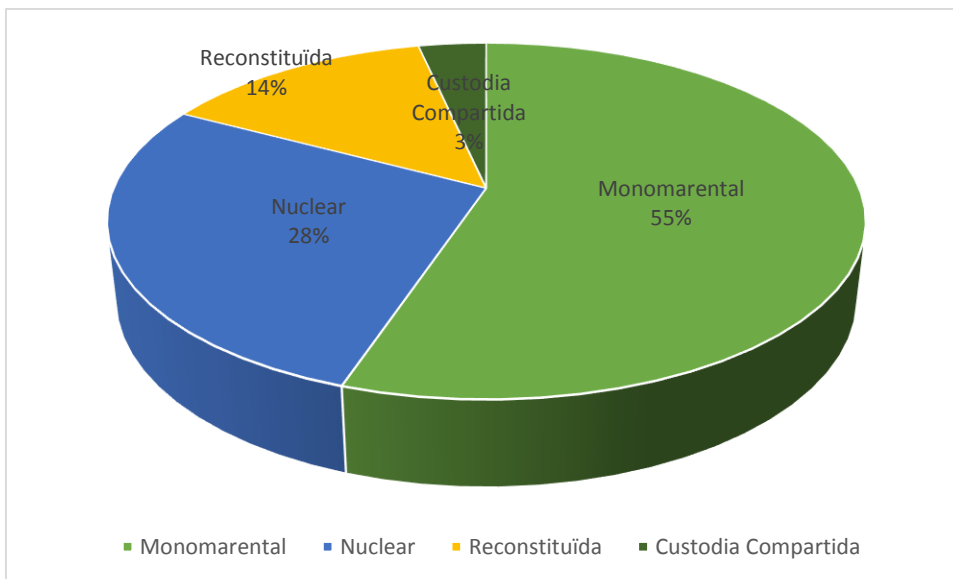
INTERVENCIONS PSICOEDUCATIVES

INTERVENCIONS PSICOEDUCATIVES AMB ELS PROGENITORS

Durant el 2015 s'han realitzat 29 orientacions de caire psicoeducatiu, amb un total de 69 entrevistes.

Aquest tipus d'intervenció es realitza quan es valora que les dificultats familiars es centren més en el subsistema parental, o bé perquè el fill no vol participar o no es possible un treball familiar conjunt. Es treballa amb els progenitors, oferint-los un espai d'escolta, contenció i assessorament sobre les problemàtiques que exposen. Es faciliten pautes i orientacions davant les seves dificultats i se'ls ajuda a trobar solucions recuperant els propis recursos familiars.

A continuació, es visualitza a través d'un gràfic la tipologia de famílies:



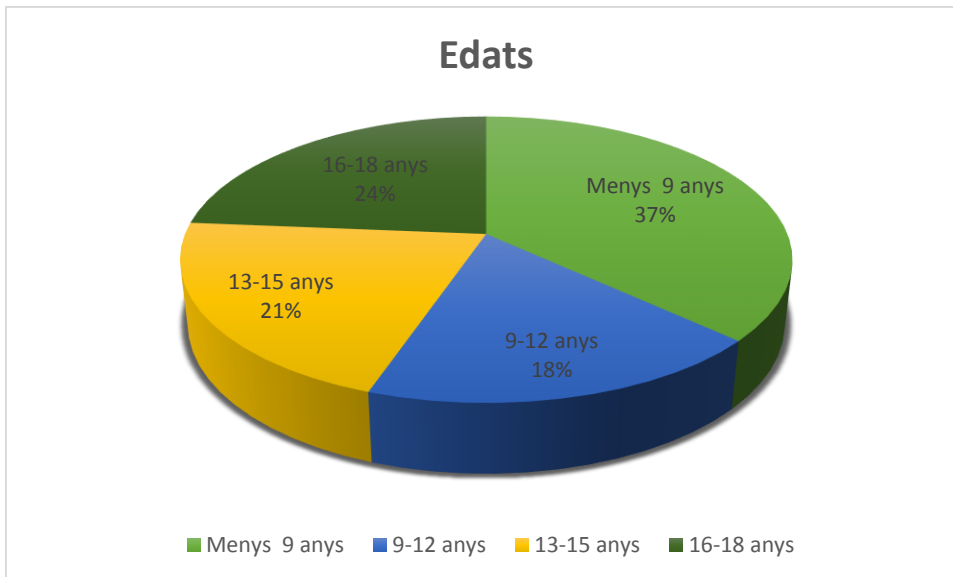
En aquesta tipologia d'intervenció observem que, a diferència del 2014, les famílies monomarentals són les més nombroses, amb un 55%, a diferència del 2014, on les famílies monomarentals suposaven un 31%.

