

CONTRACTE PROGRAMA 2021-2024

Servei d'atenció primària de caràcter bàsic

Fitxa 3.4 – Servei de prevenció i intervenció amb les famílies

Ajuntament de / Mancomunitat

1. Justificació de l'acció

La Llei 3/2019, de 18 de febrer, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana per la qual es regula el Sistema de Serveis Socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, estructura el sistema públic de serveis socials en dos nivells d'atenció, mútuament complementaris i de caràcter continu, integrat i sinèrgic: atenció primària i atenció secundària.

Els serveis socials d'atenció primària bàsica s'organitzen en forma de xarxa sobre el territori atés el principi de descentralització, les característiques del nucli de població i la incidència de les necessitats de cobertura.

El desenvolupament de programes prevenció i d'intervenció social dirigits a persones, famílies o grups amb dificultats en el seu desenvolupament personal o social o que es troben en situació de risc o vulnerabilitat, té com a objectiu que aquesta intervenció es dirigisca a potenciar i desenvolupar canvis que augmenten les seues habilitats per a la resolució de conflictes així com detectar i previndre les causes que motiven les dificultats, especialment familiars, educatives i d'inserció sociolaboral.

Aquest servei de prevenció i intervenció amb les famílies es manifesta a través de les entitats locals d'acord amb el que estableix l'article 18.1 d de la citada Llei 3/2019, en el qual es determina que aquest servei serà l'encarregat de la prevenció i avaluació de les situacions de risc, així com del diagnòstic social i la intervenció de caràcter individual o familiar amb la infància i l'adolescència, les persones majors i altres persones necessitades d'especial protecció familiar.

En aquest sentit, els **SERVEIS D'ATENCIÓ AL DESENVOLUPAMENT INFANTIL** s'enquadren dins de l'atenció primària bàsica. Desenvolupen actuacions de prevenció, diagnòstic i intervenció dirigides a la població infantil, preferentment els xiquets i xiquetes de 0 a 3 anys, les seues famílies i entorn, en situacions de risc de diversitat funcional o discapacitat, dependència, vulnerabilitat o discriminació.

2. Objectius que s'han d'aconseguir

2.1. Generals

- Consolidar i mantindre el Servei de prevenció i intervenció amb les famílies conforme a la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana, així com les posteriors modificacions que es poden produir en el desenvolupament en la llei.
- Intervenció professional dirigida a assessorar, secundar i orientar les famílies o a alguns dels seus membres davant situacions de vulnerabilitats, xiquets, xiquetes fins als 6 anys, prioritzant els i les xiquetes fins a 3 anys.
- Previndre i atendre les situacions de risc que es produeixen en el marc de la família o unitat de convivència, que faciliten l'adequada maduració del xiquet i la xiqueta en tots els àmbits i que els/les

permeta aconseguir el màxim nivell de desenvolupament personal i d'inclusió social.

- Generar entorns beneficiosos per al desenvolupament dels xiquets/es des d'edats primerenques, els quals contribuïsquen a augmentar la qualitat de vida i previndre possibles trastorns.
- Disposar d'espais on dur a terme activitats que afavorisquen la inclusió social.
- Enfortir les famílies, millorar la qualitat de vida i incrementar el seu pes específic en la societat.
- Detectar i fer proposta de les situacions de vulnerabilitat o risc per prendre les mesures pertinents.

PROGRAMA D'ATENCIÓ AL DESENVOLUPAMENT INFANTIL (ADI)

- Oferir als xiquets i xiquetes, amb trastorns en el seu desenvolupament o amb risc de patir-los i a les seues famílies, un conjunt d'accions per a optimitzar i potenciar les seues capacitats, que faciliten l'adequada maduració en tots els àmbits i que els permeta aconseguir el màxim nivell de desenvolupament personal i d'inclusió social.

2.2. Específics

- Millorar la informació, l'atenció i el suport a les famílies.
- Col·laborar en el desenvolupament d'aprenentatge d'habilitats socials de les persones, famílies i grups que es troben en situació o risc d'exclusió social.
- Detectar situacions de vulnerabilitat en les famílies.

