

El desenvolupament de la recerca que des d'aquest capítol presento s'emmarca en el conjunt de la recerca marc, L'atenció a la petita infància: Estudi de necessitats i recursos existents. Indicadors de qualitat. Orientacions i propostes d'actuació i que com es descriu en la presentació del projecte de la mateixa:

“Pretenem identificar les necessitats socioeducatives dels infants de 0 a 6 anys de diverses poblacions catalanes, analitzar les respostes que tant les administracions d'aquestes poblacions com la societat civil, donen a les necessitats de la infància i les seves famílies, analitzar els indicadors de qualitat dels programes i serveis ofertats pels àmbits de salut, disminució i atenció socioeducativa , i detectar la implicació de les diferents administracions, de la societat civil i dels professionals dels diferents sectors en la creació de xarxes per a la infància, així com també la de les famílies i infants en la implementació i funcionament dels serveis.”

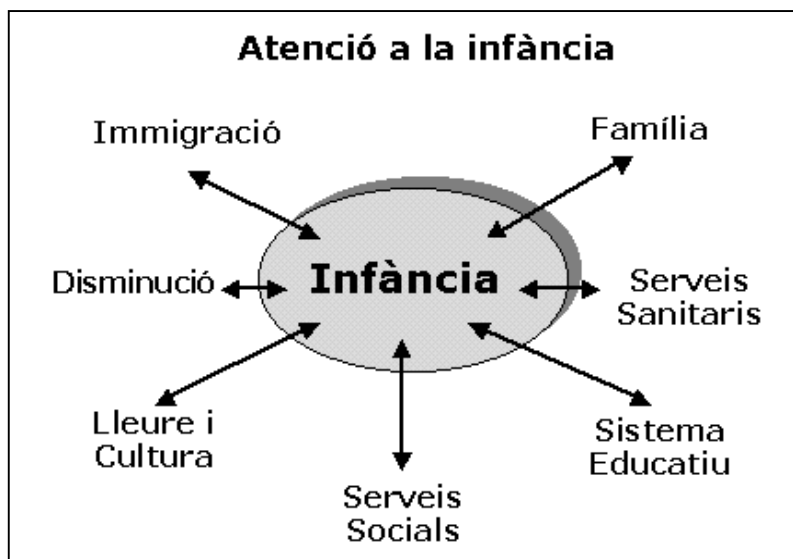
Igualment es puntualitza que *“volem posar un especial èmfasi en l'estudi de la coordinació intersectorial i de les polítiques integrals per a la infància, en la línia del que estan fent els grups de recerca d'altres universitats europees.”*

Així doncs, si bé cadascun dels objectius que ara a continuació detallo són comuns per a tota la recerca, prenen entitat pròpia, original i inèdita quan es concreten a L'Hospitalet, als seus barris estudiats, als serveis de què es disposa i a la visió política que vers la infància en l'actualitat es té.

Perspectives de què parteix la recerca

El gràfic següent sintetitza els elements que amb la recerca es pretenien analitzar.

D'acord amb aquest esquema es varen definir els grans objectius generals.



Objectius generals:

- Analitzar els centres, serveis i programes que atenen la petita infància a la ciutat de L'Hospitalet des de la perspectives dels diferents estaments implicats: polítics i tècnics de les Administracions; responsables i professionals en contacte directe amb els infants i les seves famílies. Fer recomanacions per la seva optimització i ampliació.
- Conèixer el funcionament dels serveis que actualment atenen la infància en tres barris elegits com a mostra, des de l'àmbit de l'educació, els serveis socials, la salut, la disminució, la immigració i el lleure i la cultura.
- Fer propostes d'intervenció per a la millora rendibilitzant els recursos existents, i també per la creació de nous centres, serveis i programes adreçats a la infància de 0 a 6 anys.

Per aconseguir aquests objectius generals i anar marcant la pauta de la recerca es varen establir cinc objectius referencials.

Objectius referencials:

1. Analitzar els objectius i les característiques de funcionament dels centres, serveis i programes des dels diferents àmbits: la salut; atenció socioeducativa, atenció a la discapacitació, a la immigració, i el lleure i la cultura.
2. Conèixer els indicadors que utilitzen els diferents centres, serveis i programes que s'ocupen de la infància en els barris triats per a la mostra i també d'aquells que ofereixen els seus serveis a tota la ciutat.

3. Estudiar la implicació de les administracions, dels polítics, dels tècnics i dels professionals dels diferents sectors, de les famílies, i també dels infants, en la implementació dels serveis.
4. Analitzar diferents models de coordinació interna i externa, i valorar com incideixen en la qualitat de vida dels infants.
5. Dissenyar propostes d'actuació als estaments implicats per augmentar la qualitat en l'atenció directa, i en la promoció de polítiques proactives i progressivament integrals: potenciant la creació de xarxes intersectorials ubicades geogràficament a prop dels infants i les seves famílies.

De cadascun dels objectiu es van plantejar les següents qüestions, sorgides de les reflexions a què ens varen dur la definició dels objectius tant generals com referencials, i el posicionament inicial que ens orientava: *"la qualitat dels serveis que atenen la petita infància contribueix a millorar la seva qualitat de vida"*.

A partir d'això vàrem dissenyar qüestions rellevants referides a cada objectiu, per saber gestionar millor la informació obtinguda.

Qüestions plantejades en relació a cada objectiu

a) respecte l'objectiu 1

"Analitzar els objectius i les característiques dels programes i serveis d'atenció a la infància, de diverses poblacions catalanes, des de diferents àmbits sectorials."

- Quins programes i serveis té cadascun dels barris observats.

- A cada barri, quins centres-programes-serveis s'inclouen als diferents àmbits:
 - salut
 - educatiu (educació formal)
 - socioeducatiu, atenció social, protecció, carències
 - discapacitació i disminucions
 - lleure i cultura
- Quins objectius generals i concrets té cada centre, programa o servei.
- Quines característiques té cada programa o servei: a qui s'adreça, de qui depèn, tipus de professionals que hi treballen, tipus d'activitats, locals, materials, horaris, costos, etc.

b) respecte l'objectiu 2

“Conèixer els indicadors de qualitat que presenten els diferents tipus de serveis i programes d'infància des dels àmbits de salut, educació, serveis socials; discapacitació; lleure i cultura.”

- Quins són els indicadors de qualitat bàsics pels programes de salut, pels d'educació, pels d'atenció socioeducativa i pels de discapacitació.
- Quins indicadors de qualitat fan servir els professionals.
- Quins indicadors es troben a cadascun dels centres, programes i serveis.
- Subjectivitat i objectivitat dels indicadors. Quins són semblants i quins diferents.
- Com s'interrelacionen entre si dins d'un mateix programa o servei.
- Com s'interrelacionen entre els diferents programes.

c) respecte l'objectiu 3

“Estudiar la implicació de les administracions, dels professionals dels diferents

sectors, de les famílies, i també dels infants, en la implementació dels serveis”.

c.1.) en relació amb les administracions:

- Quines s'impliquen en serveis de l'àmbit de la salut, en serveis de l'àmbit de l'educació, en serveis de l'àmbit socioeducatiu i en els de discapacitació.
- En quines fases s'hi impliquen: demanda, disseny, creació, manteniment, avaluació.
- Com s'impliquen en els diferents serveis.
 - Quina coordinació hi ha entre elles :
 - a cada servei.
 - entre serveis.

c.2.) en relació amb els professionals:

- Quin tipus de professional treballa a cada servei.
- De quina manera s'implica cadascun d'ells a cada servei, en les diferents fases de demanda, disseny, creació, manteniment, avaluació.
- Quina coordinació es dona entre els professionals a cada servei i entre els diferents serveis.

c.3) en relació amb les famílies i els infants:

- Quin tipus de participació té la família en la demanda, en la utilització i en l'avaluació del servei.
- Quin tipus de participació té l'infant en la utilització del servei.

d) respecte l'objectiu 4:

“Analitzar diferents models de coordinació interna i externa, i valorar com incideixen en la qualitat de vida dels infants.”

- Quins models trobem de coordinació interna dels professionals dins cada servei.
- Quins models trobem de coordinació externa dels professionals de diferents serveis.
- Quines repercussions tenen aquests models en la qualitat de vida dels infants.
- Com funcionen els itineraris que les famílies han de recórrer per l'atenció als infants.

e) respecte l'objectiu 5:

"Dissenyar propostes d'actuació per augmentar la qualitat en l'atenció directa i en la promoció de polítiques proactives i progressivament integrals, potenciant la creació de xarxes intersectorials ubicades geogràficament a prop dels infants i les seves famílies."

- Quins factors preveiem nosaltres que poden facilitar la promoció de polítiques proactives i progressivament integrals⁴³.
- Com en cada un dels serveis de salut, socioeducatius i de disminució, estudiats apareixen els factors previstos inicialment per nosaltres.
- Com en cada un d'ells apareixen altres factors no previstos.
- Quines són les característiques d'aquests altres factors no previstos inicialment.

Els indicadors en el disseny de les entrevistes, visites i qüestionaris.

Tots els indicadors que es presenten a continuació van ser considerats un a un quan es van haver d'elaborar les guies de les entrevistes i les preguntes dels

⁴³ (Exemple: creació de xarxes intersectorials, ubicació de programes i serveis ubicats en un territori, implicació dels polítics, dels professionals, dels tècnics i de les famílies en les diferents fases d'un programa: evidència de necessitats, demanda de recursos, disseny de programes, creació, manteniment, avaluació.)

qüestionaris. Es van dedicar varies sessions de treball de grup de recerca per consensuar l'oportunitat de cadascun d'ells. Si algun indicador es considerava millor per un segment de la mostra (polítics, tècnics professionals o famílies) se li adjudicava, però això no vol dir que no fos utilitzat per algun altre segment per tal de poder entrecreuar les dades i comparar-ne els resultats.

La seva validació és va fer al mateix temps que la dels instruments dissenyats, per recollir la informació per part dels mateixos experts.

Característiques de funcionament del centre, servei i programa.

- Definició dels objectius.
- Tipus d'activitats.
- Projecte.
- Pla de treball.
- Oferta diversificada.
- Flexibilitat.
- Accessibilitat.
- Confiança.
- Comunicació.
- Capacitat de resposta a necessitats.
- Atenció a la diversitat.
- Avaluació interna i externa.
- Treball en xarxa de coordinació de diversos centre, servei i programa.

Recursos materials.

- Pressupost.
- Espai intern i extern : m² per infant i adequació a necessitats.
- Materials: nombre, tipus i adequació a necessitats.
- Mobiliari: nombre, tipus i adequació a necessitats.

Implicació dels professionals.

- Qualitat d'atenció dels professionals als infants i famílies.
- Treball en equip dels professionals.
- Relació dels professionals amb altres centres.
- Relació dels professionals amb altres àmbits.
- Grau d'implicació del responsable del centre, serveis i programa.
- Tipus o àrea d'implicació del responsable.
- Grau d'implicació dels professionals.
- Tipus o àrea d'implicació.
- Formació permanent del responsable.
- Formació permanent dels professionals.
- Informació clara i adequada als infants i a les famílies.
- Atenció als infants i les famílies.
- Resposta a les necessitats dels infants i les famílies.
- Treball en xarxa.

Implicació de les famílies en el centre, servei i programa.

- Compliment normes bàsiques.
- Interacció adequada amb infants.
- Interacció adequada amb altres famílies.
- Manifestació necessitats infants.
- Manifestació necessitats famílies.
- Resposta a necessitats infants.
- Participació en gestió centre, serveis i programes.
- Participació en activitats concretes centre, serveis i programes.
- Participació en avaluació centre, serveis i programes.

Implicació dels infants.

- Millora procés creixement, desenvolupament, aprenentatge, autonomia, salut.
- Millora interacció amb adults.
- Millora interacció amb infants.
- Manifestació i expressió de les seves necessitats.

Grau de satisfacció.

- Dels polítics de les Administracions públiques.
- Dels tècnics de les Administracions públiques.
- Dels responsables dels centres, serveis i programes.
- Dels professionals centre, serveis i programes.
- De les famílies ateses.
- Dels infants atesos.
- De la comunitat.

Pel tipus de recerca plantejada, la tipologia d'indicadors havia de ser qualitativa ja no eren resultats numèrics el que es volia obtenir, sinó analitzar les possibilitats d'optimització de les prestacions previstes per a la infància.

Presa de decisions per realitzar el treball de camp

La recerca, com ja he dit, està centrada en tres barris L'Hospitalet ja que d'entrada es va descartar fer-ho a tota la ciutat, sobre tot per la impossibilitat personal de recollir la part de les dades qualitatives. Primer va semblar que era suficient centrar la recollida de dades en un barri sol, però les consultes fetes a diferents agents de la ciutat van aconsellar l'estudi dels barris de El Gornal; Collblanc-Torrassa i Sant Josep.

Entre les persones consultades hi havia dos regidors de l'Ajuntament, el de Política Social (que acull Serveis Socials i Sanitat) i la regidora de l'Àrea d'Ensenyament.

També van expressar la seva opinió al respecte tècnics de totes dues regidories i altres professionals de diferents àmbits amb intencionalitat de sondeig.

Els treballadors sobre tot de Serveis Socials demanaven que s'ampliés al barri de la Florida, "una bomba de rellotgeria a nivell social", però per les característiques de l'estudi finalment es va acotar barris citats, ja descrits en el capítol "context" d'aquest treball.

De cada barri es van triar aquelles institucions que atenguessin la infància de 0 a 6 anys. Les dades generals de població es volien obtenir a partir dades estadístiques de l'Anuari Estadístic de Catalunya, i de l'Anuari de L'Hospitalet dels anys 2000 i 2001.

Existeixen institucions de gestió privada, sobre tot consultes pediàtriques i escoles bressol, fins i tot alguna que s'anuncia com a "guarderia". Però en aquest estudi no s'han analitzat, no perquè el seu servei no sigui important sinó per acotar i marcar límits al treball de camp de la tesis.

El quadre que segueix, presenta per barris els centres, serveis i programes de gestió pública que atenen a la infància de:

- Tot L'Hospitalet
- Collblanc-Torrassa
- El Gornal
- Sant Josep

	Tot Hospitalet	Collblanc-Torrassa	El Gornal	Sant Josep
Salut	CSMIJ ⁴⁴ CTIC ⁴⁵	CAP ⁴⁶	ABS ⁴⁷	ABS
Educació⁴⁸	2 EAP ⁴⁹	4 CEIP 1 Bressol ⁵⁰	1CEIP 1Llar d'Infants	4 CEIP 1 Bressol
Serveis Socials	Programa Infància La casa dels arbres ⁵¹ Programa atenció famílies EAIA ⁵²		CMSS	CMSS
Disminució	CEE ⁵³ Baula ⁵⁴ CREDA ⁵⁵			
Immigració	Programa interculturalitat	AKWABA ⁵⁶	Associació Gitana Lacho-Bají	
Lleure i Cultura	Club natació Consell de l'Esplai	2 Esplais	C. Lectura Bellvitge Esplai Bocins 2 Esplais	2 Esplais

Metodologia emprada

La metodologia emprada ha estat fonamentalment qualitativa, en la idea que descriu Vallés, M.S. (1999 p.77)⁵⁷ "...no hay un polo cualitativo frente a otro polo cuantitativo, sino más bien un continuo entre ambos. Ello supone romper con la

⁴⁴ Centre Salut Mental Infantil i Juvenil.

⁴⁵ Comissió Interadministrativa per a la infància en risc a Catalunya. A L'Hospitalet la coordina Sanitat.

⁴⁶ Centre d'Atenció Primària (pendent de reforma).

⁴⁷ Àrea Bàsica de Salut.

⁴⁸ En el cas dels CEIP són la totalitat dels existents en cadascun dels barris.

⁴⁹ Equip d'Assessorament Psicopedagògic. Per a tota la ciutat hi ha aquests dos.

⁵⁰ Escoles Bressol són privades amb subvenció municipal.

⁵¹ Espai Familiar. Atén infants de 0 a 3 anys amb les seves famílies.

⁵² Equip d'Atenció Infància i Adolescència.

⁵³ Centre Educació Especial Estel.

⁵⁴ Centre Diagnòstic i Atenció Primerenca (CDIAP) de tota la ciutat.

⁵⁵ Centre Recursos Educatius Dèficits Auditius.

⁵⁶ Grup de Solidaritat Immigrants obert a tota la població del barri.

⁵⁷ VALLÉS MARTÍNEZ.M. (1999) Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica social. Madrid. Síntesis.

imagen tradicional en que el investigador hacía uso de los métodos y técnicas cualitativos con propósitos sólo exploratorios o sólo descriptivos... Sigue siendo un tipo de diseño que puede dar juego en un trabajo encaminado a la realización de una tesis doctoral..."

El mateix autor aporta una proposta d'accions a realitzar en el moment de *decisiones de disseny en la investigació qualitativa*.

Decisiones de disseny en la investigació qualitativa		
Al principi de l'estudi	Durant l'estudi	Al final de l'estudi
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulació del problema. 2. Selecció de casos i contextos. 3. Accés al camp. 4. Marc temporal. 5. Selecció de les estratègies metodològiques. 6. Relació amb teoria. 7. Detecció tarannà i ideologia de l'investigador. 8. Aspectes ètics. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reajustament cronograma de tasques. 2. Observacions i entrevistes a afegir o anular. 3. Modificació de protocols d'observació i de guions d'entrevista. 4. Generació i comprovació d'hipòtesis. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Decisiones sobre el moment i manera de l'abandonament del camp. 2. Decisiones finals d'anàlisi. 3. Decisiones de presentació i escriptura de l'estudi.

Font: Basat en Janesick (1994).

En el conjunt de la recerca es van anar realitzant totes i cadascuna de les passes descrites, si bé es partia dels objectius que ens havien dut a realitzar la recerca.

Disseny d'instruments per a la recollida de dades

Per a la recollida de dades es va procedir mitjançant :

- Fons documentals existents. Per a l'obtenció de dades existents sobre la infància als barris triats de L'Hospitalet publicades s'havien de consultar les

dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya, els anuaris de la ciutat del anys 2000 i 2001, que són els darrers publicats, i documents facilitats per l'Ajuntament des de les seves diferents àrees. La ciutat disposa també d'altra documentació pròpia dels seus diferents serveis que havien de ser consultats.

- Entrevistes a polítics i càrrecs tècnics de les diferents administracions amb incidència a la ciutat. També van ser entrevistats responsables de serveis.
- Qüestionaris als responsables i professionals en contacte directe amb centres, els serveis i programes.
- Qüestionaris a les famílies dels infants usuaris, tots ells, de les institucions triades de cadascun dels àmbits estudiats.
- Visita a algunes institucions en el seu funcionament per tenir contacte directe amb els infants.

Amb els qüestionaris es pretenia recollir les opinions sobre dels aspectes proposats als objectius de la recerca: les necessitats de la població, programes i serveis existents, objectius dels mateixos, professionals que hi treballen, constitució de xarxes, avaluació dels programes, indicadors de qualitat, etc.

La previsió era aprofitar les entrevistes si aquestes es feien als centres, serveis i programes, per fer-ne una visita i veure'ls en el seu funcionament quotidià. En alguns cas es va poder fer d'aquesta manera i en d'altres va significar una segona o tercera visita per poder complementar la informació.

Elaboració de material per a l'obtenció de les dades

Com aporten Gay y Airasian (2000)⁵⁸, *“Les dades en recerca qualitativa són de naturalesa descriptiva i constitueixen la base per a l'anàlisi i la interpretació”*. Per això el Grup de Recerca d'Educació Infantil de la Universitat Autònoma de Barcelona (GREI), del qual sóc component, va dissenyar, elaborar, fer validar i reelaborar els instruments per a la captació de la informació, seguint la proposta que fa Ruiz Olabuénaga, (1996)⁵⁹:

- Els guions de les entrevistes a realitzar a polítics i tècnics.
- El contingut dels qüestionaris que volíem aplicar als responsables i professionals dels serveis visitats.
- El contingut dels qüestionaris adreçats a les famílies usuàries dels centres serveis i programes.
- Les fitxes en què es recollirien les visites que efectuàvem als serveis.

Instruments emprats

Entrevistes

L'entrevista entesa des de la finalitat que apuntaven Schatzman & Strauss (1973)⁶⁰ *“...ha de ser per a l'investigador com una conversa perllongada..”* ; ens la plantejàvem d'aquesta manera per conèixer la idea política que respecte a

⁵⁸ GAY, L.R. i AIRISIAN, P. (2002) Educational research. Competencies for analysis and application. (6^a ed.) Columbus, OH. Merrill/Prentice-Hall.

⁵⁹ RUIZ OLABUÉNAGA, J.I. (1996) Metodología de investigación cualitativa. Bilbao. Universidad de Deusto.

⁶⁰ Schatzman & Strauss (1973).

l'atenció global de la infància manifestaven els polítics de l'Ajuntament tant des de les àrees municipals més implicades en 0-6 anys, Educació i Política Social (Sanitat i Serveis Socials) com la idea que els quedava als tècnics d'aquesta política concretada als diferents àmbits i àrees relacionades amb la infància dels districtes estudiats.

El planteig de les preguntes va ser fet de manera que ens facilitessin el coneixement de les necessitats de l'Ajuntament de la ciutat⁶¹, dels barris estudiats en particular en relació amb la petita infància i de les respostes que hi van donant en cada cas.

Les entrevistes eren obertes i s'anotaven totes les aportacions, procurant no perdre la rigorositat de la guia prevista però recollint tot allò d'interessant que cada persona entrevistada pogués aportar, perquè aquest fet de vegades aportava una informació complementària tan o més útil que la "principal" per conèixer més a fons els Centres, Serveis i Programes.

Totes i cadascuna d'elles van ser fetes per mi personalment i sempre que va ser possible acompanyada per alguna altra companya per tal que les informacions rebudes poguessin ser contrastades amb la finalitat d'evitar-ne al màxim la subjectivitat interpretativa personal.

També totes i cadascuna van ser concertades prèviament per telèfon informant de les intencions de la mateixa, cosa que va afavorir que moltes de les persones entrevistades haguessin preparat documents il·lustratius, que facilitaven la comprensió del que oralment es presentava⁶².

⁶¹ Va ser molt interessant saber com alguns serveis vivien per exemple l'acollida de la immigració i l'ambivalència que es planteja entre l'atenció necessària i el respecte a les normes que regulen el funcionament de les institucions; respecte als horaris, als torns, al calendari, front la demanda de resolució immediata del tema que es planteja sigui o no urgent. funcionament de les institucions; respecte als horaris, als torns, al calendari, front la demanda de resolució immediata del tema que es planteja sigui o no urgent.

Els qüestionaris

L'elaboració dels qüestionaris que volíem aplicar a responsables i professionals dels serveis i a famílies usuàries dels mateixos, va ser una tasca llarga perquè en cada ítem proposat es volia obtenir informació d'algun dels objectius plantejats. A l'hora de confeccionar els qüestionaris per obtenir el màxim d'informació de la mostra triada es varen tenir presents els següents aspectes:

- Clarificació dels objectius del qüestionari així com les àrees i el contingut a investigar.
- Definició de la tipologia de les preguntes:
 - Obertes.
 - Tancades. Aquesta modalitat facilita la tabulació.
 - Tancades però en forma de test, que possibilitessin:
 - Dicotomia.
 - Elecció múltiple.
 - Criteri unitari amb una forma d' escala ascendent o descendent. Likert, apunta que una possible és la que va de més a menys o a la inversa. (Exemple: sovint, a vegades, rarament, mai/ gens, poc, regular, força, molt.)
- Consideracions a tenir present en el disseny de les preguntes:
 - Havien de cobrir alternatives.
 - Les preguntes havien de ser rellevants per a la recerca.
 - La resposta havia de ser fàcil, clara, concreta, adequada, d'acord amb l'objectiu de la pregunta.
 - Cada ítem havia d'expressar solament una idea.
 - Utilitzar ítems redactats de forma favorable i desfavorable.
 - Conveniència de deixar espai per a respostes no previstes.
 - Facilitat de resposta i bona distribució física en el paper.