Durant el 2014 eren les famílies nuclears les que ocupaven la major part de famílies ateses, amb un 50%. Per tant, durant aquest any les famílies nuclears han disminuït, amb un 28%.

Les famílies reconstituïdes augmenten, amb un 14%, suposant l'any passat d'un 7%.

En aquest any no s'ha trobat cap cas de família extensa o monoparental, en canvi sí es comencen a veure casos de Custodia Compartida, en un 3% dels casos.

Al llarg del 2015 les edats dels fills/es en que s'ha realitzat una intervenció psicoeducativa als pares ha estat bastant diversa i repartida en les diferents franges d'edat, tal i com es reflexa en el gràfic següent:

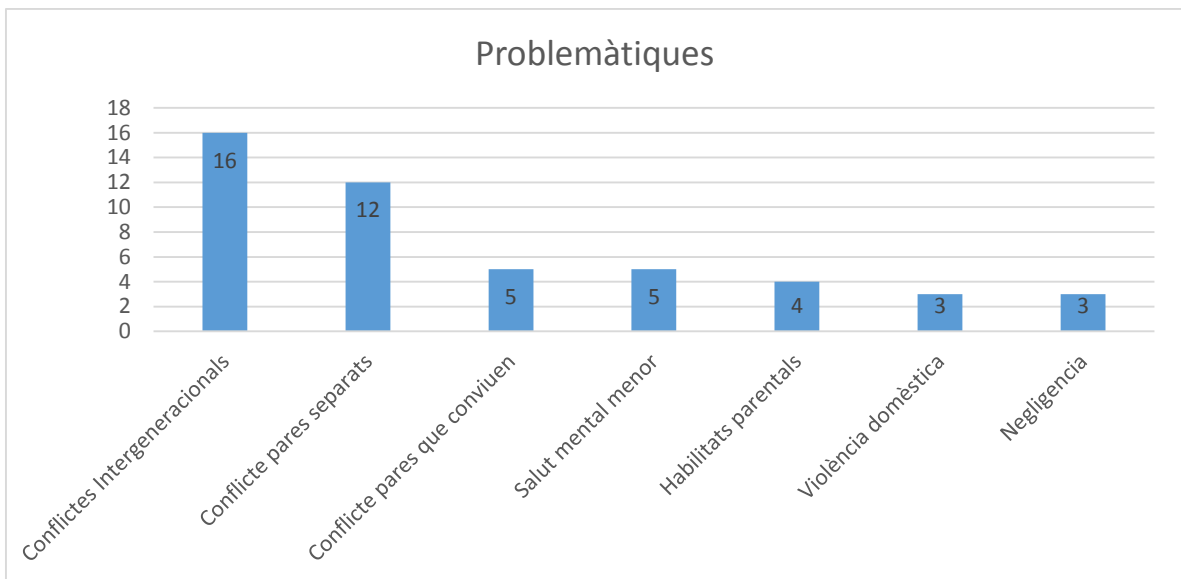


El major nombre de casos han estat els menors de 9 anys, amb un 37%. Li segueixen les franges entre 16-18 anys, amb un 24%, de 13-15 anys, amb un 21%, i per últim, la franja dels 9-12 anys, amb un 18%.

Si comparem aquestes dades amb les de l'any anterior, observem que en aquest any ha guanyat més pes els nens/es menors de 9 anys i la franja dels 16-18 anys, en canvi ha disminuït el de nois/es que estan en la franja de 13-15 anys.

En relació al sexe, i en comparació a l'any passat, s'observa un augment del nombre de nois, en un 59% i una disminució de les noies, amb un 41%.