PROGRAMA D'ATENCIÓ AL DESENVOLUPAMENT INFANTIL (ADI)

- Facilitar l'adquisició i el manteniment de les habilitats perceptives, motrius, cognitives, afectives, lingüístiques i socials que possibiliten la seua interacció amb el món circumdant.
- Minimitzar els efectes d'una possible deficiència/dèficit sobre el conjunt global del desenvolupament del xiquet/a.
- Optimitzar, amb tots els suports disponibles, el curs del desenvolupament del xiquet/a
- Promoure i desenvolupar les competències i capacitats de les famílies per a exercir el seu rol d'agents promotors del desenvolupament i de l'aprenentatge del xiquet/a.
- Implementar les actuacions i intervencions necessàries en l'entorn/contextos naturals en els quals viu la família i el xiquet/a per a aconseguir millorar la seua qualitat de vida.
- Facilitar la incorporació del xiquet/a al sistema educatiu i la continuïtat de l'atenció amb suports específics.
- Considerar al xiquet/a com a subjecte actiu de la intervenció, potenciant la seua integració en la família i en la comunitat.
- A nivell metodològic, es fonamenta en un model d'intervenció en entorns naturals amb els següents components:
 1. Comprensió del model ecològic de família.
 2. Planificació de la intervenció funcional.
 3. Serveis individualitzats amb tutor/a del cas.
 4. Visites efectives a domicili.
 5. Col·laboració entre els diferents professionals encarregats de la cura infantil.

3. Accions que s'han de desenvolupar

| Acció | Responsable | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|-------------|------|------|------|------|
| Valoració inicial de les necessitats del xiquet o de la xiqueta mitjançant la recollida d'informació (entrevista als pares, recollida d'informes, exploració mitjançant observació directa, realització de proves estandarditzades,...) | Ajuntament | X | X | X | X |
| Hipòtesi diagnòstica i pla d'intervenció sobre la base de la informació obtinguda. | Ajuntament | X | X | X | X |
| Intervenció dirigida al xiquet o a la xiqueta i el seu entorn per a millorar les condicions del seu desenvolupament. | Ajuntament | X | X | X | X |
| Avaluació de la intervenció i el seguiment de l'evolució del xiquet o de la xiqueta, mitjançant la valoració en edats clau amb proves estandarditzades. | Ajuntament | X | X | X | X |
| Coordinació amb altres professionals que atenen als xiquets i xiquetes (pediatra, neuropediatra, professorat, rehabilitadors, treballadors socials, ...). | Ajuntament | X | X | X | X |
| Derivació i/o coordinació amb altres serveis, quan l'evolució del xiquet o de la xiqueta o les seues necessitats així ho requerisquen (Servei Psicopedagògic Escolar, serveis especialitzats...). Quan les necessitats que presenten aquestes xiquetes o xiquets requerisquen també una intervenció per part altres serveis especialitzats (ONCE, IVAF...), es realitzarà una atenció paral·lela i coordinada amb aquests serveis. | Ajuntament | X | X | X | X |
| Valorar i informar la situació individual o social de la persona, família o unitat de convivència i del'entorn comunitari. | Ajuntament | X | X | X | X |
| Desenvolupar els programes necessaris per a la intervenció amb les famílies. | Ajuntament | X | X | X | X |
| Garantir el coneixement necessari dels recursos del Catàleg de prestacions del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials. | Ajuntament | X | X | X | X |
| Recollir les dades qualitatives i quantitatives (Indicadors) sol·licitats per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives mitjançant el programa informàtic corresponent. | Ajuntament | X | X | X | X |

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| Supervisar i avaluar la qualitat en la provisió dels serveis socials i establir els mecanismes necessaris per al seu seguiment continu (article 28.n Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana). | Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives | | X | X | X |
| Dissenyar els criteris generals d'organització i funcionament dels serveis i models d'intervenció de l'atenció primària. | Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives | X | X | X | X |
| Conèixer i aportar als municipis l'impacte provocat amb el servei de prevenció i intervenció en les famílies. | Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives | X | X | X | X |
| Avaluar el funcionament de les comissions creades derivades de la Llei 3/2019. | Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives | X | X | X | X |

3.1. Entitats locals

- Direcció i gestió directa dels serveis d'acord amb la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana, així com, posterior normativa de desenvolupament de la citada Llei 3/2019:
- Coordinació i desenvolupament del servei de prevenció e intervenció amb les famílies.
- Formació i assistència tècnica de les persones professionals.
- Desenvolupar els programes necessaris per a la intervenció amb les famílies.

PROGRAMA D'ATENCIÓ AL DESENVOLUPAMENT INFANTIL (ADI)

- Atenció integral i centrada en la persona, oferint a les xiquetes i xiquets tractaments i seguiment en el desenvolupament del seu procés evolutiu de manera personalitzada.
- Justificar la totalitat de l'import acordat en el contracte programa de la Direcció General de Gestió i Organització del Sistema.
- Vetlar pel bon funcionament i responsabilitzar-se de l'organització interna.
- Constitució i desenvolupament de la comissió tècnica de valoració i seguiment de prestacions econòmiques i la comissió d'intervenció social, així com la resta de comissions derivades de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de Serveis Socials inclusius de la Comunitat Valenciana o el Decret 38/2020, de 20 de març, de coordinació i finançament de l'atenció primària de serveis socials.