- Utilitzar preguntes filtre adequadament.
- Clarificar bé quan es tractés de preguntes per obtenir informació sobre fets o informació sobre opinions.
- Un qüestionari ha de tenir:
 - Validesa: Ajustat al fi que es vol obtenir.
 - Interna : Resultats obtinguts permeten la intervenció.
 - Externa: Resultats que s'obtenen es poden generalitzar.
 - Fiabilitat: Els resultats obtinguts són uniformes.

Ambdues es poden obtenir controlant *observador* i *mesures*:

- Observador:
 - Comparant respostes de més d'un observador en el mateix període de temps.
 - Comparant respostes d'un mateix en dos moments.
- Instruments de mesura:
 - Passar el mateix qüestionari.
 - Fer les mateixes preguntes de diferents maneres.
 - Oferir garanties de confidencialitat a tothom que respongués.

Validació dels qüestionaris

Un cop fet un primer disseny es va procedir a fer-ne la validació a càrrec de 12 experts de diferents disciplines per determinar-ne:

la univocitat: definida per diferents diccionaris i enciclopèdies com "*caràcter universal d'un concepte en virtut del qual aquest és susceptible d'ésser aplicat a diversos individus en un mateix i únic sentit*".

la pertinença: *qualitat de pertinent, d'oportunitat, d'adequació.* (Definició síntesi també feta de la consulta d'enciclopèdies i diccionaris.)

la importància: que la pregunta emmena a una conseqüència.

Els experts eren d'àmbits diferents, Pedagogia, Psicologia, Sociologia, Treball Social, Medicina..., per tal d'obtenir punts de vista diversos i assegurar que un mateix qüestionari seria aplicable a tots els àmbits que preteníem estudiar, Educació Sanitat, Serveis Socials, Disminució, Lleure i Cultura.

Retorn, correcció i prova pilot

Retornats els qüestionaris van ser corregits, incorporades les rectificacions oportunes, un cop discutides totes i cadascuna de les esmenes fins aconseguir modificar el redactat de totes aquelles preguntes que no havien quedat suficientment ajustades per obtenir la informació necessària.

Els qüestionaris varen quedar definitivament preparats per a la seva aplicació pilot que es va realitzar a la població de Sant Feliu de Llobregat, que ja té un funcionament coordinat i de treball en xarxa entre els diferents serveis que atenen la petita infància.

A més de respondre el qüestionari es van tenir present els comentaris que els responsables i professionals varen fer respecte a:

- Els continguts:
 - És necessària la pregunta?
 - S'ha de concretar més?
- La redacció:
 - Cal expressar-ho més clar?

- Pot tenir diverses interpretacions?
- Se solapen les alternatives?
- La ubicació de les preguntes:
 - Està situada en el lloc adequat?
 - Poden influir les preguntes precedents?

Amb totes les consideracions contemplades es va fer la darrera i definitiva redacció dels continguts dels qüestionaris.

Aplicació dels qüestionaris

Els qüestionaris de responsables i professionals són molt semblants, però als dels responsables s'ampliaven amb les dades objectives del Centre a més de contestar totes les altres preguntes relatives a objectius, activitats, valoracions d'infraestructures, del treball que es realitza, de les relacions entre els professionals interns i externs, de la relació amb les famílies i amb els infants, etc., que són qüestions comunes a tots els que treballen en els centres.

El qüestionari de les famílies van seguir el mateix procés de validació, mitjançant l'opinió d'experts en treball amb famílies, però també de famílies amb fills de les edats estudiades, però no ubicades geogràficament en cap de les zones motiu d'estudi.

En el cas de les famílies es pretenia aconseguir valoracions del funcionament i infraestructura del servei, i sobre tot de la satisfacció que pugui tenir de l'atenció rebuda per part dels professionals i de com facilita el desenvolupament i creixement dels infants en els aspectes necessaris l'assistència al centre servei i programa.

Procediment d'anàlisi de dades

- Anàlisi de les dades obtingudes, partint d'una categorització prèvia dels temes d'interès.

Aquesta caracterització la vàrem fer tot els membres de l'equip de recerca, discutint els criteris que permetessin respectar la idiosincràsia de cada resposta però que al mateix temps no s'apartessin dels objectius als quals s'havia de donar resposta.

- Anàlisi d'indicadors de qualitat.

Aquesta anàlisi estava dissenyada en el cas que las visites, les entrevistes o les diferents institucions ens facilitessin quins eren els indicadors que feien servir la qualitat del servei que ofereixen.

- SPSS.

Aquest sistema informàtic ha estat emprat pel fet de ser un dels més utilitzats en recerca educativa per a mostres "petites". La graella emprada es presenta en l'annex 4. Els ítem que van configurar aquesta graella també van ser puntuats de manera conjunta, però amb aportacions de totes i cadascuna de les components del grup de recerca.

En el capítol següent s'analitzen les dades obtingudes amb els procediments descrits, així com la interpretació que en fem de les mateixes.

Síntesi del capítol

En aquest capítol he presentat els objectius que ens marcàvem en la recerca però concretats en la ciutat de L'Hospitalet que és on he centrat el treball de camp.

Igualment he citat els referents que ens varen servir per:

- l'elaboració de la recollida de dades, els posicionaments que s'anaven produint.
- el plantejament del treball de camp.
- el disseny i la construcció dels instruments: entrevistes i qüestionaris.
- els mecanismes finals per a la interpretació dels resultats obtinguts que s'analitzaran en el capítol següent.

En aquest capítol presento els resultats obtinguts amb les entrevistes realitzades a polítics, tècnics i responsables dels centres, serveis i programes, que atenen específicament infants de 0 a 6 anys tant en cadascun dels tres barris estudiats com dels serveis centralitzats que atenen els infants de tota la ciutat.

Es dona el cas que els serveis centralitzats es troben ubicats en algun dels barris estudiats, per això no n'he fet un apartat sinó que els he analitzat en el seu propi barri.

En el disseny de les entrevistes es van contemplar, per un costat, els objectius que ens havíem fixat i els ítems que els componien, i per un altre els indicadors havíem seleccionat i perquè ens ajudessin a obtenir la informació necessària. A l'annex referit als instruments, els dos primers documents que apareixen són un model d'entrevista tal com va quedar i es va passar. De fet hi ha dos models, el que es correspon a polítics i el model adreçat al personal tècnic dels serveis. Igualment es va dissenyar i emprar una graella que permetia recollir les dades d'identificació del centres, servei i programa visitat, i que en el mateix annex l'adjunto a continuació.

La informació recollida s'estructura ressaltant:

- Els objectius:
 - de prevenció, detecció, planificació i avaluació
 - d'intervenció
 - de coordinació

- Els punts forts i febles, en base a:
 - prevenció, detecció, planificació i avaluació
 - la intervenció directa: universalitat, territorialitat, innovació i qualitat en la intervenció
 - la coordinació

- Suggeriments de millora, pel barri descrit o per l'àmbit estudiat.

Previ a tot, presento el recull de les entrevistes realitzades.

Al començament de l'anàlisi de les entrevistes que es corresponen a cada barri hi ha una petita síntesi per situar el tema, si bé després es desglossen les opinions per àmbits: educació, serveis socials, sanitat, disminució, immigració i lleure i cultura, en el cas que cada barri en disposi de tots o bé d'aquells que hi tinguin presència.

Entrevistes realitzades

Càrrec	Data
Regidora d'ensenyament	12-02-01
Regidor de Política Social ¹	12-02-01
Director Serveis Socials	21-02-01 ¹
Regidor districte Bellvitge - El Gornal	20-02-01
Regidor districte Sant Josep	06-03-01
Substitut regidora districte Collblanc	08-03-01 ¹
Responsable Serveis educatius	diverses ¹
Cap del Serveis Socials del Gornal	15-03-01
Cap del Serveis Socials Collblanc-Torrassa	19-03-01
Cap del Serveis Socials St. Josep	19-03-01
Gerent de Baula ¹	19-03-01
Responsables de la Casa dels Arbres ¹	15-03-01
Responsable Programa Atenció Infància de 0-6	10-05-01; 30-04-02
Treballadora Social ABS St. Josep	18-05-01; 16-10-01
Pediatra ABS El Gornal/Equip Pediatria	22-05-01
Cap d'infermeria Ambulatori de La Torrassa	16-05-01
Responsable Biblioteca Bellvitge	18-05-01
Responsable Centre Lectura Bellvitge	18-05-01
Gerent i treballadora Consell Joventut i l'esplai	21-06-01
Coordinadora Centre Salut Mental Infantil i Juvenil	27-06-01 i posteriors
CEE Estel (Telefònica)(1) Presencial (2)	20-06-01(1); 25-02-02(2)
Pla Integral Collblanc-Torrassa	03-07-01
Responsable Formació ABS	06-07-01
AKWABA grup solidaritat	12-07-01
Programa Interculturalitat	19-03-02
Servei d'Atenció Famílies	05-10-01
EAIA	04-12-01
Programa Atenció Social Urgent (PASU)	25-02-02
CREDA	21-11-01
EAP B-17	09-01-02
Centre "Los Naranjos"	15-02-02
Esplai "l'Esclat"	04-04-02
Esplai "Bocins"	04-04-02
Associació Gitana Lacho Baji-Cali	11-04-02
CTIC	26-04-02
Centre Joan XXIII	16-04-02
Escola Bressol "Fortuny"	07-05-02
Escola Bressol "Garabatos"	23-05-02
Llar d'infants "el Tren" El Gornal	diverses
CEIP Ramon i Cajal	23-05-02
ABS El Gornal	30-05-02
EAP B-33	9-07-02

EL GORNAL: Síntesi de les entrevistes de tots els àmbits estudiats

El districte del Gornal té una població total de 8.112 habitants⁶³.

Tipologia de serveis

Els centres serveis i programes estudiats que atenen a la petita infància són:

- 1 Centre Educació Infantil i Primària
- 2 Escoles concertades (que no escolaritzen gairebé a ningú del barri)
- 1 Llar pública
- 1 Institut d'Ensenyament Secundari
- 1 Centre municipal de Serveis Socials
- 1 Àrea Bàsica de Salut
- 1 Esplai
- 1 Associació gitana
- Diverses entitats i associacions esportivoculturals

Objectius més importants

- **De prevenció, detecció planificació i avaluació**
 - Detectar i acollir quan abans millor els infants del barri per evitar-ne la seva marginació.
 - Fer un seguiment el més personalitzat millor per aconseguir cada cop una infància més sana.
 - Iniciar tasques socio-sanitario-educatives de prevenció cap a possibles addicions, tabac, alcohol, drogues.

⁶³ Anuari de la ciutat de l'any 2001.

- Identificar situacions de maltractament de tot tipus i sobretot per negligència.
- Planificar formes de formació àmplia per garantir vincles comunicatius i d'arrelament al barri.

- **D'intervenció**

- Vetllar perquè tota la població infantil estigui escolaritzada.
- Atendre sanitàriament i de manera regular infants, adolescents i joves.
- Detectar les famílies que presenten un major risc de marginació social per tal de donar-les resposta i suport en l'atenció i educació dels seus fills.
- Oferir formació a les mares en temes alimentaris i d'higiene per una millor atenció i cura dels seus fills.

- **De coordinació**

- Dissenyar un itinerari educatiu de qualitat 0–18 anys per mantenir la infància i la joventut al barri.
- Intentar dur una acció unificada des de tots els serveis que atenen la petita infància en risc.
- Fer propostes conjuntes des dels diferents centres i serveis que incideixen en uns mateixos infants i en unes mateixes famílies.

Punts forts

- **De prevenció, planificació, detecció i avaluació**

- Hi ha una gran sensibilitat per part dels tècnics, responsables i professionals dels centres i serveis per detectar les necessitats de la població del barri, sobre tot la infantil.

- Des de tots els centres educatius s'intenta fer un seguiment individualitzat de la població susceptible de ser escolaritzada en cadascun d'ells, durant el període de preinscripció i de matriculació.

- **D'intervenció directa**
- Universalitat
 - Tots els centres i serveis Intenten donar resposta a les necessitats sanitàries, socials i educatives que presenten infants i famílies del barri.
 - Els infants assisteixen a les escoles, als esplais i als pediatres del barri.
- Territorialitat
 - Es duen a terme iniciatives socials com la del menjador del barri que a part de la seva tasca específica, permeten "captar" infants per orientar-los cap a l'escola.
 - Molt del jovent del barri que ha rebut una bona formació desenvolupa tasques d'atenció als infants en tasques d'esplai, d'activitats de reforç escolar o d'atenció extraescolar en general.
- Innovació i qualitat de la intervenció
 - Es procura que les accions que es proposen siguin variades, creatives i que responguin a les necessitats dels i les usuàries del servei per menuts que siguin.
 - En general les formes d'intervenció són molt ben valorades d'uns serveis cap els altres.

- **De coordinació**
 - Hi ha predisposició general per compartir tasques i espais entre diferents centres i serveis sobre tot en l'àmbit de l'atenció voluntària.

- El fet que el CEDIAP, membre actiu de la CTIC de la ciutat, estigui ubicat en aquest barri fa que hi hagi una tendència forta a la coordinació entre serveis per atendre millor a la infància.

Punts febles

- **De prevenció, planificació, detecció i avaluació**

- En aquests moments es detecta una nova i forta degradació del barri, que es concreta en l'augment del consum de drogues, que repercuteix negativament en l'ambient de moltes famílies i en l'atenció als més petits.

- **D'intervenció directa**

- Universalitat

- Costa molt garantir que tots els infants petits rebin l'assistència sanitària i educativa que els pertoca i se'ls pot donar, fonamentalment per deixadesa familiar.
- Hi ha absentisme escolar per negligència dels adults que s'han de responsabilitzar dels infants petits.

- Territorialitat

- L'existència d'associacions i grups ètnics específics és una forma de potenciar la constitució de grups molt tancats de difícil accés, que es manifesten marginants ja des de les formes d'interacció social més primerenca.
- Les famílies viuen com a forma de promoció social i cultural poder escolaritzar els seus fill fora del barri, fonamentalment als centres concertats de Bellvitge.

- Innovació i Qualitat en la intervenció

- Manquen serveis que presentin maneres innovadores de tenir cura dels fills, resoldre petits conflictes familiars, de convivència.

- Hi ha professionals que manifesten un cert cansament per la duresa de tracte en algunes situacions en què no hi ha coincidència de criteris del que cal fer amb els infants petits.
- Quan s'intenten realitzar tasques innovadores, aquestes es poden veure interrompudes per qualsevol reajustament de pressupost de recursos, o pel canvi de directrius polítiques respecte als temes socials que s'estan tractant.
- Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents
- Els centres i serveis procuren oferir propostes d'acció diferents, que poques vegades veuen reconegudes o recolzades pels usuaris i per l'Administració de la qual depenen.
- **De coordinació**
- Les coordinacions que s'estableixen es fan en base a la bona voluntat dels professionals dels centres i serveis, per al quals els resultats estan condicionats a les fluctuacions pròpies d'aquesta manera d'actuar.

Suggeriments de millora generals pel barri

- Cal una acció contundent i decidida per part de les administracions vers el futur del barri en tots els àmbits.
- Igualment es fa imprescindible el reconeixement i suport administratiu a la tasca que intenten desenvolupar tots els professionals de centres i serveis del barri.
- Caldria crear serveis d'atenció a la família perquè aquesta tingui pautes clares de com s'atén, s'alimenta, s'educa un infant petit.
- Comença a ser urgent plantejar-se la forma d'atenció que han de rebre infants, joves i adults que presenten alteracions en la seva salut mental, per prevenir les conseqüències que aquest fet comença a tenir.

- Les propostes innovadores que sorgeixen de les iniciatives dels centres i serveis haurien de poder acabar-se i per avaluar-ne i valorar-ne l'impacte, les possibilitats de repetició, les esmenes que cal aplicar-hi o la seva finalització definitiva, però no és recomanable la seva interrupció sobtada al marge de professionals i usuaris.
- L'atenció de qualitat a infants, joves i adolescents és una mesura preventiva indispensable si es vol aconseguir una higienització del barri, la promoció dels seus habitants, i la millora del context social i cultural en general.

Àmbit: EDUCACIÓ

Tipus de càrrecs i institucions visitades:

- Equip i direcció Llar d'infants
- Equip de Parvulari i Direcció Centre Educació Infantil i Primària
- Coordinació Equip Assessorament Psicopedagògic (EAP)
- Centre Recursos Educatiu Deficients Auditius (CREDA)

A qui s'adrecen els serveis:

- A la infància de 0 a 12 anys i fins a 16 anys en el cas dels serveis compartits (EAP i CREDA).

Objectius més importants

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Detectar quan abans millor les alteracions en el desenvolupament individual de cada infant.
 - Actuar quan es detecten possibles circumstàncies, inductores a la marginació social.

- **D'intervenció directa**

- Atendre i acollir quan abans millor els infants per evitar la seva marginació.
- Aconseguir que tota la població infantil del barri estigui escolaritzada.

- **De coordinació**

- Dissenyar un itinerari educatiu 0-18 anys per mantenir la infància i el jovent al barri.

Punts forts

- **De prevenció i detecció i de planificació i avaluació.**

- Des dels dos centres educatius es fa un seguiment individualitzat de la població susceptible de ser escolaritzada en cadascun d'ells, durant el període de preinscripció i de matriculació.

- **D'intervenció directa**

- Universalitat

- En el moment de realitzar les entrevistes (2002) es disposa de possibilitat per escolaritzar els infants 3-6 anys.

- Territorialitat

- Tota la població que assisteix als centres públics és del barri.

- Innovació

- Es fan esforços per ajustar les formes d'intervenció pedagògica a les característiques de l'alumnat.
- Tots dos centres disposen d'assessoraments externs per poder millorar en la tasca.

- Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents

- Es cerquen formes imaginatives per aconseguir que els infants assisteixin als centres educatius.
- Qualitat del treball d'intervenció
- Els responsables dels centres educatius fan esforços per motivar els equips de mestres i oferir entre tots una proposta educativa que estimuli els infants a assistir-hi.

- **De coordinació**
- Internes
- Al si dels diferents equips hi ha reunions fixades de manera periòdica.
- Externa
- Tots els serveis del barri procuren coordinar-se en algun moment.
- Des de fa dos cursos s'està fent un assessorament conjunt entre el professorat de l'escola bressol i el del parvulari del CEIP, per intentar cercar una forma d'atenció semblant als infants de 0 a 6 anys.

Punts febles

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació:**
- Es fa molt difícil fer una planificació, ja que si disminueix el nombre d'alumnes es retiren els recursos, sense cap possibilitat de redistribuir-los per oferir millor atenció.

- **D'intervenció directa**
- Universalitat
- Al barri hi ha dos centres privats concertats que no ofereixen un servei directe a la població, encara que per ubicació sembli el contrari.

- Costa molt garantir que tots els infants petits vagin a escola, fonamentalment per deixadesa familiar.
- Territorialitat
- Malgrat tots els esforços hi ha un índex de fracàs escolar molt alt.
- Les famílies viuen com a forma de promoció social i cultural poder escolaritzar els seus fills fora del barri, fonamentalment als centres concertats de Bellvitge.
- Innovació
- En moltes ocasions la poca resposta als intents de fer propostes innovadores fa que es caigui en el desànim davant de qualsevol proposta nova.
- Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents
- Costa molt l'adaptació ja que les necessitats són més peremptòries que les possibilitats de resposta.
- Qualitat del treball d'intervenció
- Sobretot a nivell de l'àmbit educatiu 3-12, es nota molt de cansament en els professionals que veuen poc reconeguda la seva tasca.

- **De coordinació**
- Interna
- Alguns components dels equips estan molt "cremats" de les situacions que es repeteixen al barri.
- Externa
- Convindria una actuació més decidida per fer realitat un treball en xarxa.

Suggeriments de millora en l'àmbit d'Educació al barri d'El Gornal

- Cal una acció municipal contundent i decidida vers el futur del barri en tots els àmbits, però l'educació és fonamental.

- És indispensable un reconeixement explícit per part de les administracions de la tasca que realitzen els centres, potenciant-ne projectes i iniciatives.
- Caldria crear serveis d'atenció a la família perquè aquesta tingui referents de com s'atén, s'alimenta i s'educa un fill petit.

Àmbit: SERVEIS SOCIALS

Tipus de càrrecs i institucions visitades

- Direcció del Centre Municipal de Serveis Socials
- Responsable del Programa Infància
- Coordinació de l'Equip d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (EAIA)

A qui s'adrecen els serveis

- A la població del barri del Gornal i del L'Hospitalet que presenten risc de marginació i d'exclusió social.

Objectius més importants

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Detectar les famílies que presenten més risc de marginació social, per tal de poder donar-los suport en l'educació dels seus fills quant abans millor.
 - Detectar els infants que no van a escola, que resten desatesos.
 - Identificar situacions de maltractament per negligència sobre tot.
- **D'intervenció directa**
 - Donar resposta a les famílies que demanen ajuda.

- Atendre els infants i les famílies que presenten disfuncions en el seu marc de convivència habitual.
- **De coordinació**
 - Intentar dur una forma d'acció unificada, des de tots els serveis que atenen la petita infància amb risc.

Punts forts

- **De prevenció i detecció i de planificació i avaluació**
 - Hi ha una gran sensibilitat per part dels tècnics, responsables i professionals per detectar les necessitats de la població del barri en especial de la infància per fer propostes preventives i d'arrelament.
- **D'intervenció directa**
 - Universalitat
 - S'atenen les famílies amb unes necessitats més rellevants, sobre tot si hi ha infants o adolescents per atendre.
 - Territorialitat
 - Es duen a terme iniciatives com la del menjador del barri que, a part de fer una tasca social, permeten "captar" infants per orientar-los cap a l'escola.
 - Innovació
 - Procuren ser creatius en les seves accions d'intervenció directa per facilitar la relació.
 - Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents
 - Hi ha molt d'interès per part de tots els professionals d'aquest àmbit per fer front a cada necessitat que se'ls presenta.

- Qualitat del treball d'intervenció
 - Els professionals procuren oferir una atenció el més qualificada possible.

- **De coordinació**
 - S'intenten establir mecanismes de coordinació amb l'Àrea Bàsica de Salut, amb la llar d'infants i amb el Centre d'Educació Infantil i Primària.

Punts febles

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - En aquests moments es detecta un increment del consum de droga, cosa que altera molt l'àmbit familiar i l'atenció a la infància; hi ha molta negligència al respecte.

- **D'intervenció directa**
- Universalitat
 - Per atendre directament les necessitats socials de la infància de 0 a 12 anys hi ha una sola educadora en el Centre Municipal de Serveis Socials del barri.
- Territorialitat
 - A nivell social el barri està sofrint un procés de degradació molt important, en part per un tipus de immigració molt concret. La composició del barri és definida com un 5% d'autòctons, 50% de gitanos; la resta és de procedències diverses.
- Innovació
 - La manca de recursos fa que en ocasions propostes innovadores d'acció es vegin interrompudes sense que se n'hagin pogut avaluar els resultats i les propostes de continuïtat o de canvi.

- Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents
 - Costa molt l'adaptació ja que les necessitats són més ràpides que les possibilitats de resposta.

- **De coordinació:** problemes interns i problemes externs.
 - Treball en xarxa: són insuficients els intents de coordinació amb d'altres serveis per fer front a tota la problemàtica del barri.

Suggeriments de millora en l'àmbit de Serveis Socials al barri d'El Gornal

- Millora dels accessos i dels espais dels serveis d'ús municipal.
- Les propostes d'acció que sorgeixen des dels diferents serveis haurien de poder finalitzar-se bé per poder avaluar-ne l'impacte, les possibilitats, la viabilitat, la importància o el contrari, i tenir la possibilitat d'esmena i nova proposta.
- Caldria crear serveis d'atenció a la família en el seu conjunt per donar resposta a les demandes dels seus fills i a les necessitats que aquests tenen d'alimentació, sanitat i esbarjo.
- L'acció social municipal hauria de ser afavoridora de la convivència entre els diferents grups que componen el barri.

Àmbit: SANITAT

Tipus de càrrecs i institucions visitades

- Equip de pediatria complet de l'Àrea Bàsica de Salut: 2 pediatres; 2 infermeres de pediatria i la treballadora social de l'àrea.

A qui s'adrecen els serveis

- A infants, adolescents i joves. En la pràctica a infants i fins a l'inici de l'adolescència.

Objectius més importants

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Fer un seguiment dels infants per aconseguir una infància cada cop més sana.
 - Iniciar tasques sanitàries de prevenció cap a possibles addicions: tabac, alcohol i drogues.
- **D'intervenció directa**
 - Atendre regularment els infants, joves i adolescents.
 - Educar les mares en temes alimentaris i en la instauració d'hàbits de conducta higienicosanitaris.
- **De coordinació**
 - Establir trobades regulars amb el Centre Municipal de Serveis Socials, la Llar d'infants, el Centre d'Educació Infantil i Primària i l'Institut d'Educació Secundària.

Punts forts

- **De prevenció i detecció i de planificació i avaluació**
 - Fan campanyes puntuals adreçades als centres educatius públics, amb una intencionalitat clarament sensibilitzadora i preventiva.

- **D'intervenció directa**
- Universalitat
 - El fet de tenir assistència matí i tarda facilita el servei a la població.
- Territorialitat
 - Les infermeres de pediatria ofereixen un servei complementari al mèdic.
- Innovació
 - Procuren oferir una impressió del servei que, al marge del que és estrictament sanitari, resulti agradable anar-hi, sentir-se acollit, esperar-se.
- Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents
 - Constantment han d'anar adaptant-se a les noves necessitats que apareixen al barri.
- Qualitat del treball d'intervenció
 - Es procura oferir una atenció acurada però a l'hora ferma i decidida.

- **De coordinació**
- L'equip es coordina internament de manera gairebé contínua.
- Es coordinen amb el Centre Salut Mental Infantil i Juvenil, l'Equip d'Assessorament Psicopedagògic, Baula, l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, la Direcció General d'Atenció a la Infància i amb els centres educatius públics del barri.

Punts febles

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
- En aquests moments es detecta un increment del consum de droga, cosa que altera molt l'àmbit familiar i l'atenció a la infància.
- Està augmentant molt la mortalitat entre el jovent.
- Paral·lelament augmenten molt les deteccions de problemes de salut mental.

- **D'intervenció directa**

- Universalitat
 - Encara que l'assistència és fins als 18 anys, cada cop desapareixen més aviat del control sanitari sistemàtic i regular.
 - Els nens de 0 a 3 anys poden "aparèixer com a ciutadans" a partir d'una urgència, sense que prèviament hagin estat censats.
- Territorialitat
 - A les consultes es detecten augments importants de salut mental tant en les famílies com en els infants.
- Innovació
 - Moltes propostes novedoses queden com a coses puntuals.
- Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents
 - Han de manifestar ductilitat però també fermesa per poder resoldre les necessitats emergents que es presenten a nivell sanitari i d'organització sanitària.
- Qualitat del treball d'intervenció
 - Moltes vegades la qualitat queda condicionada per la manca de respostes de les administracions de què depenen elles (persones entrevistades) com a servei i els infants quan la responsabilitat de la seva cura la té algun ens al marge de la família.
- **De coordinació:** problemes interns i problemes externs
 - Treball en xarxa: és molt poc continuada per les necessitats que hi ha al barri.

Suggeriments de millora en l'àmbit de la Sanitat al barri d'El Gornal

- S'ha de potenciar una atenció sociosanitària decidida i que es reflecteixi en tots les accions que es destinin a l'atenció de la infància, com a mesura preventiva i de contenció.
- Igualment és fonamental que les famílies rebin un tipus de missatge semblant vers l'educació dels seus fills. Les contradiccions entre professionals en un barri com aquest va en detriment d'un bon desenvolupament dels infants.
- És fonamental afrontar el tema de la salut mental en els infants i en les seves famílies, que si bé no és exclusiu d'aquest barri, sí que es manifesta aquí amb molta contundència.
- Igualment és fonamental que les famílies rebin un tipus de missatge semblant vers l'educació dels seus fills. Les contradiccions entre professionals en un barri com aquest va en detriment d'un bon desenvolupament dels infants.

Àmbit: LLEURE I CULTURA**Tipus de càrrecs i institucions visitades**

- Esplai Bocins.

A qui s'adrecen els serveis

- A la infància gitana de 6 a 18 anys, però excepcionalment també acullen infants més petits, generalment germans dels que hi assisteixen.

Objectius més importants

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Donar un espai d'acollida i recollida a infants, adolescents i joves que d'altra manera quedarien vagant pels carrers.

- **D'intervenció directa**
 - Aconseguir equilibrar l'alimentació d'aquests infants.
 - Oferir reforç escolars, activitats lúdiques, tallers, casals d'estiu.

- **De coordinació**
 - Mantenir contacte amb tota la resta d'entitats del barri que tenen la infància com a referent.

Punts forts

- **De prevenció i detecció i de planificació i avaluació**
 - Coneixen gairebé tota la població susceptible d'assistir a l'esplai.
 - Han obert les portes a d'altres infants que no són gitanos i que presenten símptomes de marginalitat.

- **D'intervenció directa**
- **Universalitat**
 - Als infants els agrada molt assistir-hi i difícilment fan faltes, ben al contrari del que passa amb l'escola.
 - Mitjançant el berenar diari, les sortides de cap de setmana i els casals d'estiu, volen inculcar hàbits higienicoalimentaris.

- Territorialitat
 - Algunes monitores actuals van assistir a l'esplai quan eren petites.
- Flexibilitat i adaptació a les noves necessitats emergents
 - Han obert l'esplai a nous col·lectius amb risc de marginació.
- **De coordinació**
- Interna
 - Donen molta importància a la reunió setmanal que fan tots els monitors.
 - La junta que regeix l'esplai es reuneix un cop cada dos mesos.
- Externa
 - Es coordinen amb totes les associacions del barri.

Punts febles

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - És difícil ampliar l'oferta a infants més petits de 6 anys, encara que creuen que fóra important que hi poguessin assistir, per tot l'aspecte preventiu de la seva actuació.
- **D'intervenció directa**
 - Fa dos anys van intentar canviar els casals d'estiu per colònies i no els va agradar gens l'experiència.
- **De coordinació**
 - Encara que no tenen dificultats per parlar amb qui sigui, no es pot parlar d'una autèntica coordinació amb els diferents serveis que atenen els mateixos infants i joves que van a l'esplai.

Suggeriments de millora en l'àmbit del lleure i cultura al barri d'El Gornal

- Fóra bo continuar amb la tasca ja iniciada d'obrir el servei a tothom del barri, oferint unes propostes conjuntes i àmplies, on se sentissin còmodes els infants i joves de totes les realitats socials i culturals que viuen al barri.
- Igualment seria convenient que el barri disposés d'una biblioteca i que aquesta tingués una secció per als infants petits per afavorir el gust per la lectura.

Àmbit: DISMINUCIÓ

Tipus de càrrecs i institucions visitades

- Coordinació Centre Diagnòstic i Atenció Primerenca de la població. (Entrevista realitzada amb la seva doble funció: entitat del barri però única en tota la ciutat per atendre la infància de 0 a 4 anys amb alteracions en el seu desenvolupament.)

A qui s'adrecen els serveis

- A tota la població de L'Hospitalet. Com ja he dit és l'únic CDIAP de la ciutat.

Objectius més importants

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Diagnosticar els infants que arriben derivats de l'ABS, Bellvitge, St. Joan de Déu.
- **D'intervenció directa**
 - Atendre tota la població de L'Hospitalet.

- **De coordinació**

- Continuar mantenint els contactes tant amb els centres que els deriven els infants com amb aquells als quals ells els adrecen: Casa dels Arbres, llars d'infants Escoles Bressol, CEIP, CSMIJ, EAIA (quan detecten maltractaments).
- Actuar coordinadament amb els CMSS de cada barri.

Punts forts

- **De prevenció i detecció i de planificació i avaluació**

- A part de la derivació mèdica i hospitalària, també atenen tant famílies que hi van directament perquè noten alguna cosa amb els seus fills com les que els adrecen les Escoles Bressol i les Llars d'infants.

- **D'intervenció directa**

- Universalitat

- Són un centre de referència; atenen uns 200 infants.

- Territorialitat

- Donen resposta a les demandes d'atenció de tota la població infantil de la ciutat que ho necessiti.

- Innovació

- Cerquen la millor manera d'atendre infants i famílies.

- Flexibilitat i adaptació davant les noves necessitats emergents

- Van modificant les seves prioritats en funció de les necessitats que presenten els infants que atenen.

- **De coordinació**

- Formen part de la Comissió Territorial Interdepartamental de Catalunya.

- Conjuntament amb els EAP poden fer alguna derivació tardana (5-6 anys) si l'infant així ho requereix.

Punts febles

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**

- Detecten un increment de negligència familiar en la responsabilitat vers l'atenció dels seus fills.
- Han constatat que augmenten les addicions i els problemes de salut mental d'infants i de grans.

- **D'intervenció directa**

- Universalitat

- Per donar un bon servei a la ciutat hi ha moments en què els manquen recursos d'espai, de persones, de temps.

- Territorialitat

- La pròpia ubicació del servei (el Gornal) fa en ocasions difícil l'accés de famílies de manera espontània.

- Innovació

- Algunes intervencions quant a integració o recomanació d'assistència a centres específics previ a la integració no són prou ben compresos per les famílies ni per alguns professionals.

- Qualitat del treball d'intervenció

- Es lamenten de la situació de desatenció en què queden els infants de 4 a 6 anys, ja que els EAP no fan una intervenció directa continuada, i l'assistència al CSMIJ els costa i no és d'accés directe per les famílies (els hi ha de derivar serveis socials).

- **De coordinació:** problemes interns i problemes externs
- Malgrat la bona voluntat, la solució als problemes de derivació i traspàs de casos d'una institució a una altra es fa molt lent per problemes burocràtics, això endarrereix la continuïtat de l'atenció als infants.

Suggeriments de millora en l'àmbit de la disminució al barri d'El Gornal

- La important arribada d'infants petits amb carències en el seu desenvolupament aconsellaria pensar en un altre CDIAP per la ciutat, amb un repartiment geogràfic equilibrat, que permetés un treball menys estressant pels components de l'equip.
- S'ha de potenciar la tasca iniciada per la CTIC, i, si és el cas, fer comissions per barris de "mini-CTIC", per poder donar respostes conjuntes a problemes semblants.

Àmbit: IMMIGRACIÓ

Tipus de càrrecs i institucions visitades

- Responsables d'una Associació Gitana.

A qui s'adrecen els serveis

- A la població gitana del barri fonamentalment, però també n'hi van d'altres barris.
- A immigrants analfabets.

Objectius més importants

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Fomentar la promoció cultural de la població gitana.
 - Intentar alfabetitzar la població adulta per evitar-ne la exclusió.

- **D'intervenció directa**
 - Donar resposta a les necessitats que els seus associats manifesten.
 - Atendre les dones en general.

- **De coordinació**
 - Ser un espai aglutinador de les necessitats de la població gitana.

Punts forts

- **De prevenció i detecció i de planificació i avaluació**
 - Ofereixen una proposta d'activitats destinades a prevenir la marginació i l'exclusió.

- **D'intervenció directa**
- **Universalitat**
 - Atenen totes les dones que vulguin fer alguna activitat per incrementar els seus coneixements.
 - Ofereixen possibilitats d'alfabetització tant a homes com a dones.
 - Faciliten classes teòriques per a la superació de la part teòrica de l'examen per a la obtenció del carnet de conduir.

- Territorialitat
 - Aquesta associació va néixer al Gornal per iniciativa d'un grup de dones que es resistia a la marginació i a l'exclusió.
 - La mediadora cultural que té l'associació procura que els infants vagin a escola amb regularitat.
- Innovació
 - Les temàtiques que es tracten als cursos són proposades per les pròpies usuàries, cosa que els fa molt variats.
 - Al marge d'altres activitats, es formen per no perdre la llengua caló.
- Flexibilitat i adaptació a les noves necessitats emergents
 - Actualment són moltes les dones àrabs que assisteixen a activitats que els proposa l'associació.
- Qualitat del treball d'intervenció
 - Les mateixes responsables de l'associació creuen que les ofertes són molt ben valorades pels usuaris, perquè són ells mateixos qui les proposen.
- **De coordinació**
- Interna
 - Els divendres no programen activitats perquè se'ls reserven per fer coordinació entre tothom qui intervé a l'associació amb tasques formatives.
- Externa
 - Es coordinen amb totes les entitats del barri i tenen com a filosofia el col·laborar i compartir amb tothom.

Punts febles**• De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**

- L'existència d'associacions de grups ètnics específics és valorada per altres veïns com una forma de reclusió en guetos de difícil accés.

• D'intervenció directa**• Universalitat**

- A l'hora de fer propostes no s'atreveixen a barrejar homes i dones.

• Territorialitat

- Pel fet de tenir un personal equiparable en funcions al que pot oferir el CMSS fa que en ocasions es compliqui la forma d'intervenir.

• Innovació

- Les propostes estan molt centrades que la dona pugui fer millor la seva tasca com a mestressa de casa i prou.

• Flexibilitat i adaptació a les noves necessitats emergents

- Malgrat que s'aconsegueix que dones d'altres cultures (àrabs sobre tot) s'incorporin a algunes activitats, no aconsegueixen fer gairebé res formatiu conjunt homes i dones.

• De coordinació

- Encara que diuen que ells es coordinen amb tothom que ho vulgui, destaquen que amb les associacions i entitats que millor es troben és amb les gitanes.

Suggeriments per a la millora en l'àmbit de la immigració al barri d'El Gornal

- Convindria una major coordinació entre entitats que ofereixen serveis semblants per potenciar-se, no per competir.
- Caldria reforçar les iniciatives que prenen per combatre l'absentisme escolar.
- Seria bo fer propostes conjuntes entre homes i dones per canviar formes de conducta molt masculines i que es reflecteixen en la infància des de molt petits.

COLLBLANC-TORRASSA: Síntesi de les entrevistes de tots els àmbits estudiats

El districte de Collblanc-Torrassa té una població d'uns 44.000 habitants.

Tipologia de serveis

Els centres serveis i programes estudiats que atenen la petita infància són:

- Tècnic municipal, substituït de a regidora del Districte
- Responsables dels 4 Centres d'Educació Infantil i Primària
- Equip docent de l'Escola Bressol subvencionada
- Coordinadora del Centre municipal de Serveis Socials del Districte
- Secretària de la responsable d'infermeria del CAP del Districte
- Responsable d'una Organització No Governamental. AKWABA
- Coordinadors del Centre de documentació encarregat de l'elaboració del Pla integral del barri

Objectius més importants

- **De prevenció, detecció planificació i avaluació**
 - Detectar tota la petita infància que arriba al barri amb famílies amb pocs recursos i situacions irregulars.
 - Preveure mecanismes per una atenció dels infants com més aviat millor per tal d'afavorir-ne un bon desenvolupament i prevenir-ne la marginació i l'exclusió ja en les primeres edats.
 - Planificar accions de formació per a dones immigrants, per garantir vincles comunicatius i d'arrelament al barri.

- **D'intervenció**
 - Realitzar algun dels projectes socioeducatius dissenyats pel Pla Integral del barri, orientat a atendre un major nombre d'infants, joves i adolescents.

- **De coordinació**
 - Iniciar un treball en xarxa entre els diferents serveis que atén una mateixa població.

Punts forts

- **De prevenció, planificació, detecció i avaluació**
 - L'elaboració municipal d'un pla integral pel barri, pilot per a la ciutat, on es preveu que es coordinin totes les àrees del territori, en tots els àmbits.
 - La construcció del nou centre cultural, un espai comunitari previst per fer projectes socials molt més integrals.
 - En algunes activitats d'atenció a la infància s'incorporen voluntaris permanents i joves provinents del Pla d'Ocupació.

- **D'intervenció directa**
 - Universalitat
 - Intenten donar resposta a totes les necessitats sanitàries, socials i educatives que presenten infants i famílies del barri.
 - Tenen moltes esperances posades en l'aplicació dels projectes resultants del Pla integral del barri.

- Territorialitat
 - El barri té moltes entitats organitzades per aconseguir la seva millora conjuntament amb l'Ajuntament, posant l'atenció a la infància en un lloc prioritari en les seves reivindicacions.
 - Els esforços d'alfabetització que es fan i que s'adrecen fonamentalment a dones immigrants per facilitar-los l'accés al coneixement de la llengua. Com que gairebé totes són mares, s'ofereix servei de guarderia per l'atenció dels seus infants petits mentre dura l'activitat docent.
- Innovació i qualitat de la intervenció
 - Algun centre educatiu públic ha iniciat una recuperació quant al seu reconeixement social, a partir de realitzar tasques innovadores i d'arrelament al barri.
 - Es dona molt importància a l'atenció individual d'infants i de famílies per facilitar el seu progrés i promoció social.
- Flexibilitat i adaptació en front de les necessitats emergents
 - Tots els centres i serveis intenten que la seva tasca respongui a les necessitats que constantment sorgeixen al barri, en forma d'immigració i de pobresa, derivades en ocasions de l'habitatge barat per les poques condicions d'habitabilitat que presenten.
 - Moltes de les activitats que s'ofereixen per a la infància es procura que siguin fonts d'integració per fer front a la realitat on viuen, des de temes alimentaris fins a la familiarització amb les noves tecnologies.
- **De coordinació**
 - En el cas concret d'atenció a la infància, hi ha moltes expectatives en el bon funcionament de la CTIC de la ciutat perquè del seu funcionament global se'n derivin actuacions descentralitzades en els barris.

Punts febles**• De prevenció, planificació, detecció i avaluació**

- Al cap de dos anys d'acabat d'elaborar el Pla Integral, són pocs els projectes que recomanava que s'han realitzat, en concret l'emergent d'atenció a la infància de 0 a 3 anys no ha observat cap iniciativa al respecte.

• D'intervenció directa**• Universalitat**

- Hi ha molta fuga d'escolars cap a Barcelona. Un 30% del infants no s'escolaritzen al barri.
- Hi ha moments en què les demandes es desborden i fan molt difícil una bona atenció a tothom.
- Les famílies que ho necessiten recorren als serveis socials encara que, moltes vegades, no acaben d'entendre la funció que tenen, ni que a ells com a família se'ls demani una implicació en la resolució dels seus propis problemes quan això sigui possible.

• Territorialitat

- Com a comú denominador de molts serveis d'atenció a la infància en l'àmbit de lleure i cultura hi ha poques condicions estructurals per desenvolupar la tasca que es proposen.
- L'EAP no dona abast per atendre tota la demanda que rep, ja que hi ha una gran quantitat d'infants que s'haurien d'incorporar a l'escola, que presenten alguna alteració greu en el seu desenvolupament i que no poden fer-ho fins que no tinguin una orientació al respecte. En el moment de l'entrevista, (principis del 2002) n'hi havia 72 en aquesta situació.
- En opinió de més d'un dels entrevistats, en aquests moments el barri és una bomba de rellotgeria social, que pot esclatar en qualsevol moment.

- Innovació
 - Hi ha professionals molt escèptics pel que fa a introduir innovacions i canvis en la seva tasca, ja que dubten de la seva eficàcia i reconeixement tant pels usuaris com per les Administracions.
- Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents
 - Algun centre educatiu públic prové de la fusió de dos CEIP, havent estat una reubicació difícil, cosa que ha originat un cert cansament del professorat davant les noves situacions que se'ls presenta.
- Qualitat en la intervenció
 - L'escola pública del barri està molt desprestigiada.

- **De coordinació**
 - Des de Serveis Socials destaquen la dificultat per coordinar-se amb Sanitat i Educació, i això en ocasions fa arribar a les famílies missatges poc coincidents en relació amb l'atenció que han de rebre els infants.

Suggeriments de millora generals pel barri

- És molt necessària la creació de places per l'atenció dels infants 0 a 3 anys i les seves famílies. Des del Pla integral es feien propostes al respecte que caldria contemplar i posar en marxa.
- Són necessaris més serveis que ofereixin activitats extraescolars, que atenguin les diferents franges d'edat, per evitar la desatenció quan la família treballa i no pot fer-se càrrec dels infants.

- En aquest sentit, convindria dissenyar itineraris socioeducatius de 0 a 18 anys per tal d'abordar de manera coordinada l'atenció a la infància i als adolescents.
- Caldria donar suport a les iniciatives ja existents, i ampliar-les per afavorir la comunicació entre les famílies els serveis i els centres.
- Haurien d'augmentar els recursos dels serveis i centres per poder oferir una major qualitat.
- S'haurien de buscar mecanismes perquè els professionals que atenen la infància veiessin reconeguda la seva tasca i potenciada la seva intervenció quotidiana.
- Atendre la infància des de la consideració de ciutadans de ple dret pot ajudar a prevenir el malestar social definit per alguns tècnics, responsables i professionals dels centres i serveis com una bomba de relotgeria en estat latent però amenaçant directament al sector més jove de la població, que si esclata en forma de conflicte social serà molt difícil de reconduir.

Àmbit: EDUCACIÓ

Tipus de càrrecs i institucions visitades

- Equip docent d'una Escola Bressol
- Direcció i equip de Parvulari de 4 Centres d'Educació Infantil i Primària
- Coordinació Equip Assessorament Psicopedagògic – 33

Aquí s'adrecen els serveis

- A la població infantil de 0 a 12 anys del barri.
- A tota la població escolar no universitària que presenti alguna alteració en el seu desenvolupament.

Objectius més importants

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Observar, educar i atendre la infància per tal d'afavorir-ne un bon desenvolupament, en un entorn que eviti la marginació i l'exclusió des de les primeres edats.

- **D'intervenció directa**
 - Educar i escolaritzar el major nombre possible d'infants del barri de la franja d'edat 0–12, que els permeti un bon desenvolupament afectiu, motriu, de comunicació i d'adaptació social.

- **De coordinació**
 - Aplicar un projecte socioeducatiu, preveient una xarxa de coordinació a partir d'aquest.

Punts forts

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - El barri disposa d'un pla integral, pilot a la ciutat, que es va acabar de dissenyar el juny del 2000 i on s'identificaven les necessitats d'atenció a la infància i la revisió de tot l'àmbit educatiu del barri.