En la gràfica següent es reflecteixen les principals problemàtiques per les quals les famílies demanen orientació al nostre servei:

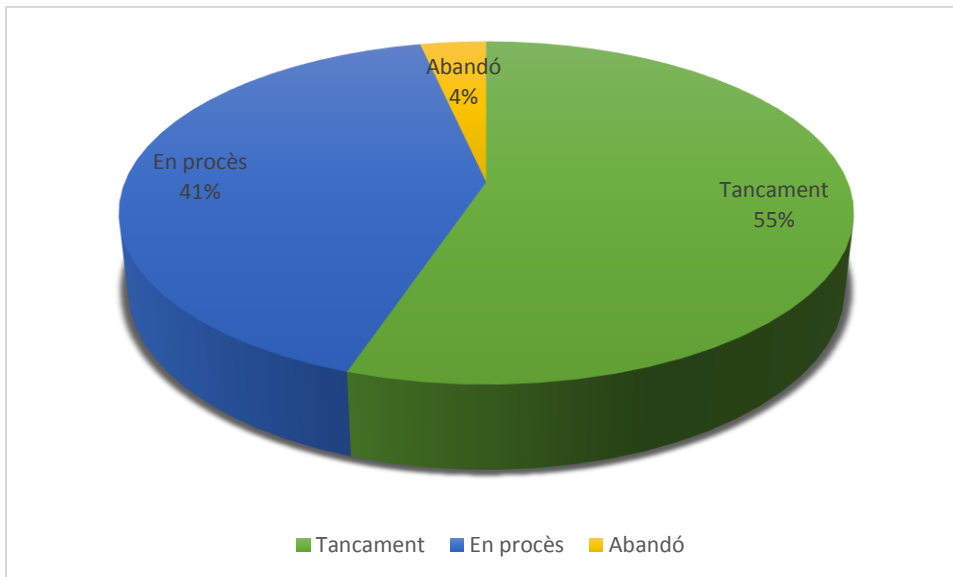


Com a primera problemàtica important, i seguint la línia dels últims anys, es troben els conflictes intergeneracionals entre pares i fills/es. La orientació davant l'adolescència dels fills/es i les dificultats de comunicació i convivència continua sent una de les necessitats principals de les famílies ateses.

La segona problemàtica que ens trobem es la dels conflictes entre pares que estan separats, seguit de la salut mental del menor i els conflictes entre pares que conviuen. Altres problemàtiques a esmentar serien les dificultats en habilitats parentals, la violència domèstica i negligència, entre altres.

Comparat amb l'any anterior s'observa com s'ha donat un augment dels casos on hi ha un conflicte entre els pares que es troben separats, així com els relacionats amb la salut mental del menor, en canvi han disminuït els relacionats amb els conflictes entre els pares que conviuen i la salut mental dels pares.

En la gràfica següent es mostra com un 55% de les famílies que inicien un treball familiar al SOMIA han aconseguit tancar el procés. Un 41% dels casos encara estan en procés. I un 4% de les famílies ha acabat abandonant el procés. En comparació a l'any passat, s'observa una disminució dels abandonaments, amb un 15% en el 2015.