3.2. Vicepresidència d'Igualtat i Polítiques Inclusives

- Supervisar i avaluar la qualitat en la provisió dels serveis socials i establir els mecanismes necessaris per al seu seguiment continu (article 28.n Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana).
- Dissenyar els criteris generals d'organització i funcionament dels serveis i models d'intervenció de l'atenció primària (article 28.g Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana).

- Desenvolupament de les instruccions i protocols necessaris per al desenvolupament homogeni del servei.

PROGRAMA D'ATENCIÓ AL DESENVOLUPAMENT INFANTIL (ADI)

- Organitzar la coordinació entre els diferents recursos educatius i sanitaris, per al desenvolupament dels tractaments de manera eficaç i eficient.
- Participació i presa en consideració de les aportacions d'associacions, grups especialitzats i familiars d'afectats.
- Formació especialitzada en intervenció en entorns naturals i centrats en la persona.

4. Recursos que s'han d'emprar

4.1. Entitats locals

- Disposar d'espais i equipament adequats i de material didàctic necessari.
- Els recursos logístics i d'infraestructura necessaris per al correcte desenvolupament de les tasques dels professionals i de l'atenció a les persones usuàries del servei.
- Les prestacions oferides per aquest servei seran conforme a la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana:
 - Orientació individual, familiar o de la unitat de convivència (36.1.c)
 - Intervenció familiar o de la unitat de convivència (36.1.d)
 - Mediació familiar (36.1.f)
 - Suport a la mediació judicial (36.1.g)
 - Atenció psicosocial i socioeducativa(36.1.i)
- L'aportació de l'entitat local serà d'acord amb el que s'estableix anualment en la Llei de Pressupostos de la Generalitat Valenciana i la disposició transitòria cinquena de la Llei 3/2019 de 18 de febrer, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana.
- L'entitat local ha d'aportar, com a mínim, la quantitat d'acord a l'import que consta en la fitxa econòmica.

RECURSOS HUMANS

Cada equip estarà format per professionals amb la qualificació corresponent a la seua disciplina i a més a més comptaran amb una formació especialitzada. La ràtio professional s'adequarà a les persones usuàries ateses.

| PROFESSIONAL | TITULACIÓ |
|----------------------|-------------------------------------|
| Psicòleg/a | Grau o llicenciatura psicologia |
| Psicopedagog/a | Grau o llicenciatura psicopedagogía |
| Treballador/a Social | Grau o diplomatura treball social |
| Fisioterapeuta | Grau o diplomatura fisioteràpia |
| Pedagog/a | Grau o diplomatura en pedagogía |

| | |
|-----------------------|---|
| Logopeda | Grau o diplomatura fisioteràpia o logopèdia |
| Metge | Grau o llicenciatura medicina |
| Mestre | Grau o diplomatura magisteri |
| Terapeuta ocupacional | Grau o diplomatura teràpia ocupacional |

| EQUIP TÈCNIC D'ATENCIÓ AL DESENVOLUPAMENT INFANTIL (ADI) | | | | | |
|--|------|---------------|------|---------------|------|
| Data d'efecte | 2022 | Data d'efecte | 2023 | Data d'efecte | 2024 |
| 1 de gener | | 1 de gener | | 1 de gener | |
| 1 d'abril | | 1 de gener | | 1 de gener | |
| TOTAL | | | | | |

4.2. Vicepresidència d'Igualtat i Polítiques Inclusives

- L'aportació de la Generalitat serà d'acord amb el que s'estableix anualment en la Llei de Pressupostos de la Generalitat Valenciana i la disposició transitòria cinquena de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana.
- Inspecció del servei de prevenció i intervenció amb les famílies.
- La Generalitat aportarà la quantitat d'acord a l'import que consta en la fitxa econòmica.

5. Avaluació.

- Cal fer servir els indicadors d'avaluació que recull el programa informàtic. En el cas del programa d'atenció al desenvolupament infantil (ADI):
- Nombre de xiquets i xiquetes ateses mensualment
- Nombre de visites domiciliàries i horari
- Nombre d'Informes inicial, d'evolució i final
- Temps mitjà de la durada del servei prestat
- Nombre d'accions de coordinació
- Temps d'espera fins a l'inici del servei
- Nombre de queixes
- Satisfacció de les persones usuàries
- Certificació de la despesa feta per la intervenció municipal de l'ajuntament o mancomunitat diferenciant cada tipologia finançada i desglossada en la fitxa econòmica.
- Memòria justificativa de gestió de les activitats realitzades, signada per la coordinació dels serveis socials municipals i per un òrgan competent en l'àrea de serveis socials de l'entitat local, sense perjudici de la memòria final de tot el període de vigència del contracte programa, dels diferents programes desenvolupats pel Servei de prevenció i intervenció amb les famílies.
- Memòria financera de les despeses fetes distribuïdes per prestacions professionals, econòmiques i tecnològiques.
- Qualsevol altra documentació justificativa que siga requerida per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a la correcta comprovació tècnica i financera del servei.