- **D'intervenció directa**
 - Universalitat
 - Hi ha 4 CEIP per cobrir les necessitats d'escolarització.
 - Territorialitat

- La distribució de les escoles per tot el barri afavoreix la proximitat al domicili de l'alumnat.
- **Innovació**
- Alguns centres han iniciat plans estratègics per tal de disposar de més recursos per atendre millor l'alumnat. Per exemple, un d'aquests projectes es concreta en el respecte al medi ambient i un altre de comprensió lectora i coneixença fonològica.
- Alguns centres tenen una AMPA molt potent que els facilita alguns dels projectes que es proposen.
- **Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents.**
- El corrent migratori que fa temps hi ha al barri fa que l'ajust entre la intervenció docent i l'alumnat al qual s'adreça sigui constant.
- **Qualitat del treball d'intervenció**
- L'escola bressol i algun CEIP han fet de la qualitat en la docència un objectiu, quant més visible millor.

- **De coordinació**
- El pla integral del barri va marcar unes directrius tendents a coordinar totes les àrees del territori en tots els àmbits.
- Des de l'any 2000 hi ha un projecte municipal per marcar un itinerari 0-12 anys a nivell educatiu, que es concreta en un seminari de reflexió entre la bressol i els 4 equips del parvularis del barri.
- Per tirar endavant les propostes innovadores que fan, compten amb el suport de l'EAP i el professorat d'educació compensatòria.
- Es coordinen amb el CMSS per fer una intervenció conjunta amb les mares a través de l'AMPA.

Punts febles

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Al cap de gairebé dos anys d'acabat d'elaborar el Pla integral es veu poca aplicació en els temes educatius detectats com a més urgents, el primer d'ells una major atenció als infants de 0 a 3 anys.

- **D'intervenció directa:** problemes interns i problemes externs
- Universalitat
 - Hi ha molta fuga d'escolars cap a Barcelona. Un 30% dels infants no s'escolaritzen al barri.
- Territorialitat
 - L'escola pública del barri està molt desprestigiada.
 - L'EAP no pot fer tota la intervenció que se li demana. Citen com exemple que en el moment de l'entrevista (principis 2002) hi ha 72 infants estrangers que presenten alguna alteració en el seu desenvolupament i que necessiten diagnòstic per aconsellar-ne el tipus d'escolarització.
- Innovació
 - Hi ha una part del professorat molt reticent a cap innovació, canvi o projecte.
- Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents
 - Algun centre prové de la fusió de dos CEIP, i la reubicació ha estat difícil, la qual cosa fa que hi hagi un cert cansament a cada nova adaptació.
- Qualitat del treball d'intervenció
 - És molt irregular, i depèn dels centres visitats, però l'extensió de la reticència a la innovació afecta tota l'oferta pública.

- **De coordinació**

- Alguns centres educatius tenen difícil una coordinació pedagògica pròpiament dita, la qual cosa impedeix compartir un projecte educatiu de centre.
- Treball en xarxa: de moment no es noten gaire les recomanacions de la comissió que va elaborar el pla integral de barri, en el sentit de fomentar el treball coordinat entre tots els estaments que intervenen en l'atenció a la infància.

Suggeriments de millora en l'àmbit de l'Educació del barri de Collblanc – Torrassa

- Són necessàries places d'educació infantil 0-3 anys. En aquest sentit tècnics i estudiosos del Pla Integral apunten que es podrien redistribuir els espais sobrers dels CEIP Pep Ventura i CEIP Ramon i Cajal.
- Igualment s'ha de posar en marxa el projecte socioeducatiu d'atenció coordinada a la infància i als adolescents.
- Caldria donar suport a iniciatives per afavorir la comunicació lingüística entre famílies i centres.

Àmbit: SERVEIS SOCIALS

Tipus de càrrecs i institucions visitades

- Coordinació Centre Municipal Serveis Socials.

A qui s'adrecen els serveis

- A totes les famílies el barri de Collblanc–Torrassa, amb risc de marginació i d'exclusió social.
- Als immigrants ubicats al barri.

Objectius més importants

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Aconseguir que s'atengui la infància quan es detecti el risc de marginació per tal d'afavorir-ne l'atenció, en un context educatiu el més ric possible.

- **D'intervenció directa**
 - Posar en pràctica alguns dels projectes derivats de l'elaboració del pla integral.

- **De coordinació**
 - Aplicar un projecte socio-sanitario-educatiu, preveient una xarxa de coordinació a partir d'ell.

Punts forts

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - El barri disposa d'un pla integral, pilot a la ciutat, que es va acabar de dissenyar el juny del 2000 i on s'identificaven les necessitats d'atenció a la infància i la revisió de tot l'àmbit educatiu del barri.
 - L'equip de CMSS fa el primer diagnòstic de la infància en risc, que posteriorment serà derivat a l'EAIA. Això permet després, si és el cas, fer-ne un seguiment familiar proper i conjunt.

- **D'intervenció directa**
 - Universalitat
 - Quan es detecta una situació familiar que perjudica a la infància procuren fer-ne el seguiment fins que encarrilen el problema.
 - Territorialitat

- El barri té 32 entitats organitzades que col·laboren amb l'Ajuntament per millorar les condicions del barri.
- Hi ha tres esplais molt potents que acullen uns 150 infants en activitat extraescolar diària, si bé no depenen de serveis socials.
- Innovació i flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents
- Procuren donar respostes imaginatives a situacions individuals complexes.
- Qualitat del treball d'intervenció
- Procuren que l'equip conegui els casos en el seu conjunt, per fer junts una intervenció de qualitat.

- **De coordinació:**
- El pla integral del barri va marcar unes directrius tendents a coordinar totes les àrees del territori en tots els àmbits, i al respecte s'ha fet algun petit pas.

Punts febles

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
- Al cap de gairebé dos anys d'acabar d'elaborar el pla integral es veu poca aplicació en els temes detectats com a més urgents, el primer d'ells una major atenció als infants de 0 a 3 anys.

- **D'intervenció directa:** problemes interns i problemes externs
- Universalitat
- Moltes vegades les famílies no acaben d'entendre quina és la funció d'uns serveis socials i, o bé demanen el que no té resposta ni dotació, o bé no entenen que ells com a ciutadans tenen, a més d'uns drets, unes obligacions vers ells mateixos, la seva família i el context social en què es mouen.

- Territorialitat
 - Collblanc, en opinió de l'EAIA, és en aquests moments una bomba de rellotgeria social, ja que hi ha habitatge molt barat, i poc controlat quant a les seves condicions higienicosanitàries i quan a nombre d'habitants en cadascuna d'elles. Això fa que hi hagi infància no "visible" en les institucions que els són pròpies.
- Innovació i flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents
 - És molt difícil mantenir projectes innovadors, per causes diverses, però una d'elles és la multivarietat de problemàtiques que algunes famílies presenten i els limitats recursos interdisciplinaris per afrontar-los.
- Qualitat del treball d'intervenció
 - Hi ha moments en què l'equip del CMSS creu que la seva intervenció és la que toca, en d'altres es desanimen i li veuen poca consistència.
- **De coordinació**
 - És gairebé inexistent la coordinació amb Sanitat i Educació, i en ocasions sorgeixen situacions greus en relació amb les famílies que atenen i els que en surten perjudicats són els infants. Aquesta situació es dona sobretot quan les famílies se senten controlades.
 - Treball en xarxa: és inexistent.

Suggeriments de millora en l'àmbit dels Serveis Socials del barri de Collblanc - Torrassa

- Caldria aplicar el projecte socioeducatiu d'atenció coordinada a la infància i als adolescents, que recomanava el pla integral.
- Es necessària la creació de serveis d'atenció a les famílies amb infants petits, espais familiars, ludoteques.

- És indispensable que els serveis que atenen una mateixa família comparteixin informació i pautes d'actuació.

Àmbit: SANITAT

L'entrevista té lloc en el Centre d'Atenció Primària del barri, la reforma del qual està pendent de resolució per convertir-se en Àrea Bàsica de Salut.

Aquest àmbit en aquest barri ha quedat reduït a la respostes dels qüestionaris i a una conversa informal amb la secretària de la cap d'infermeria.

El més destacat de la conversa va ser destacar la dificultat que representa intentar fer una intervenció planificada i diagnòstica, que alhora esdevingui preventiva.

Una part important de la població del barri amb infants petits opta per sanitat privada al barri o a Barcelona (per proximitat).

Àmbit: LLEURE I CULTURA/IMMIGRACIÓ

Tipus de càrrecs i institucions visitades

- Directora d'AKWABA (en el seu vessant d'esplai per a infants petits) per la qual cosa actuen com un centre d'esplai pel barri.

A qui s'adrecen els serveis

- A persones immigrants principalment, encara que atenen persones del barri que vulguin beneficiar-se dels serveis que ofereixen.

Objectius més importants

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Oferir formació a dones immigrants com a forma de prevenció de la no-comunicació de la família amb l'entorn.

- **D'intervenció directa**
 - Organitzar un servei de guarderia perquè les dones puguin seguir programes de formació.
 - Atendre la infància de 4 a 6 anys diàriament en activitats d'esplai i de familiarització amb eines i instruments per facilitar la seva inserció escolar i social.

- **De coordinació**
 - Aplicar un projecte socioeducatiu, preveient una xarxa de coordinació a partir d'ell.

Punts forts

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Per poder atendre millor la seva tasca han optat per comptar amb un equip professionalitzat i estable que doni continuïtat a la tasca, en estreta col·laboració amb persones provinents del Pla d'Ocupació del barri i amb voluntaris.

- **D'intervenció directa**
- Universalitat

- Juntament amb altres tres esplais del barri procuren donar prestigi a l'activitat extraescolar per a infants petits.
- Territorialitat
- Si bé els serveis estan pensats per a immigrants, poc a poc també atenen infants del barri amb famílies amb poques possibilitats de ser ben atesos durant les estones que no estan a l'escola.
- Innovació i flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents
- Més enllà de les activitats pròpies d'esplai procuren que els infants tinguin accés a les noves tecnologies, als ordinadors, al coneixement de la ciutat.
- Qualitat del treball d'intervenció
- Malgrat que ara atenen força infants, procuren donar-los una atenció el més individualitzada possible. Per algunes activitats específiques habiliten espais per donar una millor atenció, destinant-hi personal fix i amb formació específica.

- **De coordinació**
- El pla integral del barri va marcar unes directrius tendents a coordinar totes les àrees del territori en tots els àmbits i ells procuren assistir i potenciar aquesta coordinació.

Punts febles

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
- Al cap de gairebé dos anys d'acabat d'elaborar el Pla Integral es veu poca aplicació en els temes detectats com a més urgents, el primer d'ells una major atenció als infants de 0 a 3 anys.

- **D'intervenció directa:** problemes interns i problemes externs
- Universalitat
 - Hi ha moments en què la demanda d'atenció els desborda i procuren que s'entengui ben bé la seva funció.
- Territorialitat
 - Pràcticament i així com moltes altres entitats del barri es queixen de problemes estructurals i de poca adequació dels espais físics pel tipus de serveis que donen.
- **De coordinació**
 - Són moltes les institucions que intervenen amb uns mateixos infants malgrat alguns no estan ni tan sols censats. És difícil fer entendre a les famílies d'aquests infants que cal resoldre la situació.
 - treball en xarxa: és òptim però costa d'engegar.

Suggeriments de millora en l'àmbit de la immigració del barri de Collblanc-Torrassa

- Calen més centres per l'atenció a la infància en horari extraescolar com a forma preventiva del fracàs escolar i potenciadors de conductes socialitzadores amb els més petits.
- Es fa necessari que totes aquests espais siguin compartits per tots els infants del barri amb independència de si són autòctons o immigrants, per facilitar la convivència al barri.

SANT JOSEP: Síntesi de les entrevistes de tots els àmbits estudiats

El districte de Sant Josep té una població total de 19.935 habitants⁶⁴.

Tipologia de serveis

Els centres serveis i programes estudiats que atenen la petita infància són:

- Regidor del districte
- Responsables dels 4 Centres Educació Infantil i Primària
- Equip de direcció del Centre d'Educació Especial
- Equip d'Escola Bressol subvencionada
- Coordinadora del Centre municipal de serveis socials del barri
- Metges pediatres i treballadora social de l'ABS del districte
- Gerent i treballadora del Consell de la Joventut i l'esplai

Objectius més importants

- **De prevenció, detecció planificació i avaluació**
 - Detectar les alteracions en el procés de desenvolupament individual i social dels infants tan aviat com sigui possible.
 - Prevenir les situacions de risc de marginació o exclusió ja des de la primera infància.
 - Aprofitar la remodelació urbanística del barri per habilitar equipaments d'atenció a la infància, l'adolescència, la joventut i les seves famílies.

⁶⁴ Anuari de la ciutat de l'any 2001

- **D'intervenció**

- Aconseguir una atenció de qualitat per a tots els habitants del barri, autòctons i nous.
- Continuar oferint unes activitats que a partir de centres i serveis concrets, permetin l'arrelament al barri, d'una manera oberta i interdisciplinària.

- **De coordinació**

- Fomentar el treball en xarxa entre els diferents serveis que atén una mateixa població.
- Vetllar entre els diferents centres i serveis perquè no es perdi la vida associativa.

Punts forts

- **De prevenció, planificació, detecció i avaluació**

- Polítics, tècnics, responsables i professionals tenen un bon coneixement del barri, de les seves possibilitats i de les seves mancances.
- Es tenen moltes esperances posades en el procés de remodelació urbanística com una millora en potència de les condicions de vida del barri i dels seus habitants.
- En qualsevol anàlisi de futur l'atenció a la petita infància ocupa un lloc rellevant.

- **D'intervenció directa**

- **Universalitat**

- Els centres i serveis donen una resposta majoritària a les necessitats sanitàries, socials i educatives que presenten infants i famílies del barri.

- Territorialitat
 - Hi ha un fort sentiment de pertinença al barri.
 - Els esplais del barri juguen un paper fonamental en les activitats extraescolars dels infants a partir dels 3 anys.
- Innovació i qualitat de la intervenció
 - Des dels diferents centres i serveis, s'han iniciat projectes innovadors i contextualitzats per motivar als seus usuaris en la seva promoció personal i social.
 - Al mateix temps s'intenta oferir una oferta diversificada per poder atendre de manera individual infants i famílies.
- Flexibilitat i adaptació en front de les necessitats emergents
 - Tots els centres i serveis intenten que la seva tasca respongui a les necessitats que sorgeixen al barri.

- **De coordinació**
 - S'estableixen molts tipus de coordinacions per atendre millor la infància. Des de Serveis Socials es coordinen fortament amb dos esplais del barri. Els CEIP, es coordinen amb les Escoles Bressol, els IES, l'EAP, Baula i totes aquelles institucions que atenen directa o indirectament l'alumnat de cadascun d'ells. El Centre d'Educació Especial, l'EAP i CSMIJ han iniciat coordinacions per definir itineraris educatius i d'atenció a infants afectats d'algunes patologies concretes.
 - Hi ha serveis del barri i d'altres ubicats al barri que pertanyen a la CTIC.

Punts febles**• De prevenció, planificació, detecció i avaluació**

- Sorgeix com a emergent en molts centres i serveis del barri l'augment en els trastorns en la salut mental de la població en les seves diferents franges d'edat.
- En el cas de la infància, aquest fet té un doble vessant, l'alteració pròpia si és el cas, o les conseqüències que reben quan la situació familiar es veu alterada i no se'ls dispensa l'atenció que cal per poder desenvolupar-se bé.
- El Programa Infància és insuficient per poder abastar les necessitats actuals de la infància.

• D'intervenció directa**• Universalitat**

- En tot el barri sols hi ha una Escola Bressol subvencionada que pot atendre 60 infants, i aquest és l'únic recurs "públic" per atendre la franja d'edat 0-3.
- Tampoc no hi ha cap Espai Familiar, ni cap altre programa que permeti l'orientació de les famílies en els seus dubtes i mancances en la cura i l'educació dels seus fills.
- Els espais són utilitzats excessivament per fer suplències de carències familiars.

• Territorialitat

- Encara que el barri gaudeix de molts serveis, no tots són d'ús prioritari pel barri sinó que han d'atendre les necessitats que genera tota la població de la ciutat. (Centre d'Educació Especial, CSMIJ, Programa Infància, EAIA.)

• Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents.

- Alguns tècnics i professionals ressalten que "adaptar-se a les noves necessitats emergents" no és sinònim de compassió, ni de saltar-se els protocols

establerts per poder rebre determinades prestacions i entrar en un circuit de "picaresca", on els canals reglamentaris semblen seguits només pels qui no tenen iniciativa.

- En ocasions, aquestes actituds creen rigidesa en la resposta, cosa que encara agreuja més la situació.
- Qualitat en la intervenció
- Des de l'ABS es detecten actituds molt reivindicatives i poc ajustades per part de la població nouvinguda, la qual exigeix l'atenció a qualsevol hora i per damunt de tot. Això fomenta uns hàbits d'immediatesa, que d'una banda col·lapsen els serveis d'urgències i d'altra creen sentiments de frustració a les persones que esperen torn i segueixen les normes establertes.
- **De coordinació**
- No hi ha una coordinació planificada entre centres i serveis de diferents àmbits que atenen una mateixa població infantil potencialment "no conflictiva".
- Algun professional confessa desconeixement respecte de les possibilitats del barri i dels seus serveis per atendre els infants de 0 a 6 anys i més grans que passen pel centre on ell realitza la seva tasca.

Suggeriments de millora generals del barri

- Cal crear places per l'atenció de la infància de 0 a 3 anys, tant d'Escola Bressol com de serveis per l'atenció de la infància en general i de les seves famílies. Igualment fóra bo comptar amb serveis d'esbarjo i lleure per a infants d'aquesta edat.

- És necessari buscar noves formes de relació entre els centres i serveis i les famílies usuàries, per tal d'aconseguir una millor qualitat en les interaccions mútues.
- El Programa Infància hauria de redefinir-se per tal d'actuar de manera preventiva en totes aquelles situacions que ho necessiten.
- Igualment s'hauria de fer una avaluació a fons de com funcionen els EAIA, per reajustar-ne el funcionament i dotar-los de més recursos si aquesta és la solució perquè acompleixin realment la tasca que tenen encarregada.
- Fóra bo tenir present l'opinió de les diferents institucions que atenen infants, adolescents i joves, en el pla urbanístic de remodelació del barri, per tal d'adequar espais a serveis específics per cadascuna d'aquestes edats.
- Els serveis pediàtrics, les escoles bressol i els CEIP haurien de tenir una millor coordinació, a fi de poder unificar criteris en l'assessorament a les famílies i en l'atenció directa als infants.
- També convindria considerar la importància que té l'atenció a les persones que presenten alteracions en la seva salut mental, i les repercussions en el tracte amb els infants. En aquest cas la prevenció i la prioritització de la població més jove és fonamental per tal d'evitar les possibilitats de marginació i exclusió precoç.
- Caldria considerar la infància com una etapa de la vida de ple dret i determinant per al posterior desenvolupament de la persona, per tenir-la present en la distribució de recursos i pressupostos.

Àmbit: EDUCACIÓ

Tipus de càrrecs i institucions visitades

- Equip Escola Bressol
- Equip de Parvulari i Direcció de 4 CEIP
- Coordinació EAP – 17

A qui s'adrecen els serveis

- A la població del barri de Sant Josep de 0 a 12 anys.
- A tots els infants i joves no universitaris que presentin alguna alteració en el seu desenvolupament.

Objectius més importants

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Detectar les anomalies en el procés de desenvolupament individual i social tan aviat com sigui possible.
 - Prevenir les situacions de marginació o exclusió ja des de la primera infància.
 - Assessorar els equips de mestres que atenen infants amb alguna alteració en el seu desenvolupament.
- **D'intervenció directa**
 - Donar resposta a les necessitats educatives i d'escolarització de la infància del barri.
- **De coordinació**
 - Crear itineraris educatius de qualitat, com més extensos millor.

- Fomentar des d'alguna escola la vida associativa del barri.
- Recuperar i potenciar la coordinació entre diferents serveis per proposar activitats lúdiques per als infants.

Punts forts

- **De prevenció i detecció i de planificació i avaluació**

- Els CEIP fan coordinacions amb les escoles bressol de barri per tal que el traspàs d'infants d'un centre a un altre es faci sense gaire enrenou per ells.
- En general tots els centres tenen un bon coneixement del context en què es mouen, la qual cosa els permet en ocasions anticipar-se a situacions que podrien esdevenir complicades.

- **D'intervenció directa**

- Universalitat

- Hi ha prou oferta pública per satisfer les demandes que els arriben. Els pares poden triar l'escola a la qual volen dur els seus fills.

- Territorialitat

- Hi ha sentiment de "pertinença" al barri.

- Innovació

- Tots els centres tenen projectes contextualitzats i innovadors per motivar els seus alumnes en el seu procés d'aprenentatge.
- Es fan propostes d'activitats per a la infància, en el context de l'escola i del barri (festa major, colla de diables).

- Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents

- Tots els centres fan esforços per adaptar-se a les necessitats que presenta la població infantil que els arriba.

- Qualitat del treball d'intervenció
- En general les activitats dels centres educatius són molt ben valorades per les famílies.

- **De coordinació**
- Interna
- Tots els centres tenen prevista una estreta coordinació de cicles, etapes i claustre.
- Externa
- L'escola bressol subvencionada i els CEIP és coordinen periòdicament i organitzada per intercanviar coneixements pedagògics dels dos cicles que configuren l'etapa.
- L'escola bressol es coordina amb Baula.
- Els CEIP es coordinen amb l'EAP i el CSMIJ.
 - Treball en xarxa
- Hi ha serveis del barri i ubicats al barri que formen part de la CTIC.

Punts febles

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
- Sorgeix com a emergent en molts centres i serveis del barri el tema de la salut mental, que en el cas de la infància té el doble vessant, l'alteració pròpia i les conseqüències de la situació familiar alterada que els dispensa una atenció inadequada a les seves necessitats.
- Des de l'EAP s'apunta com a punt feble, i en ocasions conflictiu, el tema de la matriculació dels infants amb retard en el seu desenvolupament.

- Tot i tenir un centre específic al barri, en moltes ocasions no pot acollir infants als quals convindria assistir-hi perquè dona resposta a tota la ciutat i li és poc viable fer projectes amb centres del barri.

- **D'intervenció directa**
 - Universalitat
 - Hi ha tan sols una escola bressol subvencionada al barri, que pot atendre 60 infants de 0 a 3 anys.
 - La manca de places en aquest cicle educatiu és evident, però també manquen serveis de recolzament a les famílies amb infants petits, espais familiars.
 - Territorialitat
 - La ciutat disposa de serveis centralitzats que són insuficients, i encara que per ubicació es trobin situat a St. Josep no se'ls pot considerar específics del barri: CSMIJ, CEE.
 - Innovació
 - Els CEIP en ocasions mostren rivalitat entre ells en les propostes educatives per atreure l'alumnat, i la innovació en els plantejaments pedagògics en són la proclama, encara que en alguna no respongui a la realitat.
 - Les formes de relació amb les famílies en ocasions es topen amb barreres de comprensió que afavoreixen malentesos.
 - Flexibilitat i adaptació front a necessitats emergents
 - Moltes d'aquestes necessitats es deriven de la nova onada d'immigració, i hi ha un cert escepticisme vers com es realitza la seva incorporació a la vida del barri, ja que pel fet de donar-los resposta sense que hagin de respectar les formes d'accedir als serveis es creen greuges comparatius amb la resta de persones del barri.