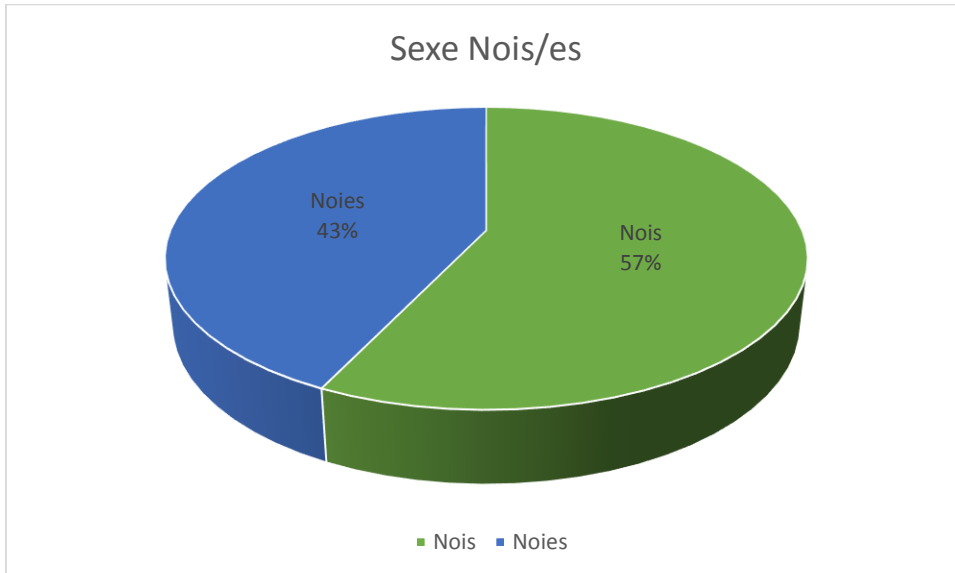
INTERVENCIÓ PSICOEDUCATIVA AMB ADOLESCENTS

Amb els adolescents es treballa per tal d'ajudar-los a parlar i reflexionar entorn les seves dificultats i poder posar paraules als seus sentiments, ampliar la mirada de la situació, i ser acompanyats en la recerca conjunta de solucions i alternatives a les seves dificultats, així com en la recuperació i reforç dels seus propis recursos.

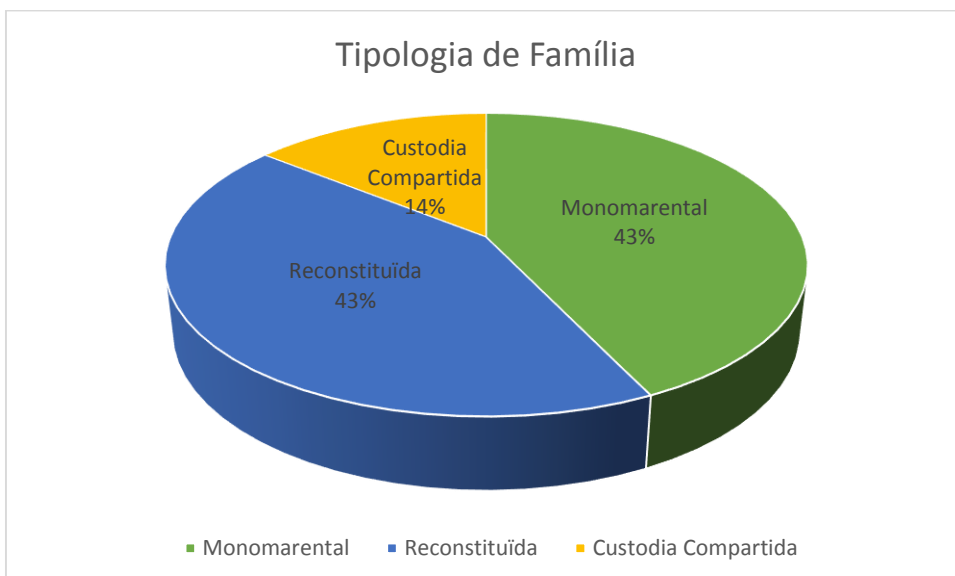
En aquests casos, habitualment la demanda inicial del procés ve per part dels progenitors, per les dificultats amb els seus fills adolescents. Un cop des del servei tenim oportunitat de conèixer als adolescents, detectem que aquests verbalitzen un malestar personal que en moltes ocasions es relaciona amb la conflictivitat amb els seus pares. En altres casos els malestars poden estar relacionats també amb les dificultats de relació amb els iguals, relacions de parella insanes o la gestió de les emocions i la necessitat d'expressar com es senten. En algunes ocasions aquestes dificultats son traslladades al si de la família, i des del SOMIA, davant la demanda de l'adolescent, es facilita un espai individual per tal d'ajudar-lo en la seva demanda.

En altres ocasions, tot i la necessitat de treballar amb tot el nucli familiar, els progenitors dipositen el conflicte i la responsabilitat de resolució en el fill/a adolescent, per tant no tenim col·laboració per part dels progenitors però sí de l'adolescent.

Durant el 2015 s'han atès a 7 joves, disminuint el nombre de casos en relació a anys anteriors. De forma similar al 2014, la proporció de nois i noies ha estat bastant similar, amb un 43% de noies i un 57% de nois.