6. Indicadors

Una Comissió derivada de l'Òrgan de col·laboració i coordinació interadministrativa estudiarà i desenvoluparà els indicadors per a la recollida d'informació de dades del Sistema Públic de Serveis Socials a recollir a partir del 2021.

Indicadors

| Indicador 1 | Nombre de xiquets y xiquetes ateses mensualment |
|--|--|
| Justificació | És un objectiu bàsic adequar l'atenció a la ràtio proposada |
| Fórmula | Núm xiquets-xiquetes/mes |
| Descripció de termes | |
| Població destinatària | Famílies amb xiquets/es amb risc de desenvolupament infantil |
| Estàndard | 1 professional/15 xiquets/es |
| Instrument d'avaluació | Fitxa mensual |
| Fuentes de verificació/registres de gestió | Registro informàtic |
| Responsable de l'avaluació | Persona coordinadora equip/ Persona coordinadora serveis socials |
| Periodicitat mesurament | Mensual |

| Indicador 2 | Nombre de queixes |
|--|--|
| Justificació | Detecció de disfuncions del servei |
| Fórmula | Nombre de queixes |
| Descripció de termes | Document escrit i signat amb la descripció del problema |
| Població destinatària | Població general |
| Estàndard | |
| Instrument d'avaluació | Revisió i estudi dels fulls de reclamació numerats a disposició dels usuaris |
| Fuentes de verificació/registres de gestió | Fulls de reclamació a disposició dels usuaris numerades |
| Responsable de l'avaluació | Persona coordinadora equip/Persona coordinadora serveis socials |

| | |
|-------------------------|-------|
| Periodicitat mesurament | Anual |
|-------------------------|-------|

| Indicador 3 | Avaluació de les visites domiciliàries i horari |
|--|--|
| Justificació | Es tracta d'una eina per tal de valorar les actuacions dels professionals |
| Fórmula | Nombre de visites i durada |
| Descripció de termes | |
| Població destinatària | Famílies ateses |
| Estàndard | |
| Instrument d'avaluació | Escala de valoració de les visites domiciliàries Qüestionari de satisfacció de les famílies |
| Fuentes de verificació/registres de gestió | Fitxa o registre informàtic |
| Responsable de l'avaluació | Persona coordinadora equip/Persona coordinadora serveis socials |
| Periodicitat mesurament | Anual |

| Indicador 4 | Satisfacció de les famílies |
|--|---|
| Justificació | Es tracta d'una eina per tal de valorar les actuacions dels professionals |
| Fórmula | |
| Descripció de termes | |
| Població destinatària | Famílies ateses |
| Estàndard | |
| Instrument d'avaluació | Qüestionari de satisfacció de les famílies |
| Fuentes de verificació/registres de gestió | |

| | |
|----------------------------|--|
| Responsable de l'avaluació | Persona coordinadora equip/Personal tècnic de la Direcció Territorial/Direcció General |
| Periodicitat mesurament | Anual |

| Indicador 5 | Avaluació de l'atenció |
|--|--|
| Justificació | Es tracta d'una eina per tal de valorar el desenvolupament de l'atenció del servei |
| Fórmula | |
| Descripció de termes | <ul style="list-style-type: none"> -Ràtio mitjana d'atenció: 30 atesos/es per professional -Temps mitjà d'espera fins a l'inici de l'atenció en el servei -Nombre total de sessions mensuals: sessions realitzades -Nombre total d'informes inicial, d'evolució i final -Nombre d'accions de coordinació -Temps mitjà de tractament segons probable diagnòstic/alteració, etc. -Nombre d'altres segons els següents motius: derivació a altres recursos, edat, milloria o consecució dels objectius programats -Nombre de casos de 2 o més sessions setmanals -Nombre de casos d'1 o menys sessions setmanals |
| Població destinatària | Xiquets/es atesos/es |
| Estàndard | Ràtio d'atenció establida, dades esperades i comparació de dades entre serveis |
| Instrument d'avaluació | Qüestionari d'avaluació de l'atenció del servei. Per a elaborar. |
| Fuentes de verificació/registres de gestió | Fitxa mensual d'atensos/es del servei |
| Responsable de l'avaluació | Persona coordinadora equip/Personal tècnic de la Direcció Territorial/Direcció General |
| Periodicitat mesurament | Anual |