- **De coordinació:**

- No hi ha una coordinació planificada entre els serveis que atenen la infància del barri.
- Treball en xarxa
- No n'hi ha d'específic per al barri.

Suggeriments de millora en l'àmbit d'Educació del barri de Sant Josep

- És necessari buscar formes alternatives i innovadores d'establir les relacions famílies-centres, ja que els mecanismes habituals semblen poc eficaços per atreure les famílies que més ho necessiten.
- Les administracions han d'avançar en la creació de centres, serveis i programes per l'atenció a la infància de 0 a 3 anys.

Àmbit: SERVEIS SOCIALS

Tipus de càrrecs i institucions visitades

- Coordinació del Centre Municipal de Serveis Socials
- Responsable del Programa Infància
- Coordinació de l'EAIA

A qui s'adrecen els serveis

- A la població del barri de Sant Josep en risc de marginació i d'exclusió social.
- A tota la població infantil i juvenil de la ciutat de L'Hospitalet.
- A tota la població infantil i juvenil de la ciutat de L'Hospitalet en risc de marginació.

Objectius més importants**• De prevenció i detecció**

- Detectar les anomalies que es produeixen a nivell social en la població.
- Prevenir les situacions de marginació o exclusió ja des de la primera infància o quant més aviat millor.

• De planificació i avaluació

- Proposar que s'aprofiti la remodelació urbanística del barri, basada en la recuperació de les antigues naus industrials, per ampliar l'oferta d'equipaments per als infants i la joventut.

• D'intervenció directa

- Donar resposta a les necessitats que manifesta la població del barri que la demana.
- Poder fer més atenció directa per evitar una major complicació en la situació que pateixin alguns infants i joves.

• De coordinació

- Continuar i ampliar la coordinació entre els diferents serveis que incideixen en un mateix nucli de famílies. Ara des del CMSS és forta amb l'ABS i amb els esplais, Xixell i Lafeliu.
- L'EAIA té com a objectiu coordinar-se amb les institucions que acullen els infants dels quals ells han d'informar i fer-ne el seguiment.

Punts forts**• De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**

- Els responsables i professionals coneixen quines són les necessitats de la població infantil del barri sempre vinculades a les necessitats de la família.
- En el cas de L'EAIA és positiva la sola creació del servei.
- El barri de Sant Josep és molt lluitador i conscient de les necessitats socials que té i de mobilitzar-se per aconseguir-les.
- En general es coneixen els casos més greus atesos per més d'un centre o servei del barri.

• D'intervenció directa**• Universalitat**

- És un barri amb molta vida associativa, per tant els infants poden gaudir de moltes de les seves instal·lacions, i els tenen presents en les seves propostes d'activitat.

• Territorialitat

- Destaquen que hi ha espais que desenvolupen una activitat extraescolar de qualitat, que acullen població poc afavorida en l'àmbit social.

• Innovació.

- Des del Centre de Serveis Socials han desenvolupat uns "compromisos" amb les famílies consistents a fer-los atendre les seves responsabilitats en l'atenció i cura dels seus fills perquè, a canvi, rebin la prestació que demanen.

• Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents

- Constaten la capacitat d'adaptació per atendre les necessitats emergents, que en aquest moment concreten en negligència familiar cap als infants i l'envelliment de la població.

• Qualitat del treball d'intervenció

- Es vetlla per oferir un servei de qualitat i personalitzat i sobre tot a temps.
- **De coordinació**
- Interna
 - Realitzen treball d'equip regularment i amb altres centres de serveis socials.
- Externa
 - Estableixen coordinació que pugui fer millorar el servei i l'atenció a les famílies i els infants.
 - Treball en xarxa
 - Hi ha serveis del barri ubicats al barri que formen part de la CTIC.
 - Els serveis socials també s'hi inclouen per representació, ara hi va el CMSS de Bellvitge.
 - L'EAIA forma part de la CTIC.

Punts febles

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Sorgeix com a emergent el tema de la salut mental, que en el cas de la infància té el doble vessant, l'alteració pròpia i les conseqüències de la situació familiar ja que se'ls dispensa una atenció inadequada a les seves necessitats.
- **D'intervenció directa**
- Universalitat
 - Hi ha manca de serveis d'atenció a les famílies amb infants petits, tipus programes "ja tenim un fill !", i espais familiars en general.
- Territorialitat

- La ciutat disposa de serveis centralitzats que són insuficients i, encara que per ubicació es trobin situats a sant Josep, no se'ls pot considerar específics del barri: CSMIJ, CEE Estel.
- Innovació
- Hi ha cansament per part d'alguns professionals per tot allò que significa canvi
- Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents
- Igualment hi ha professionals que es queixen de la forma com l'administració planteja l'atenció dels nouvinguts (respostes immediates), i això genera unes exigències que fan molt difícil fer entendre torns d'espera, acompliments d'horaris, etc.
- Qualitat del treball d'intervenció
- La majoria de les altes que dona L'EAIA ho són per majoria d'edat del joves, o per trasllat de domicili, no per resolució de la problemàtica original.

- **De coordinació**
- No hi ha una coordinació planificada entre els serveis que atenen la infància del barri.
- Treball en xarxa
- No n'hi ha d'específic pel barri.

Suggeriments de millora en l'àmbit dels Serveis Socials del barri de Sant Josep

- Potenciar d'una manera contundent el "Programa Infància" i dotar-lo de recursos humans i estructurals per desenvolupar una tasca preventiva i de planificació.
- Les administracions han d'avançar en la creació de centres, serveis i programes per a l'atenció a la infància de 0 a 3 anys i a les seves famílies.

- És aconsellable una reestructuració i si és el cas ampliació de l'EAIA, ja que les necessitats de la ciutat sobrepassen les possibilitats d'atenció amb la dotació i forma organitzativa actual.
- S'hauria de considerar l'opinió de les institucions que atenen infants i joves quan s'hagin de remodelar els nous espais del barri.

Àmbit : SANITAT

Tipus de càrrecs i institucions visitades

- Treballadora social de l'Àrea Bàsica de Salut
- Equip de pediatria (tres metges)
- Psicòloga, coordinadora Centre Salut Mental Infantil i Juvenil (servei per a tota la ciutat)

A qui s'adrecen els serveis

- A la població del barri de Sant Josep en les seves diferents franges d'edat.
- A la població infantil i juvenil amb problemes de salut mental.

Objectius més importants

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Detectar les anomalies en el procés de desenvolupament individual i social tan aviat com sigui possible.
 - Prevenir les situacions de marginació o exclusió ja des de la primera infància.
 - Detectar i prevenir els maltractaments infantils.

- **D'intervenció directa**

- Donar assistència sanitària a tota la població infantil i juvenil del barri.
- Oferir el recurs assistencial que representa el CSMIJ a tots els infants i joves de 0 a 18 que presentin trastorns emocionals.

- **De coordinació**

- Aconseguir que els serveis dependents d'una mateixa àrea es coordinin entre ells, per abordar temes com la prevenció i la formació.
- Potenciar la coordinació entre els diferents serveis que a la ciutat actuen en la mateixa població infantil.

Punts forts

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**

- Es prioritza molt tot el treball preventiu en la qualitat de la salut dels infants en el seu sentit més ampli. Totes les ABS de la ciutat apliquen el programa "Nen sa".

- **D'intervenció directa**

- **Universalitat**

- L'ABS és un servei amb capacitat d'atendre a tota la població de 0 – 6 anys.

- **Territorialitat**

- Pel fet d'ubicar-se al centre de la ciutat, tenen una població a atendre molt variada.

- **Innovació**

- Procuren que la salut sigui entesa en un sentit ampli: higiene, alimentació...

- **Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents.**

- Procuren entendre les diverses situacions que se'ls presenten, però posant pel davant el que convé a l'infant en els primers anys de vida quant a atencions sociosanitàries.
- Qualitat del treball d'intervenció.
- Disposen d'una oferta diversificada per poder atendre de manera individualitzada a cada infant , jove i família.
- **De coordinació**
- La Comissió Territorial linterdepartamental de Catalunya, que en aquesta ciutat està coordinada per Sanitat.

Punts febles

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
- La manca de coordinació intra i entre serveis dificulta fer una planificació de les intervencions en una direcció coincident i també el desenvolupament conjunta d'accions preventives.
- **D'intervenció directa**
- Universalitat
- Costa molt reconèixer que es necessita suport per a trastorns emocionals, i quan de vegades s'accepta s'ha perdut un temps irrecuperable.
- Territorialitat
- La població del barri a vegades desconeix les prestacions que els pot oferir un servei.
- Innovació

- Cal cercar noves formes de relació amb les famílies, ja que en ocasions no hi ha ni tan sols entesa comunicativa, i desprestigien un servei perquè no se'ls respon el que ells volen sentir.
- Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents:
 - Moltes d'aquestes necessitats es deriven de la nova onada d'immigració, i hi ha un cert escepticisme vers com es realitza la seva incorporació a la vida del barri. Alguns d'ells volen resposta sense que haver de respectar les formes d'accedir als serveis, i això crea greuges comparatius amb la resta d'usuaris dels serveis.
- Qualitat del treball d'intervenció
 - Es queixen que s'estan creant uns hàbits d'immediatesa que, d'una banda, col·lapsen els serveis d'urgència i, d'una altra, els fa treballar amb una pressió que va en detriment de la tasca que volen desenvolupar més adreçada a la prevenció, el seguiment alimentari...
- **De coordinació**
 - No hi ha una coordinació planificada entre els serveis que atenen la infància del barri.
- Treball en xarxa
 - No n'hi ha d'específic pel barri, malgrat la CTIC.

Suggeriments de millora en l'àmbit de la Sanitat del barri de Sant Josep

- Convindria una unificació de criteris entre els diferents serveis que atenen les famílies amb risc de marginació social, per tal de donar unes pautes de conducta semblants. Tothom ha de saber quins són els seus drets, però també les seves obligacions i els seus deures.

- L'equip de pediatria hauria de tenir més contactes amb les escoles bressol i els CEIP per tal d'intercanviar opinions i formes de fer, que altrament poden ser interpretades com a contradictòries.

Àmbit: DISMINUCIÓ

Tipus de càrrecs i institucions visitades

- Equip de direcció del Centre d'Educació Especial Estel (servei per a tota la ciutat).

A qui s'adrecen els serveis

- A infants i joves de 3 a 18 anys de tota la població de L'Hospitalet que presenta algun tipus de discapacitat psíquica i l'escola ordinària no dona resposta a les seves necessitats educatives.

Objectius més importants

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Desenvolupar si es concreta un projecte compartit entre Sanitat i el Departament d'Ensenyament, perquè entre el CSMIJ i el Centre Estel puguin atendre infants petits que presentin característiques psicòtiques i esquizofrèniques.
- **D'intervenció directa**
 - Atendre bé l'alumnat del centre amb activitats el més normalitzants possible.
 - Fomentar l'escolarització compartida amb tots aquells infants i joves que ho vegin viable.

- **De coordinació**

- Augmentar la coordinació amb les famílies i amb psiquiatres, ja que els és imprescindible per la seva tasca diària.

Punts forts

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**

- Anàlisi que determinades patologies necessiten invertir la lògica de la integració, primer atendre'ls en centre específic per després afavorir-ne la inserció a l'escola ordinària.

- **D'intervenció directa**

- Universalitat

- Atendre tota la població que els demana plaça.

- Territorialitat

- Procuren vincular-se amb les entitats properes veïnals i educatives per realitzar activitats compartides.

- Innovació i flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents

- Ajusten l'actuació professional a les demandes de l'alumnat que atenen.

- Qualitat del treball d'intervenció

- El treball l'organitzen d'acord a les potencialitats dels alumnes, partint de la resolució de les seves necessitats bàsiques, anat cap a l'aprenentatge de les habilitats socials mínimes, fins a l'accés a aprenentatges escolars.

- **De coordinació**

- Interna

- Són freqüents les reunions entre els diferents professionals del centre.

- Externa
- La coordinació es dóna sobre tot amb els centres amb què comparteixen alumnat.

Punts febles

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Es fa difícil planificar per la diversitat d'alumnat que els arriba.

- **D'intervenció directa**
- Universalitat
 - Si hi ha places, atenen infants i joves d'altres localitats properes, la qual cosa resta capacitat d'integració al barri, en activitats socials extraescolars.
- Territorialitat
 - Hi ha alumnes potencials de l'escola que els permetrien definir grups més homogenis però que opten per l'escola privada.
- Flexibilitat i adaptació en front de necessitats emergents
 - Encara que es procura adequar-se a les necessitats de l'alumnat, consideren que aquesta és una tasca molt difícil.
- Qualitat del treball d'intervenció
 - Identifiquen un cert cansament pel treball de molts anys amb una població amb fortes discapacitats en el seu desenvolupament.

- **De coordinació**
 - La coordinació entre pares i professionals és poca, en moltes ocasions es limita a traspàs d'informació de funcionament.

- També és justa la relació dels professionals del centre amb professionals d'altres centres de característiques semblants, o amb altres centres.

-

Suggeriments de millora en l'àmbit de la disminució del barri de Sant Josep

- Incentivar el professorat en la seva tasca, amb intercanvis amb d'altres centres semblants, amb professionals qualificats que els permetessin reflexionar sobre la seva quotidianitat.
- Crear mecanismes de coordinació entre el personals del centre i professionals experimentats que els puguin facilitar pautes d'innovació i modificació de determinats hàbits i conductes.
- Proposar projectes concrets, curts i avaluables, per trencar la rutina que alguns professionals expressen.

Àmbit : LLEURE I CULTURA

Tipus de càrrecs i institucions visitades

- La gerent i la treballadora del Consell de la Joventut i l'esplai.

A qui s'adrecen els serveis

- A les diferents entitats de L'Hospitalet, associacions, esplais i agrupaments que volen continuar una tasca de foment del lleure en els infants i els joves, però amb una forta component educativa.

Objectius més importants

- **De prevenció i detecció, de planificació i avaluació**
 - Aglutinar l'associacionisme infantil i juvenil de L'Hospitalet.

- **D'intervenció directa**
 - Ser l'interlocutor davant de l'Ajuntament de les entitats que el componen.

- **De coordinació**
 - Fomentar la vida associativa.
 - Potenciar la coordinació entre els diferents serveis existents.

Punts forts

- És important l'existència del Consell per reunir les entitats que atenen la infància i la joventut.
- Les entitats tenen arrelament als barris on s'ubiquen i on tenen la seu.
- Es coordinen amb tots els ens que tenen a veure amb el món de la infància i la joventut: Consell Escolar Municipal, Consell Municipal de Cooperació i Solidaritat, Consell Municipal d'Interculturalitat, i totes aquelles entitats que se'ls adrecin.

Punts febles

- No fan intervenció directa ni amb els infants i joves ni amb les seves famílies.
- Universalitat

- No sempre s'aconsegueix engrescar els adolescents i les adolescents a qui més els convindria assistir a entitats que els ocupessin el temps lliure en horari extraescolar.
- Territorialitat
- Hi ha molta oferta però no cobreix totes les necessitats de la ciutat.
- Innovació i qualitat del treball d'intervenció
- Consideren que hi ha una gran varietat al respecte amb difícil intervenció per part del Consell i no totes elles prou ajustades a la seva funció.
-

Suggeriments de millora en l'àmbit del lleure i la cultura del barri de Sant Josep

- Convindria potenciar més el Consell donant-li un paper, a més de coordinador, de planificador i de detector de mancances de serveis d'aquest tipus en zones geogràfiques concretes.
- Fóra recomanable buscar la forma d'atendre la petita infància 0-3 en situacions de lleure compartit amb les famílies i altres infants.

Síntesi del capítol

En aquest capítol he presentat les respostes obtingudes amb les entrevistes realitzades a polítics i tècnics de les diferents administracions que treballen en els diferents àmbits, tant pel que fa als barris triats com a mostra, com els d'abast municipal perquè és aquest el marc de la seva actuació.

En general es pot constatar el bon coneixement que tenen polítics i tècnics de les possibilitats que pot oferir cada barri i de les bones intencions que tothom manifesta per la petita infància, encara que alguns tècnics i professionals coincideixen a opinar que l'administració *"demana molt i dona poc"* i que qui ha de donar la cara davant els usuaris són ells; que les demandes són moltes i les possibilitats de resposta planificada poques.

La manera d'analitzar les respostes obtingudes ha estat per barris, amb una introducció global de cadascun d'ells i després una anàlisi per àmbits dels existent en cadascun d'ells.

Al Gornal destaca la presència dels sis àmbits estudiats. Tots els entrevistats destaquen la gran quantitat de serveis de què disposa, però el que cal és "prestigiar-los", ja que en ocasions es viu com a signe de promoció personal i familiar sortir del barri per ser escolaritzat o rebre atenció sanitària, i els serveis del barri queden per als usuaris sense massa recursos.

La resta de centres, serveis i programes del barri estan pensats per a infants més grans o directament per als adults, si s'hi atén els infants com a elements afegits.

En canvi, destaca la Llar d'infants del barri molt prestigiada i amb un bon funcionament i molta tradició entre els residents.

Collblanc-Torrassa va ser el primer barri en disposar d'un "Pla Integral", i si bé aquest no va ser pensat per detectar els problemes de la infància, ha resultat que, en la pràctica, aquesta ha aparegut com una necessitat emergent i en les recomanacions d'actuació urgent. Malgrat la superpoblació a què està sotmès per l'acumulació de població nouvinguda, tan sols hi ha una Escola Bressol subvencionada que no dona l'abast per atendre les demandes que se li presenten.

Els parvularis públics de la zona, igual com la resta de l'oferta escolar pública, estan molt desprestigiats i no atenen tota la població possible sinó tan sols aquella a qui no li queda "més remei" que anar-hi. Aquesta situació no respon a la realitat ja que hi ha Centres amb un autèntic interès

per desenvolupar bé la seva tasca i adaptar-se a les necessitats del tot el seu alumnat.

La resta d'àmbits estudiats es mouen en la mateixa tònica. En l'àmbit sanitari i en el moment de l'entrevista tot restava pendent de la reforma sanitària en marxa.

Els serveis socials destaquen la necessitat imperiosa d'unificar els missatges que es donen a les famílies en relació amb l'atenció als infants, ja que altra cosa fa molt difícil una intervenció eficaç i resolutive de problemes de marginació i fins i tot d'exclusió.

Sant Josep, tot i ser un dels barris històrics de la ciutat, presenta també mancances quant a l'atenció a la petita infància. Els esforços municipals han possibilitat l'existència d'una Escola bressol subvencionada, que com en tots els casos analitzats fins ara resulta insuficient per resoldre les necessitats que el barri presenta. No obstant, la llarga tradició associativa fa que existeixin ofertes privades tant d'escolarització primerenca, de 0 a 3 anys, com de propostes lúdiques, esplais que donen resposta sobre tot a la població de 3 a 6 anys.

La sanitat està coberta, però els professionals es queixen del poc respecte que en ocasions hi ha cap al seu treball per part de les famílies, que volen immediatesa i poc compromís en resoldre el temes de salut dels infants.

Com a resum cal destacar la molta col·laboració en les entrevistes per part de polítics, tècnics, responsables i alguns professionals.

En el contingut d'aquest capítol es presenten els resultats obtinguts a partir de les respostes donades als qüestionaris pels responsables, els professionals i les famílies dels diferents centres serveis i programes dels barris estudiats i des dels diversos àmbits que componen aquesta recerca, educació, serveis socials, sanitat lleure i cultura, disminució i immigració. Aquests àmbits són els màxims estudiat, encara que no tots són presents a tots els barris.

Respostes obtingudes dels responsables entrevistats

Les respostes obtingudes és de 31 responsables de tota la ciutat distribuïts d'aquesta manera⁶⁵:

Barri	Nombre de respostes
El Gornal	7
Sant Josep	7
Collblanc-Torrassa	11
L'Hospitalet⁶⁶	4
Total	29

Per àmbits han respost:

Educació	Serveis Socials	Salut	Lleure i Cultura	Total
14	5	4	8	31

La majoria de responsables són dones (25) amb molta variabilitat d'edat però molt centrades entre els 36 i els 55 anys.

⁶⁵ Els nombres totals sempre oscil·laran entre 29 i 31, perquè hi ha hagut dos serveis en què els seus responsables han respost com a professionals.

⁶⁶ Quan es fa referència a serveis d'àmbit municipal.

Barri	Edat
El Gornal	Al voltant del 50% d'homes i dones d'entre 21 i 45 anys
Sant Josep	Tot dones d'entre 46 i 55 anys
Collblanc-Torrassa	majoria de dones d'entre 41 i 45 anys
L'Hospitalet	majoria de dones d'entre 36 i 55 anys

Tothom té els estudis que es corresponen a la tasca professional que desenvolupen, és a dir, hi ha aproximadament la meitat de llicenciats i l'altra de diplomats, destacant: monitors (3) i idoneïtat⁶⁷ pel lloc de treball (2).

La seva antiguitat i experiència van força juntes ja que molts es van iniciar i continuen al mateix lloc de treball. Transcorre paral·lel a l'edat de la seva creació del Centres, Serveis i Programes. Els més antics són els d'educació, sobre tot per la tradició dels Parvularis 4-6 des dels anys 70, i els de Sanitat. En canvi els vinculats a Serveis Socials són de més recent creació (15 anys els més antics), igual que els de lleure i cultura pel que fa a la franja d'edat estudiada.

Barri	Antiguitat dels C/S/P
El Gornal	Variada entre 1 i 6 anys.
Sant Josep	Molta antiguitat , la majoria entre 11 i 15 anys.
Collblanc-Torrassa	d'1 a 6 anys la meitat, i amb més de 15 anys l'altra meitat.
L'Hospitalet	Entre 7 i 15 anys.

⁶⁷ Reconeixement per continuar al propi lloc de treball en una escola bressol a persones amb molta experiència i sense estudis de formació inicial equiparables. Promogut pel Departament d'Ensenyament en el procés de desenvolupament de la LOGSE i abans de la seva aplicació definitiva (1987-2000). En cap cas capacitava per la gestió de serveis d'atenció educativa dels infants de 0 a 3 anys.

Destaquen, que 17 dels Centres, Serveis i Programes atenen infants de 0 a 1 any i només 6 destaquen que l'usuari fonamental és la família. Ho destaquen 3 de Lleure i Cultura , 2 de Serveis Socials i 1 de Salut.

Barri/Usuaris	de 0 a 1 any	d'1 a 3 anys	de 3 a 6 anys	altres edats
El Gornal	4	4	6	6
Sant Josep	3	3	6	6
Collblanc-Torrassa	7	8	7	4
L'Hospitalet	3	4	2	1

La majoria són de titularitat pública i depenen de la Generalitat (14) i de l'Ajuntament (14), essent poc significatives les altres dependències.

Pel que fa als àmbits⁶⁸ de referència fonamentals, està força repartit:

Barri/Àmbit	Educació	Serveis Socials	Salut	Lleure i Cultura	Total
El Gornal	4	1	1	3	0
Sant Josep	3	1	2	1	0
Collblanc-Torrassa	9	2	1	1	1
L'Hospitalet	0	2	1	0	1

Quant als objectius que es marquen, els responsables en relació amb els centres, serveis i programes, el que més destaca és el que fa referència a l'educació, el desenvolupament i l'aprenentatge, seguit pel que se centra en la prevenció, sent coincident en totes les zones en les que ningú fa referència a l'atenció de la salut mental, excepte el centre específic que s'hi dedica (CSMIJ). També hi ha molt poca incidència (1) a la protecció.