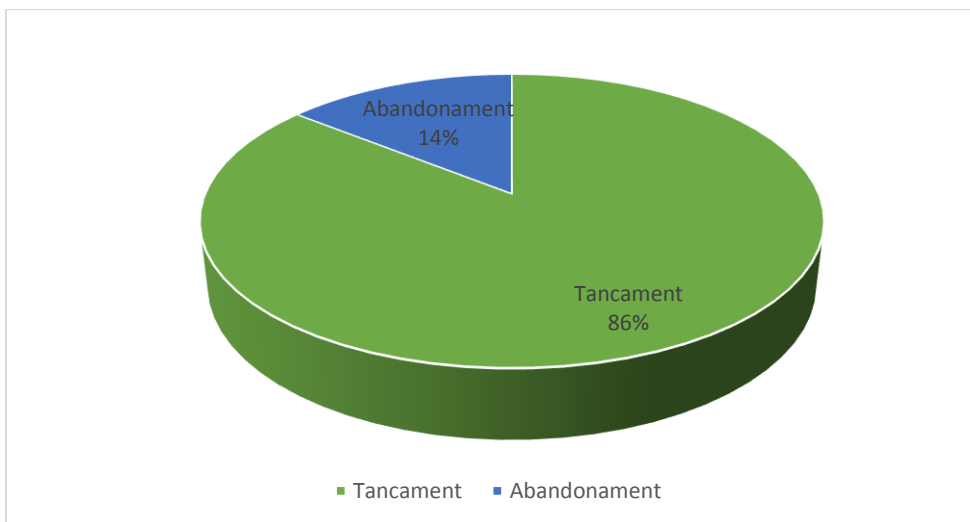
Pel que fa a la tipologia de famílies dels adolescents atesos durant aquest any ens hem trobat amb un 43% de famílies monomarentals i reconstituïdes, respectivament, i un 14% de famílies amb custòdia compartida. Comparant amb l'any passat, no ens hem trobat famílies nuclears, i sí amb reconstituïdes i amb custòdia compartida.



En relació a les problemàtiques, les principals continuen sent els conflictes intergeneracionals, seguit de la salut mental del menor, es a dir, casos on s'ha

valorat un malestar emocional en el noi/a però sense cap valoració ni diagnosi. Altres problemàtiques estarien relacionades amb abús sexual, relacions insanes entre adolescents i violència de gènere, entre altres.

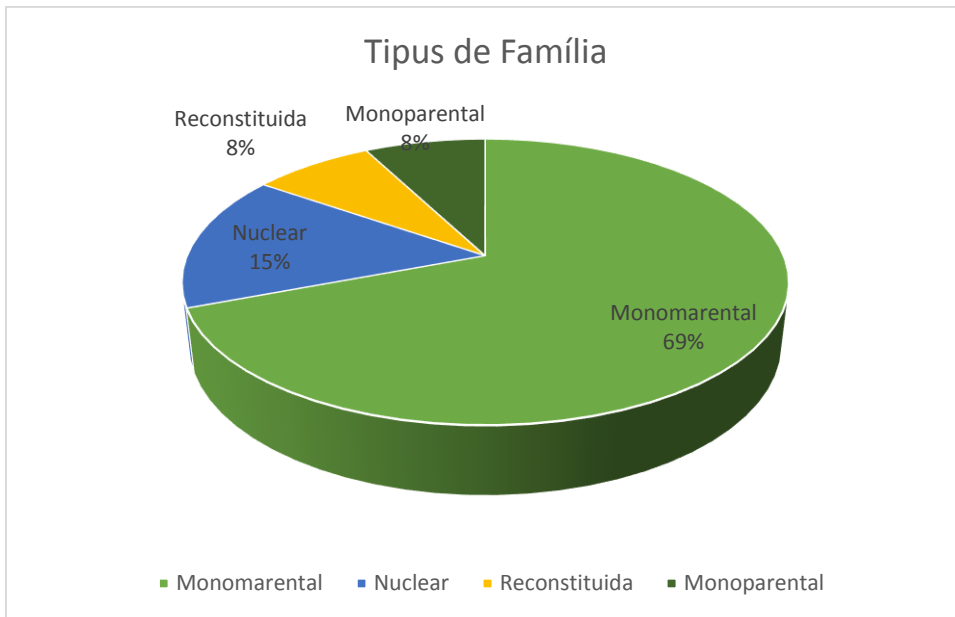
En la següent gràfica es mostra com ha anat el procés de vinculació al nostre servei. En la major part dels processos, un 86%, s'ha realitzat un tancament. En canvi, un 14% han abandonat el procés.



INTERVENCIONS PSICOEDUCATIVES AMB TOT EL NUCLI FAMILIAR

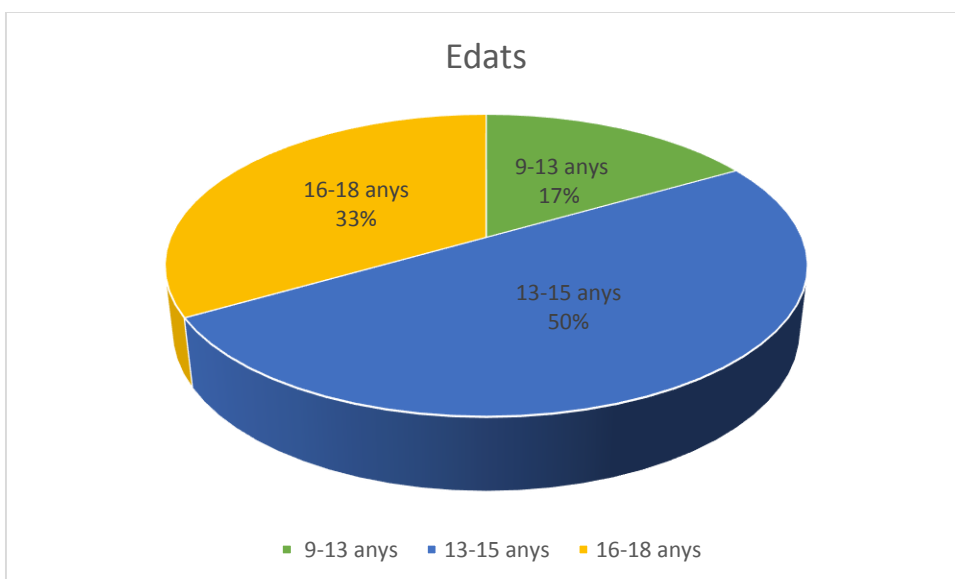
Es realitza una intervenció de caire psicoeducatiu amb tot el nucli familiar quan es valora una predisposició de participar en el procés en tots els membres de la família. Aquest tipus d'intervenció es realitzaria amb famílies amb dinàmiques relacionals disfuncionals i una conflictitat familiar important, difícils de treballar des d'un procés de mediació.

Al llarg del 2015 s'han atès a 13 famílies. En relació al tipus de família, i comparant amb l'any 2014, s'observen diferències importants. Mentre que aquest any les famílies monomarentals representen un 69% dels casos, l'any passat va suposar un 27%. En relació a les famílies nuclears, aquest any es tracta d'un 15% dels casos, en canvi al 2014 van representar un 55%. Les famílies reconstituïdes també han disminuït, amb un 8%, percentatge igual que les monoparentals.



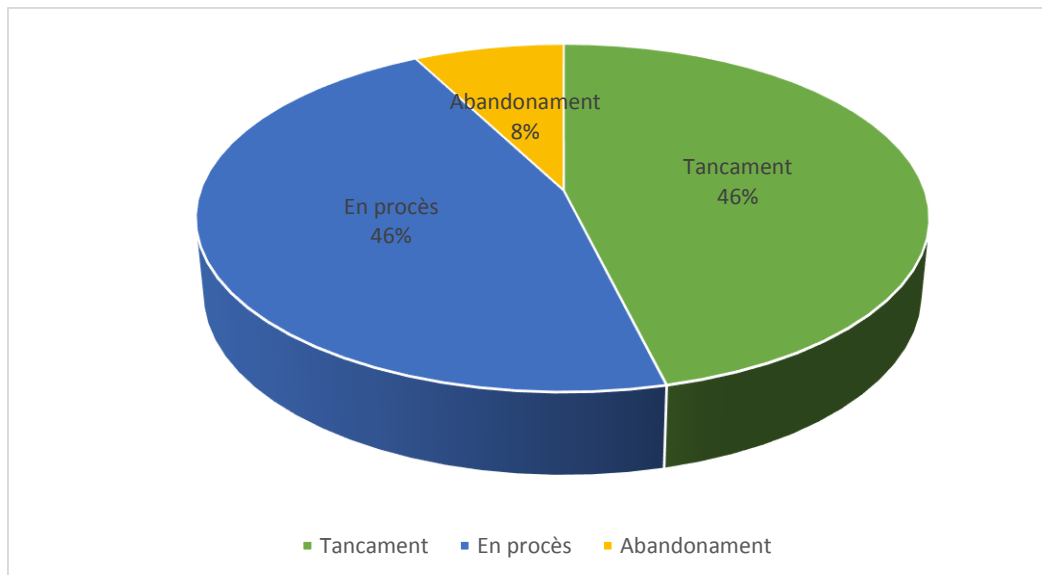
En relació a l'edat dels fills/es de les famílies ateses, ens trobem que el 50% dels menors d'edat estan en la franja dels 13-15 anys, el 33% entre els 16-18 anys i el 17% entre els 9-12 anys. No ha hagut cap família amb fills de menys de 9 anys. En comparació a l'any 2014 ha disminuït la franja dels 9 als 13 anys, en canvi ha augmentat la dels 16-18 anys.