⁶⁸ El fet que aquests nombres sobrepassin el total 31 crec que és degut que hi ha serveis que se senten vinculats a més d'un àmbit.

Les activitats que ofereixen i que són més destacades pels responsables (27) són les que fan referència a l'assistència, tractament, atenció personal i grupal, i destaquen per la poca freqüència de resposta (1 en cada cas) les activitats de planificació i programació així com les d'avaluació del Centres, Serveis i Programes.

Les infraestructures són valorades d'aquesta manera:

Barri/Infraestr.	Espai intern	Espai extern	Mobiliari i infraestr.	material	pressupost
El Gornal	Disparitat	Regular-Bo	Disparitat	Bo-molt bo	Regular
Sant Josep	Disparitat	Disparitat	Regular	Bo	Bo-Regular
Collblanc-Torrassa	Disparitat- Regular	Disparitat-Bo	Disparitat	Bo	Bo-Regular
L'Hospitalet	Regular-Bo	Bo	Regular	Regular- Bo	Regular

Els aspectes que segueixen es qualifiquen de la següent manera:

Barri/Aspecte	Projecte	Pla de treball	Oferta diversificada	Flexibilitat	Accessibilitat
El Gornal	Bo-Molt bo	Bo-Molt bo	Regular	Molt bo-bo	Bona
Sant Josep	Bo	Bo	Regular	Bona	Molt bona-bona
Collblanc-Torrassa	Bo	Bo-Molt bo	Bona	Disparitat	Molt bona-bona
L'Hospitalet	Bo	Bo	Bona	Bona	Molt bona-bona

Barri/Aspecte	Confiança	Comunicació	Capacitat de resposta	Atenció a la diversitat	Avaluació
El Gornal	Molt Bona	Bona	Bona	Bona	Disparitat
Sant Josep	Bona	Bona	Bona	Bona	Bona
Collblanc-Torrassa	Bona	Bona	Bona	Molt bona-Bona	Bona
L'Hospitalet	Bona	Bona	Regular	Bona	Bona

L'atenció donada a infants i a famílies és considerada bona o molt bona.

La qualitat del treball en equip és considerada en general bona, igual que la relació entre els professionals. En canvi hi ha disparitat d'opinió en les relacions que s'estableixen entre altres professionals.

Pel que fa a les relacions entre àmbits són altament ressaltats; l'ítem més baix dels 31 és Justícia, amb 23. En canvi ningú no cita relacions amb Parcs i Jardins ni amb el programa d'interculturalitat.

Referit a la participació dels responsables en activitats concretes del Centres, Serveis i Programes, les consideracions destacades són les següents:

Barri/Activitat	Detecció de necessitats infant-família	Disseny, creació i posta en marxa	Gestió	Funcionament	Avaluació
El Gornal	Força	Regular-força	Regular	Disparitat	Disparitat
Sant Josep	Molta-força	Regular	Regular-força	Força	Força-molta
Collblanc-Torrassa	Força-molta	Regular	Força-molta	Força-molta	Molta
L'Hospitalet	Força	Força	Força- molta	Molta	Molta

La Formació Permanent és destacada en tots els qüestionaris, si bé la gran majoria ho fa en temes referits a la pròpia professió (25). Destaca que ningú no s'està formant en llengües estrangeres, i molt pocs (3) en noves tecnologies i en temes de direcció i gestió. L'horari és fora del laboral i amb igual incidència combinat dins i fora.

Barri/Aspecte	Utilitat de la informació a les famílies	Acompliment de normes	Millora relacions família i infants	Interacció amb altres famílies	Explicitació necessitats famílies
El Gornal	Bona-Molt bona	Força	Força	Força	Força
Sant Josep	Bona	Força	Regular	Disparitat	Disparitat
Collblanc-Torrassa	Molt bona-Bona	Disparitat	Regular-Força	Força	Regular
L'Hospitalet	Bona	Força	Força	Força-Molt	Força-Molt

Barri/Aspecte	Explicitació necessitats infants per part família	Participació famílies en gestió	Participació famílies avaluació	Adequació Informació donada als infants
El Gornal	Força	Poc	Poc	Molt bona
Sant Josep	Força	Poc	Regular	Bona
Collblanc-Torrassa	Regular-força	Poc	Poc	Bona
L'Hospitalet	Disparitat	poc	Regular	Disparitat

Aquesta és la valoració de com els Centres, Serveis i Programes propicien els següents processos dels infants:

Barri/Aspecte	Procés de creixement desenvolupam/ Aprenentatge	Accés a l'autonomia	Comunicació amb els altres	Coneixement i interacció context cultural
El Gornal	Força	Molt-Força	Molt-força	Força-Molt
Sant Josep	Força	Força	Força-Molt	Força
Collblanc-Torrassa	Molt-Força	Molt	Força	Molt-Força
L'Hospitalet	Disparitat	Disparitat	Força-Molt	Força

Igualment ben valorats, entre força i molt, constaten els responsables de tots els barris i serveis, l'escolta a infants i famílies, l'actuació en conseqüència dels professionals, així com el grau de satisfacció de famílies, infants i professionals.

També opinen majoritàriament que la coordinació entre els professionals millora la vida dels infants i la pròpia intervenció. Menys (9) creuen que la programació surt beneficiada de la coordinació. En canvi gairebé ningú (1)(0) creu que serveixi per canviar de metodologia, per adequar els curricula, per avaluar o per crear nous serveis. Tampoc no confien gens en el recolzament mutu entre professionals.

L'accés al Centres, Serveis i Programes sembla que es produeix majoritàriament per iniciativa personal (30), seguit de les recomanacions que els fan familiars i amics (27), i per l'assistència anterior d'algun familiar (18), sent la derivació dels

Hospitals (3) i els mitjans de comunicació (5) els qui menys influencien l'assistència.

Les valoracions que fan de creació de xarxes, de programa en un territori, la implicació dels polítics, dels tècnics i professionals és molt alta en els qüestionaris escrits, però en entrevistes individuals es mostraven més escèptics.

El grau de satisfacció en general és molt alt, tant pel que fa als resultats obtinguts com a professionals.

Resultats dels qüestionaris contestats pels professionals⁶⁹

Han contestat els qüestionaris 116 professionals, dels quals 104 són dones i 11 homes, les respostes a un qüestionari deixa per especificar el sexe.

Barri/Àmbit	Educació	Serveis Socials	Salut	Lleure i Cultura	Total
El Gornal	9	6	3	6	24
Sant Josep	19	7	1	2	29
Collblanc-Torrassa	34	5	1	3	43
L'Hospitalet ⁷⁰	0	0	15	5	20
Total	62	18	20	16	116

L'edat té una franja majoritària entre els 31 i els 50 anys, més del 50%, amb un petit increment entre els 41 i els 45. Es detecta un increment en la franja de 22 a 25 anys.

Per àmbits, Educació i Serveis Social són les que més es mouen entre els 31 i 45 anys, sent Sanitat la que presenta més professionals de la franja entre 41 i 50 anys, i Lleure i Cultura marquen com a edat màxima els 25 anys amb algunes excepcions (3) que sobrepassen aquesta edat.

La titulació majoritària és la diplomatura, amb un empat entre les llicenciatures i la formació professional en les seves diverses modalitats.

Són Educació i Serveis Socials qui presenten una majoria de diplomats, i Educació presenta també un alt percentatge de professionals provinents de Formació

⁶⁹ El qüestionari respost pels professionals és el mateix que el respost pels responsables, sense la identificació del centre, servei o programa.

⁷⁰ Quan parlem de "L'Hospitalet" ens referirem a professionals que treballen en serveis que incideix en tota la ciutat, indistintament d'on s'ubiquin geogràficament.

Professional, ubicats al primer Cicle d'Educació Infantil. En ambdós àmbits, són pocs els professionals que tenen a més a més una llicenciatura. En canvi a Sanitat la majoria de respostes són de llicenciats. Lleure i Cultura tenen una varietat àmplia de titulacions, però destaquen com a majoritari la formació específica (monitor).

Aquests professionals tenen una antiguitat en els seus llocs de treball d'entre 3 anys i més de 15. Responen poques noves incorporacions (11). L'experiència professional més citada és la que supera els 15 anys.

És Educació la que té els professionals amb més antiguitat entre els 11 i els més de 15 anys. A Serveis socials l'estada oscil·la majoritàriament entre els 7 i els 10 anys. Sanitat i Lleure i Cultura mostren una major variabilitat, amb un lleuger increment de permanència en el cas de Sanitat i una màxima que no supera els 6 anys en el cas de Lleure i cultura.

L'experiència professional és àmplia en tots els àmbits, sobre tot en Educació i Salut però també en Serveis Socials, que es mouen entre els 7 i més de 15 anys, i Lleure i Cultura que mostra una experiència d'entre 3 i 10 anys.

Com a **objectius** principals del centre o servei, els professionals destaquen:

Objectius del centre, servei o programa	Donar suport a la família	Atenció i cura infants	Educació Desenvolup Aprenentatge	Oci i diversió	Detecció ,diagnòstic mèdic	Prevenció	Atenció salut física	Atenció salut mental	Protecció	Projecció socio sanitària	Altres
Educació	2	2	56	0	1	0	1	1	0	2	2
Serveis Socials	11	4	6	0	2	7	2	0	2	5	6

Sanitat	4	12	0	0	1	12	3	5	0	2	2
Lleure i Cultura	0	0	15	5	0	0	0	0	0	0	2
Total	17	18	77	5	4	19	6	6	2	9	12

Destaca com a rellevant l'objectiu d'Educació, desenvolupament i aprenentatge, mentre que sobresurt el poc relleu que prenen la protecció i la detecció que cadascun dels centres i serveis des dels seus respectius àmbits poden fer en edats tan petites (0-6 anys).

Les **activitats** més rellevants realitzades pels Centres i Serveis i citades pels professionals són:

Activitats rellevants realitzades	Coordinació gestió	Planificació programació	Avaluació	Atenció personal i grupal	Prevenió	Informació i assessorament	Derivació cap a altres serveis	Altres
Educació	1	2	0	45	0	8	0	1
Serveis Socials	10	0	0	15	4	12	10	4
Sanitat	5	0	2	18	13	1	0	9
Lleure i Cultura	0	0	0	15	0	1	0	0
Total	16	2	2	93	17	22	10	13

Destaquen de manera ostensible les activitats que s'adrecen a l'atenció directa als infants individualment i grupal. Al contrari surten com a poc citades de manera prioritària les activitats encaminades a programar i avaluar.

Es valora l'espai exterior i interior del centre o servei de manera majoritàriament bona, però també hi ha referències a situacions dolentes i molt dolentes.

Mobiliari i infraestructura són considerats regulars o bons, mentre que el material el situen entre regular i bo, amb algunes consideracions de molt bo.

El pressupost és considerat regular per un 44% dels enquestats, mentre que un 34% el considera bo i un 17% dolent.

El projecte i el pla de treball són valorat bons per més del 60% dels professionals, mentre que l'oferta diversificada és considerada bona o regular.

Són considerades bones i molt bones la flexibilitat, accessibilitat, comunicació i l'atenció a la diversitat de famílies i infants, mentre que l'avaluació és considerada bona, i la capacitat per donar respostes als interessos de la comunitat és valorada entre bona i regular.

Detallades per àmbits les valoracions es presenten així:

Espai intern	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	1	18	33	10
Serveis Socials	4	4	3	7	0
Salut	0	1	10	7	2
Lleure i Cultura	1	1	6	6	2
Total	5	7	37	53	14

Espai extern	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	1	20	31	10
Serveis Socials	0	4	6	5	2
Salut	5	5	3	4	3
Lleure i Cultura	1	3	5	6	1
Total	6	13	34	46	16

Mobiliari i infraestructura	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	0	23	33	6
Serveis Socials	1	5	7	5	0
Salut	0	3	11	4	2
Lleure i Cultura	0	1	5	9	1
Total	1	9	46	51	9

Material	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	0	17	31	14
Serveis Socials	0	2	5	10	0
Salut	0	1	10	8	1
Lleure i Cultura	0	0	4	10	2
Total	0	3	36	59	17

Pressupost	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	9	29	19	2
Serveis Socials	0	4	9	5	0
Salut	2	2	10	4	1
Lleure i Cultura	2	5	3	6	0
Total	4	20	51	34	3

Projecte	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	0	6	43	11
Serveis Socials	1	3	8	4	0
Salut	0	0	7	11	2
Lleure i Cultura	0	0	3	12	1
Total	1	3	24	70	14

Pla de treball	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	1	4	43	1
Serveis Socials	1	1	4	11	0
Salut	0	1	6	11	2
Lleure i Cultura	0	0	4	11	1
Total	1	3	18	76	15

Oferta diversificada	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	2	1	16	32	5
Serveis Socials	0	6	12	0	0
Salut	0	2	6	8	2
Lleure i Cultura	0	0	3	6	7
Total	2	9	37	46	14

Flexibilitat	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	1	3	7	27	20
Serveis Socials	0	0	4	12	2
Salut	0	1	1	17	1
Lleure i Cultura	0	0	0	7	9
Total	1	4	12	63	32

Accessibilitat	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	0	9	42	6
Serveis Socials	0	0	1	8	9
Salut	0	4	2	9	4
Lleure i Cultura	0	0	2	3	11
Total	0	4	14	62	3

Confiança	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	0	0	27	32
Serveis Socials	0	0	0	8	10
Salut	0	0	0	15	4
Lleure i Cultura	0	0	1	5	10
Total	0	0	1	55	56

Comunicació	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	0	5	38	18
Serveis Socials	0	0	3	11	4
Salut	0	0	0	17	3
Lleure i Cultura	0	0	2	8	6
Total	0	0	10	74	31

Capacitat de resposta als interessos i necessitats de la comunitat					
	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	1	11	40	7
Serveis Socials	0	0	14	3	0
Salut	0	1	6	13	0
Lleure i Cultura	0	0	2	8	6
Total	0	2	33	64	13

Atenció a la diversitat de famílies i infants					
	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	1	5	37	18
Serveis Socials	0	1	3	13	0
Salut	0	0	4	14	2
Lleure i Cultura	0	0	1	8	7
Total	0	2	13	72	27

Avaluació	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	1	3	42	12
Serveis Socials	1	2	5	6	0
Salut	0	0	4	11	0
Lleure i Cultura	0	0	3	10	2
Total	1	3	15	69	14

La valoració que es fa de l'atenció donada als infants i a les famílies és considerada bona i molt bona, igual que la qualitat del treball en equip dels professionals, mentre que les relacions que s'estableixen entre els professionals són considerades majoritàriament bones, i les relacions que s'estableixen amb altres professionals són bones i regulars.

Per àmbits

Atenció donada als infants	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	0	2	30	28
Serveis Socials	0	1	9	5	2
Salut	0	0	1	11	8
Lleure i Cultura	0	0	1	5	10
Total	0	1	13	51	48

Atenció donada a les famílies	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	0	4	36	20
Serveis Socials	0	0	4	12	2
Salut	0	1	0	16	3
Lleure i Cultura	0	0	3	3	10
Total	0	1	11	67	35

Qualitat del treball en equip dels professionals					
	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	1	12	28	21
Serveis Socials	0	0	1	12	4
Salut	0	1	7	10	2
Lleure i Cultura	0	0	3	9	4
Total	0	2	23	59	31

Relacions entre professionals	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	0	10	32	19
Serveis Socials	0	0	0	12	6
Salut	0	0	5	14	1
Lleure i Cultura	0	0	2	7	7
Total	0	0	17	65	33

Relacions amb altres professionals					
	molt dolenta	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	1	0	18	22	2
Serveis Socials	0	0	1	16	0
Salut	0	2	9	8	1
Lleure i Cultura	1	0	3	8	1
Total	2	2	31	54	4

Les relacions de cooperació entre els diferents àmbits són valorades així:

- 104 professionals que responen que en tenen amb Educació el 70% les marquen com a bones o molt bones.
- 100 dels que es relacionen amb Serveis Socials les consideren bones en un 61%.

- 102 dels que responen que tenen relacions amb Sanitat les consideren bones en un 51%. Destaca en aquest cas un percentatge del 22% que no té cap tipus de relació amb aquest àmbit.
- 45 professionals, dels 93 totals que fan alguna referència a Justícia, un 48%, no hi tenen cap relació, i un 27% les consideren regulars com a dades més significatives.
- Amb la Guàrdia Urbana la carència de relacions es manifesta en un 39% dels 95 que responen, la resta les considera bones en un 30% i regular en un 22%.
- 88 contesten respecte de Cultura; un 42% considera que les relacions són bones, mentre que un 37% manifesta no tenir-n'hi.
- Esports és un àmbit amb què no hi té relacions un 42% dels 93 professionals; de la resta, un 40% considera que són bones.
- Cap dels 116 professionals que han respost el qüestionari destaca tenir relacions amb Parcs i Jardins.

La participació en la detecció de necessitats d'infants i famílies és valorada així:

Participació en detecció necessitats d'infants i famílies					
	molt poca	poca	regular	força	molta
Educació	1	1	3	37	14
Serveis Socials	2	1	1	9	3
Sanitat	0	1	5	12	2
Lleure i Cultura	1	1	3	6	5
Total	4	4	12	64	24

La participació en el disseny inicial, creació i posada en marxa del centre o servei és valorada d'aquesta manera:

Participació en disseny i posta en marxa					
	molt poca	poca	regular	força	molta
Educació	8	5	6	26	8
Serveis Socials	14	0	0	1	0
Sanitat	4	5	2	3	2
Lleure i Cultura	5	3	3	3	1
Total	31	13	11	33	11

La participació en la gestió del centre o servei és valorada:

Participació en gestió					
	molt poca	poca	regular	força	molta
Educació	7	12	12	14	8
Serveis Socials	11	3	0	1	0
Sanitat	5	5	1	4	1
Lleure i Cultura	7	2	1	2	3
Total	30	22	14	21	12

La participació en el funcionament del centre o servei és valorada:

Participació en funcionament					
	molt poca	poca	regular	força	molta
Educació	1	2	4	38	11
Serveis Socials	2	0	2	10	2
Sanitat	0	3	4	8	2
Lleure i Cultura	0	2	1	9	4
Total	3	7	11	65	19

La participació en l'avaluació del centre o servei és valorada:

Participació en avaluació					
	molt poca	poca	regular	força	molta
Educació	3	2	10	31	9
Serveis Socials	5	6	3	2	0
Sanitat	0	1	5	6	2
Lleure i Cultura	3	2	4	4	3
Total	11	11	22	43	14

Fan formació permanent 81 dels 116 professionals que han respost, tant dins com fora de l'horari laboral o combinant-los els dos en uns percentatges gairebé iguals, amb una lleugera alça, 40%, fora de l'horari. 17 destaquen que es formen en noves tecnologies; cap en llengües estrangeres ni en temes culturals; 2 en llengua catalana; 2 en direcció i gestió; i la gran majoria (71) destaquen que sobre tot es formen en temes referits a la pròpia professió.

Responen els professionals que hi ha una bona o molt bona la informació que es dona a les famílies, mentre que l'acompliment de les normes entre elles oscil·la entre bo i regular. Consideren que milloren entre regular i força les relacions amb els fills per part de la família, igual que el grau d'interacció que s'estableix amb altres famílies. Les famílies saben explicitar força les necessitats que té l'infant, en canvi participen poc en la gestió i avaluació del Centre o Servei. És bona o molt bona la informació que es dona als infants.

Per àmbits:

Utilitat de la informació donada a les famílies					
	molt poca	poca	regular	força	molta
Educació	0	0	9	34	16
Serveis Socials	0	0	2	13	3
Sanitat	0	0	3	15	2
Lleure i Cultura	0	0	3	7	5
Total	0	0	17	69	26

Acompliment de les normes per part de les famílies					
	molt poc	poc	regular	força	molt
Educació	0	4	21	32	2
Serveis Socials	0	0	5	12	0
Sanitat	0	0	7	11	0
Lleure i Cultura	0	1	5	7	2
Total	0	5	38	62	4

Millora de la relació amb els fills per part de les famílies					
	molt poca	poca	regular	força	molta
Educació	0	4	24	27	2
Serveis Socials	0	0	17	0	0
Sanitat	0	0	8	10	0
Lleure i Cultura	0	0	5	8	0
Total	0	4	54	45	2

Grau d'interacció amb altres famílies					
	molt poc	poc	regular	força	molta
Educació	0	8	21	28	2
Serveis Socials	1	7	5	2	0
Sanitat	0	2	11	2	0
Lleure i Cultura	0	0	2	10	2
Total	1	17	39	42	4

Explicitació de les necessitats com a famílies					
	molt poca	poca	regular	força	molta
Educació	0	5	27	23	4
Serveis Socials	0	3	6	8	0
Sanitat	0	2	9	7	0
Lleure i Cultura	0	0	5	7	1
Total	0	10	47	45	5

Explicitació necessitats de l'infant per part de la família					
	molt poca	poca	regular	força	molta
Educació	0	2	20	30	7
Serveis Socials	3	9	2	3	0
Sanitat	0	1	6	10	1
Lleure i Cultura	1	0	1	12	1
Total	4	12	29	55	9

Participació de les famílies en la gestió					
	molt poca	poca	regular	força	molta
Educació	11	18	23	6	0
Serveis Socials	10	0	1	0	0
Sanitat	10	3	2	0	0
Lleure i Cultura	2	2	4	4	1
Total	33	23	30	10	1

Participació de les famílies en l'avaluació					
	molt poca	poca	regular	força	molta
Educació	12	19	23	4	0
Serveis Socials	10	1	0	0	0
Sanitat	8	5	1	0	0
Lleure i Cultura	3	1	7	2	0
Total	33	26	31	6	0

Adequació de la informació donada als infants				
	dolenta	regular	bona	molt bona
Educació	0	7	33	19
Serveis Socials	1	2	10	1
Sanitat	0	1	17	0
Lleure i Cultura	0	3	9	4
Total	1	13	69	24

Més d'un 80% dels professionals creuen que l'assistència al centre o servei facilita força o molt el procés de creixement, desenvolupament i aprenentatge dels infants i n'afavoreix el seu procés d'autonomia, la comunicació amb els altres i el coneixement i la interacció amb el context cultural que els envolta. És en l'àmbit de Serveis Socials on la incidència es valora en menor proporció, valorant-ho majoritàriament com a regular.

Referit a com els professionals escolten famílies i infants la valoració també és molt alta, gairebé un 90% en tots els àmbits, i en el mateix percentatge creuen que actuen en conseqüència.

Hi ha entre força i molta satisfacció, en les famílies, els infants. Entre els professionals també hi ha satisfacció, però augmenta fins a un 30% el nombre d'aquells que la valoren tan sols regular, sent Serveis Socials i Sanitat els que més ho destaquen.

Des de tots els àmbits ressalten que hi ha coordinació entre els professionals. Pocs creuen que aquesta coordinació serveixi per intercanviar coneixements, canviar la metodologia o per aprofitar millor els recursos. Només pocs professionals d'Educació (7) i de Lleure i Cultura (2) destaquen que fan programació conjunta. 38 del total creuen que coordinar-se millora la intervenció o que els serveix per donar-se recolzament mutu.

Creuen que les famílies accedeixen al serveis sobre tot per iniciativa personal, per recomanació o assistència de familiars o amics, sent molt poca la incidència que creuen que tenen els mitjans de comunicació i la publicitat. Les respostes que es corresponen a com accedeixen a un o altre centre o servei de qualsevol dels àmbits queda molt equilibrada en el que són els procediments habituals.