Respecte al sexe dels fills/es de les famílies ateses que han participat, un 71% han estat nois i un 29% noies.



La problemàtica més freqüent, de forma similar a altres tipus d'intervencions, són els conflictes intergeneracionals, seguits de dificultats escolars i el conflicte entre els pares separats. En aquests casos, a diferència d'altres tipus d'intervencions, tots els membres familiars participen del procés, sigui per separat o de forma conjunta, i hi ha alguns casos en els que als conflictes intergeneracional s'afegeix violència verbal o física o una conflictivitat familiar més greu.

En la següent gràfica s'observa que en un 46% dels casos atesos s'ha pogut realitzar un tancament del procés i en un altre 46% s'està continuant el procés. En un 8% ha hagut un abandonament del procés.



4.6 CONCLUSIONS

Al Servei SOMIA al 2015 ha hagut un **augment del 30%** de famílies ateses, això suposa una tendència inversa a la dels últims anys, on el nombre de casos atesos estava disminuint progressivament. En relació amb aquesta dada i de manera correlativa, han augmentat els casos que acaben sent atesos pel servei després d'una primera entrevista. Això últim estaria relacionat amb les derivacions més acurades per part del Servei Infància Respon i d'altres professionals de la xarxa.

És destacable que ha disminuït el nombre de famílies que no assisteixen al servei una vegada tenen hora de visita. L'equip SOMIA va realitzar un estudi sobre la Vinculació al Servei de les Famílies, és per això que la reflexió i anàlisi al respecte, ha permès que les famílies es puguin vincular al servei i tancar un procés de manera més sovintejada.



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

Seguint amb la tendència ja detectada amb l'inici de la crisi, s'ha produït una disminució de les consultes de famílies immigrants, coincidint amb la disminució dels processos de reagrupament i per l'augment de famílies que haurien retornat als seus països d'origen.

Les dades cada cop més fan palès la especialització del servei com un servei que treballa els conflictes relacionals, en especial en famílies amb fills adolescents i en famílies que es troben en processos de separació, o bé progenitors que fa temps que estan separats on existeix una alta conflictivitat i, per tant, incideix en el desenvolupament personal dels fills.

El servei en aquest sentit es segueix especialitzant en les següents problemàtiques: dificultats en la criança dels fills/es, dificultats de relació i convivència en l'etapa d'adolescència dels fills, situacions de Violència filio-parental i dificultats de relació i de comunicació entre ex-cònjuges durant el procés de separació i després de la separació que afecten als fills/es.

En relació als **processos de mediació** es destacable l'augment d'aquesta intervenció, en consonància amb l'augment de famílies ateses al servei en general. Per altra banda, ha hagut un augment de consultes per problemàtiques relacionades amb conflictes entre pares i fills. Això s'explica per l'augment de la conflictiva de les relacions, les dificultats dels progenitors per posar límits en etapes primerenques, i és símptoma d'una societat amb dificultats per poder conciliar la vida familiar i laboral. És per això que al servei cada vegada més, les famílies arriben en moments en que el conflicte comença a suposar un risc pels adolescents i els progenitors.

En relació a la tipologia de famílies es consoliden al 2015 les famílies amb custòdia compartida. Els progenitors fan la demanda de poder rebre acompanyament i suport alhora d'organitzar qüestions de la vida diària relacionades amb la nova estructura familiar i de funcionament.