La valoració de l'impuls polític de creació de xarxes és força o molta, igual que tenir programes propis del territori, així com la implicació de polítics, tècnics i professionals i de les famílies. En canvi deixen de citar si hi ha implicació dels infants en els recursos personals i en els recursos materials.

Es mostren satisfets en el funcionament del Centre o Servei en més d'un 80%, igual que amb els resultats que obtenen i en la pròpia satisfacció com a professionals.

Pel que fa a les dificultats més freqüents, un 47% destaca la manca de recursos, les relacionades amb els usuaris són d'un 35%, amb l'Administració un 15%. És baixa la incidència, un 9%, de les dificultats relacionades amb d'altres professionals, i també baixa, un 16%, les relacionades amb la pràctica professional.

En general fan pocs comentaris finals tan sols en destaquen 10 referits a infraestructura, 9 de negatius respecte a la política seguida, o 8 de la manera de treballar.

Síntesi dels resultats obtinguts amb els qüestionaris contestats per responsables i professionals

La gran majoria de professionals que atenen la infància de 0 a 6 anys a la ciutat de L'Hospitalet són dones d'una franja d'edat compresa sobre tot entre els 30 i els 50 anys, amb incidència especial entre els 41 i els 45 anys, amb residuals per sota del 30 i per sobre dels 50. En general es tracta de persones amb força experiència professional i amb la titulació ajustada a la tasca que desenvolupen. Hi ha més respostes d'Ensenyament (62) que dels altres tres àmbits, que s'equilibren al voltant dels 20.

L'objectiu més citat és el que se centra en l'educació, el desenvolupament i l'aprenentatge dels infants; la prevenció, l'atenció i cura figuren en segon i tercer

lloc, però molt distant del primer, i des de tots els àmbits remarquen que cal donar suport a la família, excepció feta de Lleure i Cultura que no ho mencionen en cap cas.

En consonància, l'activitat principal se situa a donar assistència i atenció personal i en grup als infants; en canvi destaquen per poc citades la participació en la planificació i l'avaluació⁷¹ del propi centre o servei.

Hi ha varietat d'opinions pel que fa a la valoració de l'espai tant interior com exterior, que oscil·la entre regular i bona, i igualment passa amb el que fa referència a mobiliari, infraestructura i material. En canvi l'opinió referida al pressupost és tant sols regular.

En general opinen que tenen un bon Projecte i un bon Pla de treball, en canvi l'oferta diversificada la qualifiquen entre regular i bona, i hi ha coincidència a considerar bé la flexibilitat, l'accessibilitat, la confiança i la comunicació en els Centres i Serveis.

La capacitat de resposta als interessos de la comunitat té com a resultat global una bona consideració, però Serveis Socials la consideren regular, i tornen a coincidir que es dona una bona atenció a les famílies i als infants.

En general hi ha satisfacció en la qualitat del treball en equip i sobre les relacions que s'estableixen entre els professionals, i també consideren bones les relacions professionals d'altres àmbits, excepció feta de Sanitat que les consideren regulars.

⁷¹ Aquesta opinió es contradiu amb la que després expressen quan es refereixen a la seva participació en l'avaluació del Centre o Servei que creuen ho fan força.

Torna a haver-hi majoria a qualificar de força la participació que tenen en la detecció de les necessitats de les famílies i els infants; en canvi hi ha divisió clara d'opinions entre els que pensen que han participat molt poc en el disseny inicial, creació i posada en marxa del Centre o servei i els que creuen que han participat força, i aquesta divisió es torna a repetir a l'hora de descriure la seva participació en la gestió, on n'hi ha més que creuen que hi participen molt poc que els que consideren que hi participen força.

Resultats de les respostes obtingudes de famílies usuàries de centres, serveis i programes

Els qüestionaris per recollir l'opinió de les famílies respecte de l'assistència dels seus fills i filles als centres servei i programes, van ser elaborats partint dels objectius de la recerca i dels ítems de cada objectiu referencial. Es va procurar que les respostes fossin entenedores, quant a llenguatge, i de fet van ser aquelles en què els experts van fer més aportacions per tal d'aconseguir-ne la màxima informació amb el mínim temps de resposta.

En la selecció de les famílies no es va seguir cap criteri especial, i el que es va procurar és que la mostra recollida fos d'usuaris de tots tipus i àmbits.

La forma de presentació és per tot L'Hospitalet en el cas dels serveis de cobertura per a tota la infància de la ciutat i per barris. Se segueix la mateixa estructura dels qüestionaris dels responsables i els professionals. Els àmbits són presentats dintre de cada barri i no es presenten per separat.

D'atenció a la infància de tot L'Hospitalet

Les respostes obtingudes són 41, 23 de les quals corresponen a Serveis Socials, 10 a Disminució i 8 a Lleure i Cultura, perquè en aquests àmbits és on s'ubiquen majoritàriament els serveis centralitzats de la ciutat.

Àmbit	Respostes	Percentatge
Serveis Socials	23	56,1%
Disminució	10	24,4%
Lleure i Cultura	8	19,5%
Total	41	100%

Les respostes són fetes 32 en català i 9 en castellà; 34 dels infants són autòctons de naixement, 2 de la resta d'Espanya, 1 de la Unió Europea i 4 no identifiquen el lloc d'on prové l'infant.

Els infants de les famílies que contesten, 26 són nenes i 14 nens, d'edats diverses entre 0 i 6 anys, destacant un major nombre dels d'un any i alguns d'edat superior a aquesta franja per les característiques pròpies dels centres analitzats, Baula sobre tot, CEDIAP de la ciutat.

Sexe i edat										
Nenes	nens	1r any	1 any	2 anys	3 anys	4 anys	5 anys	6 anys	8 anys	Altres
25	14	3	12	7	7	5	0	2	2	1

Temps de permanència dels infants en el centre , servei o programa		
Temps	Respostes	Percentatge
primer any	11	26,8%
1 any	20	48,8%
2 anys	5	12,2%
3 anys	3	7,3%
no consta	2	4,9%
Total	41	100%

S'han adreçat al centre, servei o programa per indicació d'altres persones, per indicació del Pediatra, i per derivació del CAP .

Coneixement de l'existència del centre o servei o programa	nº
Des de sempre	2
Per altres persones	12
Per Serveis Socials	2
Per l'escola	5
Per CAP / ABS	9
Per Hospital	2
Per pediatra	10
Per publicitat	1
Per altres famílies	4
Altres	3

Destaquen que no han pogut triar el servei on volien anar, 31 famílies.

Valoren com a bo tant l'espai extern com l'espai intern, també consideren bo el mobiliari encara que pugen les consideracions de regular, i igualment bo creuen que és el material.

La consideració puja a molt bona quan es refereixen a l'atenció dels professionals, i opinen que poden participar força com a família en el centre o servei.

Atenció als infants	regular	bona	molt bona	Total
Serveis Socials	0	7	16	23
Disminució	0	1	9	10
Lleure i Cultura	1	4	3	8
Total	1	12	28	41

Atenció a les famílies	bona	molt bona	total
Serveis Socials	5	18	23
Disminució	1	9	10
Lleure i Cultura	7	1	8
Total	13	28	41

Valoren força el suport que reben com a família, i el seu grau de satisfacció oscil·la entre força i molt.

Satisfacció global	regular	força	molt	Total
	2	22	17	41

Suport a la família	regular	força	molt	Total
	2	26	13	41

Els progressos més rellevants que destaquen són els que fan referència a la conducta prosocial, i també se n'observen en el progrés motriu i en la comunicació i el llenguatge.

Progrés	nº
Autonomia	6
Motricitat	11
Comunicació i llenguatge	11
Coneixement	5
Afectivitat	7
Conducta prosocial	21
No ha millorat	0

Les respostes van ser obtingudes entre abril i juliol de l'any 2001.

Van ser realitzades fonamentalment per mares autòctones, essent les franges d'edat variables però amb major presència entre els 31 i els 35 anys, essent la mateixa edat la que destaquen que té el pare.

Edat i procedència dels pares						
	Edat	Autòcton	Espanya	Unió Europ	Altres	No consta
pare	31-35	26	8	0	1	6
mare	31-35	22	4	4	2	9

El nombre de fills és d'1 en 19 casos, i de 2 en 12 famílies.

Contesten famílies que tenen fills en totes les franges d'edat 0-6 anys.

Convivència	infants
Pare	5
Mare	8
Pare i mare junts	31
Avis	3
Oncles	2
Germans	11
Altres persones	2

La majoria del infants conviu amb pare i mare i tenen germans però hi ha presència de convivència amb altres modalitats, només pare, només mare. La convivència amb avis, oncles, altres persones hi és present però amb molt poca incidència.

Aquesta taula indica tendència, ja que surten més elements que els que es corresponen a la totalitat de les famílies que han contestat, cosa que pot indicar la coexistència de més d'una d'elles alhora.

Collblanc-Torrassa

Les respostes obtingudes són 89, 71 d'elles d'educació, 3 de Serveis Socials, 10 de Salut i 5 de Lleure i Cultura.

Àmbit	Respostes	Percentatge
Educació	71	79,8%
Serveis Socials	3	3,4%
Salut	10	11,2%
Lleure i cultura	5	5,6%
Total	89	100%

Pel que fa al gènere dels infants, 51 són nens i 37 nenes, d'edat diverses entre 0 i 6 anys destacant un major nombre dels de 2 anys, i la franja d'entre 3 i 5 anys. Són infants fonamentalment autòctons (81).

Sexe i edat dels infants								
nens	Nenes	1r any	1 any	2 anys	3 anys	4 anys	5 anys	6 anys
51	37	5	8	24	17	9	17	8

L'estada en el centre o servei és d'entre un i dos anys de manera majoritària, (51), sent 16 els que destaquen que és el primer any d'assistència al centre o servei.

S'hi han adreçat per assistència i recomanació de familiars, per coneixença des de sempre o per indicació d'altres persones .

Coneixement de l'existència del centre o servei o programa	nº
Des de sempre	23
Per altres persones	21
Per Serveis Socials	3
Per l'escola	7
Per EAP	1
Pels mitjans de comunicació	1
Guia de l'administració	3
Per publicitat	1
Per consell altres famílies	34
Altres	11

La tria del centre o servei s'ha fet per motius eminentment pràctics (41) i també per raons educatives (27).

Valoren com a bo tant l'espai extern (amb tendència a regular) com l'espai intern (amb tendència a molt bo). També consideren bo el mobiliari i el material.

Consideren molt bona l'atenció dels professionals amb l'infant i bona o molt bona quan l'atenció es refereix a l'atenció a la família. Opinen que poden participar força com a família en el centre o servei.

Atenció als infants	dolenta	regular	bona	molt bona	total
Educació		1	29	41	71
Serveis Socials			1	1	2
Salut	1	1	6	2	10
Lleure i Cultura			1	4	5
Total	1	2	37	48	88

Atenció a les famílies	dolenta	regular	bona	molt bona	total
Educació	0	4	34	32	70
Serveis Socials	0	0	1	2	3

Salut	1	2	5	2	10
Lleure i Cultura	0	0	2	3	5
Total	1	6	42	39	88

Hi ha entre molts i força progressos en els infants i en tots els aspectes detallats per l'assistència, sent els més rellevants els que es refereixen a conducta prosocial, autonomia, en la comunicació i el llenguatge.

Progrés	nº
Autonomia	34
Motricitat	9
Comunicació i llenguatge	30
Coneixement	23
Afectivitat	19
Conducta prosocial	36
No ha millorat	0

Valoren força el suport que reben com a família i el seu grau de satisfacció oscil·la entre força i molt.

Suport a la família	molt poc	poc	regular	força	Molt	total
	1	2	10	49	23	85

Satisfacció global	molt poc	poc	regular	força	Molt	total
	1	1	5	47	34	88

Destaquen la manera de treballar, però no contesten majoritàriament si hi ha coordinació entre família i professionals o entre serveis diversos.

Les respostes van ser obtingudes entre maig i novembre de l'any 2001. Van ser realitzades fonamentalment per mares (58), autòctones (58), sent les franges

d'edat variables però amb major presència entre els 31 i els 35 anys (35), sent la mateixa edat la que destaquen que té el pare.

Edat i procedència dels pares						
	Edat	Autòcton	Espanya	Unió Europ	Altres	No consta
pare	31-35	54	21	0	8	6
mare	31-35	59	15	1	10	3

El nombre de fills és d'1 en 38 casos i de 2 en 35 famílies.

Contesten famílies que tenen fills en totes les edats de 0 a 6 anys, però un grup més important és el que té fills entre 1 i 2 anys.

Convivència	infants
Pare	13
Mare	20
Pare i mare junts	68
Avis	8
Oncles	8
Germans	4
Altres persones	46

La majoria del infants conviuen amb pare i mare i tenen germans, però hi ha presència de convivència amb altres modalitats, només pare, només mare. La convivència amb avis, oncles, altres persones, hi és present però amb molt poca incidència. Aquesta darrera taula indica tendència, ja que surten més elements que els que es corresponen a la totalitat de les famílies que han contestat, cosa que pot indicar la coexistència de més d'una d'elles alhora.

El Gornal

Les respostes obtingudes són 43, de les quals 9 corresponen a Educació, 9 a Salut i 25 a Lleure i Cultura.

Àmbit	Respostes	Percentatge
Educació	9	20,9%
Salut	9	20,9%
Lleure i cultura	25	58,1%
Total	43	100%

Pel que fa al gènere dels infants, 28 són nens i 15 nenes, d'edat diverses entre 0 i 6 anys destacant un major nombre els 3. Són infants fonamentalment autòctons (41).

Sexe i edat dels infants									
nens	Nenes	1r any	1 any	2 anys	3 anys	4 anys	5 anys	6 anys	8 anys
28	15	2	4	3	10	8	7	8	1

L'estada en el centre o servei és de temporalitat molt variable d'un any (16), 9 els que destaquen que és el primer any d'assistència, i de més de 3 anys en 10 casos.

S'han adreçat al centre o servei per coneixença des de sempre, per indicació d'altres persones, o per assistència de familiars.

Coneixement de l'existència del centre o servei o programa	nº
Des de sempre	16
Per altres persones	14
Per Serveis Socials	1
Per l'escola	2
Per EAP	1
Pels mitjans de comunicació	1
Guia de l'administració	0
Per publicitat	1
Per consell altres famílies	11
Altres	3

La tria del centre o servei s'ha fet per motius eminentment pràctics (16) i també per raons educatives (14).

Valoren com a bo l'espai extern, l'espai intern, el mobiliari i el material.

Consideren molt bona l'atenció dels professionals amb l'infant i molt bona o bona quan l'atenció es refereix a l'atenció a la família. Opinen que poden participar força com a família en el centre o servei.

Atenció als infants	bona	molt bona	total
Educació	3	6	9
Salut	1	8	9
Lleure i Cultura	7	18	25
Total	11	32	43

Atenció a les famílies	regular	bona	molt bona	total
Educació	1	4	4	9
Salut	0	1	8	9
Lleure i Cultura	0	13	12	25
Total	1	18	24	43

Hi ha entre força progressos en els infants i en tots els aspectes detallats per l'assistència, sent els més rellevants els que es refereixen a autonomia i conducta prosocial.

Progrés	nº
Autonomia	18
Motricitat	5
Comunicació i llenguatge	6
Coneixement	5
Afectivitat	9
Conducta prosocial	16
No ha millorat	0

Valoren força el suport que reben com a família i el seu grau de satisfacció és força i molt valorat en igual nombre de casos.

Suport a la família	poc	regular	força	molt	total
	1	2	30	10	43

Satisfacció global	poc	regular	força	molt	total
	0	0	21	21	43

Destaquen com a positiva la manera de treballar, però no contesten majoritàriament si hi ha coordinació entre família i professionals o entre serveis diversos.

Les respostes van ser obtingudes entre abril i novembre de l'any 2001. Van estar realitzades fonamentalment per mares autòctones, sent les franges d'edat variables però amb major presència entre 31 i 35 anys, sent la mateixa edat la que destaquen que té el pare.

Edat i procedència dels pares						
	Edat	Autòcton	Espanya	Unió Europ	Altres	No consta
pare	31-35	25	15	0	2	1
mare	31-35	26	12	0	3	0

El nombre de fills és de 2 en 20 casos i d'1 en 17 famílies. Contesten famílies que tenen fills en totes les edats de 0 a 18 anys, però un grup més important és el que té fills entre 3 i 5 anys. Hi ha un grup de 17 que destaca tenir fills entre 6 i 9 anys.

La majoria del infants conviuen amb pare i mare i tenen germans, però hi ha presència de convivència amb altres modalitats, només amb el pare o només amb la mare. La convivència amb avis, oncles, altres persones, hi és present però amb molt poca incidència.

Convivència	infants
Pare	8
Mare	15
Pare i mare junts	28
Avis	3
Oncles	2
Germans	22
Altres persones	1

Aquesta taula indica tendència, ja que surten més elements que els que es corresponen a la totalitat de les famílies que han contestat, cosa que pot indicar la coexistència de més d'una d'elles a l'hora.

Sant Josep

Les respostes obtingudes són 65, d'Educació, de Serveis Socials, de Salut i de Lleure i Cultura.

Àmbit	Respostes	Percentatge
Educació	45	69,2%
Serveis Socials	7	10,8%
Salut	10	15,4%
Lleure i cultura	3	4,6%

Quant al gènere dels infants, 33 són nenes i 32 nens, d'edat diverses entre 0 i 7 anys, destacant un major nombre els 3 i de 5 anys. Són infants autòctons (62).

Sexe i edat dels infants									
nens	Nenes	1r any	1 any	2 anys	3 anys	4 anys	5 anys	6 anys	7 anys
32	33	9	6	5	18	8	13	5	1

L'estada en el centre o servei és de temporalitat molt variable, amb un empat al voltant de 15 entre que és el primer any d'assistència i els que en fa un, dos o tres que hi assisteixen.

S'han adreçat al centre o servei per coneixença des de sempre o per assistència de familiars.

Coneixement de l'existència del centre o servei o programa	nº
Des de sempre	31
Per altres persones	8
Per Serveis Socials	3
Per l'escola	2

Per EAP	1
Pels mitjans de comunicació	1
Guia de l'administració	4
Per publicitat	21
Per consell altres famílies	2
Altres	3

La tria del centre o servei s'ha fet per raons educatives (22); per valoració de la infraestructura (20); per motius pràctics (14).

Valoren com a bo l'espai extern, l'espai intern, el mobiliari i el material.

Consideren molt bona l'atenció dels professionals amb l'infant i molt bona o bona quan l'atenció es refereix a l'atenció a la família. Opinen que poden participar força com a família en el centre o servei.

Atenció als infants	bona	molt bona	total
Educació	20	25	45
Serveis Socials	3	4	7
Salut	3	6	9
Lleure i Cultura	0	3	3
Total	26	38	64

Atenció a les famílies	regular	bona	molt bona	total
Educació	2	23	20	45
Serveis Socials	2	1	4	7
Salut	0	3	6	9
Lleure i Cultura	0	0	3	3
Total	4	27	33	64

Hi ha entre força i molts progressos en els infants i en tots els aspectes detallats per l'assistència, sent els més rellevants els que es refereixen a autonomia, conducta prosocial, coneixements i comunicació i llenguatge.

Progrés	nº
Autonomia	34
Motricitat	8
Comunicació i llenguatge	19
Coneixement	23
Afectivitat	7
Conducta prosocial	25
No ha millorat	0

Valoren força el suport que reben com a família i el seu grau de satisfacció és força i molt .

Suport a la família	regular	força	molt	total
	6	43	15	64

Satisfacció global	regular	força	molt	total
	3	38	24	65

Destaquen com a positiva la manera de treballar però no contesten de manera significativa si hi ha coordinació entre família i professionals o entre serveis diversos.

Les respostes van ser obtingudes entre abril i novembre de l'any 2001. Van ser realitzades fonamentalment per mares (39) autòctones, sent les franges d'edat variables però amb major presència entre els 31 i els 35 anys, però augmenta la franja d'entre 36-40, on se situen a la majoria dels pares.

Edat i procedència dels pares						
	Edat	Autòcton	Espanya	Unió Europ	Altres	No consta
pare	31-35	41	15	1	8	0
mare	36-40	48	10	1	6	0

El nombre de fills és de 2 en 29 casos i d'1 en 21 famílies. Contesten famílies que tenen fills en totes les edats de 0 a 18 anys, però un grup més important és el que té fills entre 5 i 12 anys. Hi ha un grup de 17 que destaca tenir fills entre 3 i 4 anys.

La majoria dels infants conviuen amb pare i mare i tenen germans, però hi ha presència de convivència amb altres modalitats, només pare, només mare. La convivència amb avis, oncles, altres persones, hi és present però amb molt poca incidència.

Convivència	infants
Pare	6
Mare	9
Pare i mare junts	56
Avis	1
Oncles	0
Germans	34
Altres persones	5

Aquesta taula indica tendència, ja que surten més elements que els que es corresponen a la totalitat de les famílies que han contestat, cosa que pot indicar la coexistència de més d'una d'elles a l'hora.

Síntesi de les respostes de les famílies

Les 238 respostes de les famílies obtingudes als tres barris de L'Hospitalet estudiats i en aquells serveis centralitzats que tenen el seu àmbit d'incidència en tota la ciutat es corresponen: 125 d'Educació, 33 de Serveis Socials, 29 de Salut, 41 de Lleure i cultura i 10 de Disminucions. Al barri d'El Gornal no hi ha respostes de famílies en l'àmbit de Serveis Socials.

Quant al gènere dels infants, 111 són nenes i 125 nens (hi ha dues respostes que no indiquen el sexe dels infants). Hi ha mostra de totes les edats entre 0 i 6 anys. Són majoritàriament infants autòctons.

L'estada en el centre és variable, però destaquen força respostes del 1r any d'estada.

Decideix l'elecció de centre i servei la coneixença des de sempre, l'assistència de familiars, les raons educatives i els motius pràctics.

En general es valora bé l'espai extern, l'espai intern, el mobiliari i el material.

Consideren bona l'atenció dels professionals cap a l'infant, igual que la que reben com a família. Opinen que poden participar força.

Totes les respostes destaquen progressos en els infants pel fet d'assistir al centre o servei, destacant els que fan referència a millora en la conducta prosocial, l'accés a l'autonomia, la comunicació i llenguatge i l'adquisició de coneixements.

També és molt ben valorat el suport que reben com a família, i mostren un grau de satisfacció alt. Valoren de manera positiva la manera de treballar dels professionals del centre o servei.

Les respostes van ser obtingudes entre abril i novembre de l'any 2001 i van ser realitzades fonamentalment per mares autòctones d'entre 31 i 35 anys.

El nombre de fills es mou majoritàriament entre 1 en 95 famílies, i 2 en 88 casos. La majoria dels infants conviuen amb el pare i la mare i tenen germans. Hi ha presència de convivència d'infants només amb el pare o només amb la mare, La convivència amb avis, oncles, altres persones, hi és present però amb molt poca incidència.

Síntesi del capítol

Els resultats dels qüestionaris dels 31 responsables, els 116 professionals i les 238 famílies usuàries dels centres, servei i programes, componen aquest capítol.

Dels responsables destaca que la majoria són dones d'entre 36 i 55 anys, amb molta experiència professional i bon coneixement del centre servei o programa on treballen. Gairebé la totalitat depenen laboralment de l'administració autonòmica o local.

L'objectiu fonamental sigui quin sigui l'àmbit analitzat és afavorir *l'educació, el desenvolupament i l'aprenentatge dels infants*; i l'activitat més assenyalada és *l'atenció personal i grupal als infants*.