Aquest 2015 ens trobem que als últims mesos de l'any van arribar moltes consultes de famílies al servei, és per això que molts processos es troben encara en procés, encara i tot així es consolida la tendència d'augment dels tancaments, així com que molts processos s'han pogut tancar després de 3-4 sessions, dada important que ens indica que les intervencions cada vegada son més específiques, eficients i es promou arribar a acords des de la primera visita. Una altra dada a destacar en l'augment de processos de mediació que es tanquen, aconseguint d'aquesta manera, cada cop més una major vinculació de les famílies al procés.



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

En relació a les intervencions psicoeducatives realitzades amb els progenitors al 2015 s'ha produït un augment de famílies monomarentals que consulten en relació a problemàtiques relacionades amb la criança dels fills/es, o aspectes relacionals i de comunicació. Aquesta dada ens indica que aquestes famílies són més vulnerables alhora de trobar-se amb dificultats, i també alhora de detectar-les i demanar ajut, és per això que es relaciona amb la tendència femenina de cura i protecció de la família.

Destaquem també l'augment del percentatge de famílies que consulten al servei en relació als seus fills menors de 9 anys, realçant de nou la mirada preventiva d'aquestes intervencions. En aquests casos destaquen les problemàtiques relacionades amb els conflictes entre els pares, sigui que conviuen junts o estiguin separats, a diferència de les orientacions que es realitzen als pares amb fills adolescents, en els que els problemes es centren en els conflictes entre pares i fills.

Es destaca que en aquestes intervencions ens trobem amb conflictes intergeneracionals on el grau de conflicte i gravetat és molt elevat en el moment de consulta. Cada vegada són més els professionals de la xarxa que deriven casos al servei relacionats amb violència filioparental, i també entre les famílies es té noció del servei com especialitzat en aquestes problemàtiques. El fet també de que s'hagi fet un estudi respecte a aquesta problemàtica, així com diferents formacions, consolida al 2015 la especialització en aquesta tipologia de casos, on ens trobem en general a famílies monomarentals, on el pare està o ha estat absent durant la criança dels infants i existeixen límits difusos respecte a normes, així com dificultats per mostrar estima entre els membres de la família. És per això que el propòsit es pot reequilibrar el sistema familiar, per tal de poder donar als infants i adolescents l'espai i estructura de contenció i seguretat que necessiten, així com eines als pares i mares, perquè puguin revertir les situacions actuals i prevenir d'altres en el futur.

És per tant que la funció de SOMIA com a servei de suport a les famílies, infants i adolescents, és necessari i així es veu amb l'augment de famílies ateses, el tancament de processos de manera exitosa i la especialització cada vegada més clara del servei. A més, el fet de poder realitzar estudis i reflexions, consolida la mirada de renovació constant i cerca de noves famílies, nous funcionaments, noves problemàtiques, com a Servei de consulta de les famílies de la societat actual.

FORMACIÓ

- FEDAIA. Participació en el cicle de reflexions Anàlisi i reflexions entorn el desplegament de la Llei 14/2010 dels Drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència. 5 anys de la seva publicació. JUNY 2015.



in via

ACISJF • in via
des de 1953 a Barcelona

- 19È FÒRUM FEDAIA: "FENT CAMÍ AMB ELS INFANTS". 14 I 15 D'OCTUBRE 2015.
- Curs: Gestió de les situacions conflictives en l'atenció telefònica. Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. 23, 25, 30 de Març i 1 d'Abril de 2015
- Formació com a formadors/es del Programa "Àpats en Família". Secretaria de Família. 17 d'Octubre de 2016.
- Participació i ponència al: I Congreso Nacional de Violencia Filioparental de España. SEVIFIP. 16-18 d'Abril de 2015.
- Jornades CIIMU 2015."Famílies del s.XXI: #transormarseomrir" 21i 22 d'Abril.
- Curs: "Prevenió de la violència contra la infància: assetjament i ciberassetjament". Save the children. 15 d'Octubre de 2015.
- Participació Grup de Treball "Violència masclista en adolescents". Organitzat pel Departament de Joventut de l'Ajuntament de Barcelona. Abril i Maig 2015.
- Participació Comissió de Famílies d'ECAAS.
- Participació Comissió de Famílies FEDAIA.
- Participació de la Comissió Projecte Tractor Créixer Barcelona.