Opinen que l'atenció que es dona als usuaris es bona; consideren oportuna la coordinació del treball intra i interàmbits i el grau de satisfacció és alt.

Tot això contrasta amb l'actitud crítica manifestada en conversa personal en el moment de lliurament dels qüestionaris per ser respostos. Consideren que, en ocasions, les seves condicions de treball són molt "estressants", que la immediatesa no permet la reflexió i que l'atenció sense fre impedeix la planificació.

Dels 116 professionals que han respost la majoria són dones d'entre 30 i 50 anys amb especial incidència entre 41 i 45 anys, que tenen força experiència professional i la titulació adequada a la feina que desenvolupen.

L'objectiu més citat és el que se centra en *l'educació, el desenvolupament i l'aprenentatge dels infants*, en conseqüència centren la seva activitat principal a *donar assistència i atenció individual i grupal als infants*. S'esmenta molt poc la participació en la planificació i l'avaluació en general i en el funcionament del centre, servei i programa en particular.

Consideren que tenen un bon Projecte i un bon Pla de treball, i en general manifesten satisfacció pel treball que estan realitzant.

Les 238 respostes de les famílies van ser obtingudes totes entre abril i novembre de l'any 2001, la majoria d'elles són autòctones, amb una estada variable dels fills als centres serveis i programes.

La majoria dels qüestionaris els van respondre mares d'entre 31 i 35 anys, i totes opinen que els infants han fet progressos des que reben atenció en la institució que analitzen.

Els infants d'aquestes famílies conviuen gairebé tots amb pare, mare, i germans, sent presents, de manera simbòlica, la resta de formes d'organització familiars, monoparentals, intergeneracionals o d'altres enumerades així sense haver-se pogut esbrinar quines.

La comparació entre totes les respostes obtingudes es desenvolupa en el següent capítol.

En aquest capítol presento la comparació dels resultats obtinguts en les respostes dels responsables i els professionals dels centres, serveis i programes, i també de les famílies que hi porten el seus fills per tal d'analitzar si els punts de vista d'uns i altres són coincidents o al contra hi ha una diversitat en les perspectives generals i en les particulars de cadascun.

Característiques dels responsables i professionals

El nombre de responsables que han respost els qüestionaris és **31**. La majoria són dones amb una edat compresa entre 36 i 55 anys havent-hi alguna excepció de responsables més joves sobre tot en l'àmbit de lleure (esplais).

Tothom disposa de l'acreditació acadèmica que es necessita per estar en el lloc de treball que ocupa, però el que més destaca és la presència de diplomatures i de llicenciatures gairebé en igual proporció.

Tenen força experiència professional i d'estada als Centres i Serveis on treballen, sent educació i sanitat els que més en tenen, mentre que serveis socials són de més recent creació amb l'actual estructura, i hi ha molta variabilitat d'experiència a lleure i cultura.

El nombre de professionals que han respost és **116**, dels quals 105 són dones i 11 homes.

La franja d'edat se situa majoritàriament entre 31 i 50 anys.

La titulació majoritària és la diplomatura, però també hi ha un empat minoritari entre llicenciatures (sobre tot a Sanitat) i formació professional (sobre tot al 1r cicle d'educació infantil 0-3 anys).

L'antiguitat en el lloc de treball és d'entre 3 i més de 15 anys, i l'experiència professional és majoritàriament àmplia, entre 7 anys i més de 15.

Característiques de les famílies

Han contestat els qüestionaris **238 famílies** de tots els àmbits; educació (125), serveis socials (33), sanitat (29), lleure i cultura (41) i mostrant especial incidència a les disminucions que presenten els seus fills (10).

El gènere dels infants és de 112 nenes i 126 nens, tots ells d'edats compreses entre 0 i 6 anys.

La coneixença i accés al Centre o Servei els ha vingut donada per l'assistència de familiars, per raons pedagògiques i també per raons pràctiques

El nombre de fills per família és un o dos majoritàriament, viuen amb el pare i la mare, encara que hi presència de convivència monoparental amb la mare, i també amb el pare. La presència de la família extensa és molt poc citada.

Els qüestionaris els han respost fonamentalment mares.

Característiques dels Centres

Les característiques dels Centres que han col·laborat en l'estudi difereixen força segons sigui l'àmbit analitzat i fins i tot s'observen realitats contrastades en els d'un mateix àmbit:

Educació queda molt centrat en escoles bressol, llars públiques, i CEIP.

Les Escoles Bressol subvencionades per l'Ajuntament presenten espais molt diferents quant a capacitat d'alumnat, però totes fan un esforç per treure'n el màxim profit i la seva distribució s'ajusta a les edats dels infants que atenen.

Les Llars públiques que depenen de la Generalitat disposen d'uns espais pensats per ser el que són i per donar el servei que donen. Són acollidores i els espais s'adeqüen a les necessitats que cada moment van sorgint.

Els Parvularis dels Centres d'Educació Infantil i Primària tenen unes característiques marcades pels propis centres que els acullen. En general estan ben pensats per cobrir les necessitats dels infants de 3 a 5 anys. De fet, molts d'aquests espais de construcció anterior a l'aprovació de la LOGSE (1990) van haver de ser condicionats per poder acollir a partir de l'any 1992 els infants de 3 anys, amb unes necessitats bàsiques molt diferents de la resta d'alumnat que assisteix als CEIP.

La incorporació del conegut com a P-3 ha fet que es replantegessin els espais d'ús comú com ara el pati, el menjador, l'espai on ubicar uns matalassets per dormir. D'aquesta remodelació se'n van veure beneficiats la resta de companys del cicle.

Malgrat tot hi ha espais exteriors que voregen els Centres que estan poc cuidats, cosa que convida poc a respectar-los i deixar-los nets.

En canvi quan s'és conscient de la importància que tots els espais siguin educatius i propiciïn la seva cura i respecte, els voltants dels centres són espais agradables i que conviden a estar-s'hi.

Serveis Socials: en aquest àmbit estan ben diferenciades les oficines destinades a l'atenció al públic, majoritàriament adult, d'aquells en què els infants són acompanyants si és que hi van, i els serveis i projectes pensats per atendre els infants i les seves famílies directament, per millorar la manera de relacionar-se i de conèixer-se.

La Casa dels Arbres és un espai molt petit però que tots els usuaris se senten molt seu i vetllen perquè així sigui.

El Centre Los Naranjos encara que sigui un servei externalitzat és un referent dels Serveis Socials, queda molt insuficient quant a espais i molt restringit als infants del barri on s'ubica (Can Serra). Tothom coincideix que centres d'aquestes característiques haurien de proliferar molt més, per atendre els infants després de l'escola on se'ls pugui treballar conductes prosocials i rebin ajuda per poder realitzar les tasques escolars encomanades, donat que les seves famílies no poden donar-los aquests tipus de suport, i de pautes de comportament.

Sanitat sobre tot centrat en:

Les Àrees Bàsiques de Salut, pensades per atendre sanitàriament tota la població. Depèn molt de la sensibilitat d'aquells que hi treballen que externament hi hagi o no alguna ambientació per a la infància de 0 a 6 anys. Les visitades seguien aquest patró i una acabava de ser "decorada" amb murals provinents d'un CEIP veí que els havia fet amb aquesta finalitat. Els altres dos eren sales d'espera comunitàries amb alguna fotografia mural d'algun infant.

En general, totes les ABS, CAP o ambulatoris desenvolupen el programa "Nen sa" adreçat a aquesta franja d'edat i fins una mica més grandets.

En una ABS s'ha iniciat recentment "L'espai nadó" adreçat a les famílies d'infants amb bolquers, però en especial a les mares que acaben de ser-ho. En aquest cas els espais estan pensats, i els professionals que hi treballen en tenen especial cura, perquè el tracte, l'estada i l'entorn siguin el més relaxants possibles per tal que les persones que hi van se sentin tranquil·les i confiades.

Al Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil, pel fet de ser un centre relativament nou (octubre de 2000), tot és molt net i nou en les seves sales d'espera i en la resta de les instal·lacions.

No s'ha visitat cap consultori en el moment en què els professionals intervenen directament amb infants, però tots mostren molt d'interès per atendre bé i amb qualitat els seus petits usuaris.

Disminució: han respost responsables, professionals i famílies, vinculats al CDIAP (Baula), dos EAP 17 i 33, CSMIJ, CREDA, tots ells fan diagnòstic, atenen i fan seguiment dels infants i dediquen molt temps a l'orientació a les seves famílies. Malgrat les intencions professionals de tots ells o els seus principis fundacionals, no sempre es pot oferir una atenció coordinada i en continuïtat entre l'atenció que reben abans dels 4 anys i la que és necessària en la seva incorporació als centres d'educació primària siguin públics o concertats.

Lleure i Cultura: en aquesta franja d'edat aquest àmbit se centra en els espais que acullen infants a partir de 3 anys, les biblioteques que tenen secció infantil, i centres esportius igualment amb activitats pensades per a la petita infància, fonamentalment el Club Natació Hospitalet.

Els espais se sustenten amb personal qualificat però també amb molta dosi de voluntarisme i entusiasme de gent jove. Alguns responen a iniciatives associatives i d'altres a estaments més estructurats com ara Càritas, però el cert és que fan una tasca social absolutament necessària.

La ciutat de l'Hospitalet disposa del Consell de la Joventut i l'Espai que constata que molts dels espais que el componen han canviat la seva funció d'esbarjo organitzat, per tal de donar atenció a la infància quan la família no pot ocupar-se'n.

Pel fet que la majoria de Centres i Serveis analitzats estiguin ubicats al barri, la coneixença per part de les famílies és gairebé natural, i la tria es produeix per adjudicació, "és el que ens toca", per assistència de familiars, per raons educatives, o simplement per motius pràctics.

Objectius més rellevants citats pels Centres, Serveis i Programes

Hi ha coincidència entre els responsables i els professionals a l'hora de valorar els objectius que es marquen i les activitats que realitzen.

Els objectius més citats per uns i altres són l'educació, el desenvolupament i l'aprenentatge dels infants (58,6%), seguit de la seva atenció i cura (23,4%) i la prevenció (20,4%).

La resta d'objectius són citats pels àmbits que els són propis. Sorpren que un de tant genèric com la protecció sols és citat per un 1,8%, o donada la franja d'edat que ens ocupa la poca atenció a la salut física (6,2%) i a la salut mental (7,4%).

Objectius Centres	Segons:	TOTALS				Significatiu
		nº	%	total	%	
Donar suport a famílies	Responsables	6	19,3	27	16,7	X2 .002
	Professionals	21	16,0			X2 .000
Atenció i cura dels infants	Responsables	8	25,8	38	23,5	
	Professionals	30	22,9			X2 .000
Educació, desenvolupament Aprenentatge	Responsables	18	58,0	95	58,6	X2 .000
	Professionals	77	58,8			X2 .000
Oci i diversió	Responsables	5	16,1	10	6,2	
	Professionals	5	3,8			X2 .000

Detecció i diagnòstic mèdic	Responsables	2	6,5	7	4,3	
	Professionals	5	3,8			
Prevenició	Responsables	7	22,6	33	20,4	X2 .000
	Professionals	26	19,8			X2 .000
Atenció salut física	Responsables	4	12,9	10	6,2	X2 .001
	Professionals	6	4,6			
Atenció salut mental	Responsables	1	3,2	12	7,4	
	Professionals	11	8,4			X2 .000
Protecció	Responsables	1	3,2	3	1,9	
	Professionals	2	1,5			X2 .013
Projecció social a la comunitat	Responsables	3	9,7	12	7,4	
	Professionals	9	6,9			X2 .012
Altres	Responsables	3	9,7	17		
	Professionals	14	10,7		X2 .009	

Activitats citades com importants que realitzen els Centres, Serveis i Programes

Les activitats que ressalten de manera destacada i des de tots els àmbits són aquelles que fan referència a l'assistència i atenció tant personal com grupal (82,7%). Només un 18,5% destaquen activitats d'informació i assessorament i de prevenició. Les activitats de coordinació i gestió són citades en un 16%, mentre que les de planificació i programació i les d'avaluació en prou feines si arriben al 3%.

Activitats	Segons:	TOTALS				Significatiu
		nº	%	total	%	
Coordinació i gestió	Responsables	6	19,4	27	16,66	
	Professionals	21	16,0			X2.000
Planificació i programació	Responsables	1	3,2	3	1,85	
	Professionals	2	6,5			
Avaluació	Responsables	1	3,2	5	3,08	
	Professionals	4	3,0			X2.020
Assistència, educació, tractament, atenció personal, atenció grupal	Responsables	27	87,0	134	82,71	
	Professionals	107	79,4			
Prevenició	Responsables	5	16,1	30	18,51	X2.000
	Professionals	25	19,0			X2.000
Informació, assessorament	Responsables	7	22,6	30	18,51	
	Professionals	23	17,6			X2.000
Derivació cap a altres serveis especialitzats	Responsables	0	0,0	10	6,17	
	Professionals	10	7,6			X2.000
Altres	Responsables	0	0,0	23	14,19	
	Professionals	23	17,6			X2.000

Valoració dels aspectes materials i d'infraestructura

El material dels centres és l'aspecte més ben valorat, el 54,2% dels qüestionaris el consideren bo:

Material i infraestructura		Molt dolent				Dolent				Regular				Bo				Molt bo				Significatiu
		nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	
Espai intern	Resp.	0	0,0	5,0	1,3	5	16,1	16,0	4,0	8	25,8	62,0	15,5	11	35,5	205	51,3	6	19,4	78,0	19,5	
	Prof.	5	3,8			7	5,3			15	11,5			58	44,2			16	12,2			X2 .000
	Fam.	0	0,0			4	1,7			39	16,4			136	57,1			56	23,5			
Espai extern	Resp.	0	0,0	12	3,0	2	6,5	22	5,5	8	25,8	104	26,0	17	54,8	186	46,5	4	12,9	72	18,0	
	Prof.	11	8,4			17	13,0			34	26,0			49	37,4			19	14,5			X2 .000
	Fam.	1	0,4			3	1,3			62	26,1			120	50,4			49	20,6			X2 .006
Mobiliari i infraestructura	Resp.	2	6,5	3	0,8	2	6,5	23	5,8	10	32,3	104	26,0	8	25,8	202	50,5	8	25,8	61	15,3	
	Prof.	1	0,8			11	8,4			53	40,5			55	42,0			11	8,39			X2 .011
	Fam.	0	0,0			10	4,2			41	17,2			139	58,4			42	17,6			X2 .029
Material	Resp.	0	0,0	1	0,3	2	6,5	9	2,3	7	22,6	69	17,3	15	48,4	217	54,3	7	22,6	94	23,5	
	Prof.	0	0,0			3	2,3			43	32,8			66	50,4			18	13,7			X2 .043
	Fam.	1	0,4			4	1,7			19	8,0			136	57,1			69	29,0			X2 .014
Pressupost	Resp.	4	12,9	8	4,9	4	12,9	24	14,8	12	38,7	72	44,4	7	22,6	45	27,8	2	6,5	6	3,7	
	Prof.	4	3,1			20	15,3			60	4,6			38	29,0			4	3,1			

L'espai intern també és considerat bo en un 51% de les respostes. Igual que el mobiliari i la infraestructura i l'espai extern encara que ambdós tenen un percentatge significatiu (26%) que els consideren regular.

Pel que fa al pressupost hi ha coincidència entre responsables i professionals a considerar-lo de regular.

Valoració d'aspectes de funcionament per part dels responsables i dels professionals

Tots els aspectes de funcionament reben la consideració de bons.

El més destacat és la comunicació (65%), seguit de pla de treball (64,8%), l'atenció a la diversitat (63,5%), el projecte (62,3%), l'avaluació (58,6%)⁷², la flexibilitat (55,5%), la confiança (50%), la capacitat de resposta (48,4%), l'accessibilitat (47,5) i l'oferta diversificada (39,5%).

⁷² Aquesta dada contrasta amb la poca incidència feta en l'activitat d'avaluació, ja que és citada només per un 3% dels 162 qüestionaris

Funcionament		Molt dolent				Dolent				Regular				Bo				Molt bo				Significatiu
		nº	%	Total	%	Nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	
Confiança	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	6,5	5	3,1	16	51,6	81	50,0	12	38,7	72	44,4	
	Prof.	0	0,0			0	0,0			3	2,3			65	49,6			60	45,8			
Comunicació	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,2	11	6,8	20	64,5	106	65,4	8	25,8	42	25,9	
	Prof.	0	0,0			0	0,0			10	7,6			86	65,6			34	26,0			
Atenció a la diversitat	Resp.	0	0,0	0	0,0	1	3,2	3	1,9	2	6,5	17	10,5	19	61,3	103	63,6	9	29,0	37	22,8	
	Prof.	0	0,0			2	1,5			15	11,4			84	64,1			28	21,4			
Pla de treball	Resp.	0	0,0	1	0,6	0	0,0	3	1,9	4	12,9	24	14,8	18	58,1	105	64,8	9	29,0	26	16,0	
	Prof.	1	0,7			3	2,3			20	15,3			87	66,4			17	13,0			
Projecte	Resp.	0	0,0	1	0,6	1	3,2	4	2,5	1	3,2	27	16,7	20	64,5	101	62,3	8	25,8	24	14,8	
	Prof.	1	0,8			3	2,3			26	19,8			81	61,8			16	12,2			X2 .000
Capacitat de resposta	Resp.	0	0,0	0	0,0	1	3,2	3	1,9	8	25,8	46	28,4	16	51,6	80	49,4	6	19,4	19	11,7	X2 .009
	Prof.	0	0,0			2	1,5			38	29,0			64	48,9			13	9,9			X2 .000
Flexibilitat	Resp.	0	0,0	1	0,6	3	9,7	7	4,3	2	6,5	15	9,3	14	45,2	90	55,6	10	32,3	43	26,5	
	Prof.	1	0,8			4	3,1			13	9,9			76	58,0			33	25,2			X2 .020
Accessibilitat	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8	4,9	4	12,9	20	12,3	9	29,0	77	47,5	18	58,1	50	30,9	
	Prof.	0	0,0			8	6,1			16	12,2			68	51,9			32	24,4			X2 .000
Avaluació	Resp.	0	0,0	1	0,6	1	3,2	4	2,5	5	16,1	23	14,2	18	58,1	95	58,6	7	22,6	21	13,0	
	Prof.	1	0,8			3	2,3			18	13,7			77	58,8			14	10,7			X2 .004
Oferta diversificada	Resp.	2	6,5	4	2,5	1	3,2	12	7,4	4	12,9	46	28,4	13	41,9	64	39,5	8	25,8	23	14,2	
	Prof.	2	1,5			11	8,4			42	32,0			51	38,9			15	11,5			X2 .000
Totals	Resp.	2		8		8		44		33	51,0	234		163		902		95		357		
	Prof.	6				36				201				739				262				

Valoració formació permanent

Responsables i professionals coincideixen que els temes que més fan de formació permanent són els que es refereixen a la pròpia professió (59%) combinant-ho dintre i fora de l'horari laboral.

La resta de temes en què es formen són molt dispersos, entre els que destaquen les noves tecnologies (12%), direcció i gestió, (3%). Destaca que ningú no s'està formant en llengües estrangeres.

Valoració de l'atenció donada als infants i a les seves famílies

Els tres estaments, responsables, professionals i famílies, valoren com a molt bona l'atenció que es dona i que reben uns i altres.

Molt bona l'atenció donada als infants en un 53,5%, bona a les famílies en un 49,5%.

Igualment responsables i professionals constaten que escolten molt els infants i en canvi valoren que només actuen en conseqüència de manera regular.

Les famílies en un 50% dels 238 qüestionaris respostos opinen que poden participar força en el servei on els atenen a elles o als seus fills.

Professionals:		Molt poc				Poc				Regular				Força				Molt			
		nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%
Escolten als infants	Resp.	0	0,0	0	0,0	1		2	1,2	0		11	6,8	11		63	38,9	19		85	52,5
	Prof.	0	0,0			1				11				52				66			
Escolten les famílies	Resp.	0	0,0	0	0,0	0		1	0,6	1		8	4,9	9		70	43,2	21		83	51,2
	Prof.	0	0,0			1				7				61				62			
Actuen en conseqüència	Resp.	0	0,0	0	0,0	0		0	0,0	2		14	8,6	16		84	51,9	13		59	36,4
	Prof.	0	0,0			0				12				68				46			
Totals	Resp.	0	0,0	0	0,0	1		3		3		33		36		217		53		227	
	Prof.	0	0,0			2				30				181				174			

Atenció donada		Molt dolenta				Dolenta				Regular				Bona				Molt bona				Significatiu
		nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	
Als infants	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,5	0	0,0	16	4,0	17	54,8	162	40,5	13	41,9	214	53,5	X2 .033
	Prof.	0	0,0			1	0,8			13	9,9			59	45,0			55	42,0			X2 .000
	Fam.	0	0,0			1	0,4			3	1,3			86	36,1			146	61,3			
A les famílies	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,5	2	6,5	24	6,0	19	61,3	198	49,5	10	32,3	172	43,0	
	Prof.	0	0,0			1	0,8			11	8,4			79	60,3 0			38	29,0			X2 .002
	Fam.	0	0,0			1	0,4			11	4,6			100	42,0			124	52,1			X2 .008
Totals	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	1,0	2	6,5	40	10,0	6	19,4	204	51,0	23	74,2	156	39,0	
	Prof.	0	0,0			2	1,5			24	18,8			12	9,1			93	71,0			
	Fam.	0	0,0			2	0,8			14	5,9			186	78,2			40	16,8			

Relacions de cooperació dels professionals

Les relacions que s'estableixen entre els professionals d'un mateix centre són descrites per ells com a bones⁷³.

Des de tots els àmbits es valora de manera satisfactòria el treball en equip que realitzen.

Amb altres àrees totes són considerades bones excepte amb Justícia que reben una consideració regular.

Benestar Social amb un 53%, i Educació amb un 52%, Esports amb un 28% i cultura amb un 27% són les àrees que equilibren la resta de respostes entre regulars i molt bones.

Sanitat amb un 45% i Guàrdia Urbana amb un 25% de respostes que consideren que tenen unes bones relacions, presenten les següents respostes considerades cap a regular.

⁷³ En el cas dels centres educatius, fan de vegades distinció entre l'equip de parvulari i la resta del Centre pròpiament dit.

Relacions de cooperació		Molt dolenta				Dolenta				Regular				Bona				Molt bona				Significatiu
		nº	%	Total	%	Nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	
Entre professionals propi Centre	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	20	12,4	0	0,0	76	46,9	0	0,0	34	21,0	
	Prof.	0	0,0			0	0,0			20	64,5			76	58,0			34	26,0			
Amb professionals altres Centres	Resp.	0	0,0	2	1,2	0	0,0	2	1,2	0	0,0	37	22,8	0	0,0	62	38,3	0	0,0	5	3,1	
	Prof.	2	1,5			2	1,2			37	28,2			62	47,3			5	3,8			X2 .011
Amb professionals àrea Educació	Resp.	1	3,2	1	0,6	0	0,0	3	1,9	3	9,7	24	14,8	15	48,4	85	52,5	8	25,8	24	14,8	
	Prof.	0	0,0			3	2,3			21	16,0			70	53,4			16	12,2			X2 .000
Amb professionals Benestar Social	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1,3	3	9,7	18	11,1	11	35,5	86	53,1	7	22,6	16	9,9	
	Prof.	0	0,0			2	1,2			15	11,5			75	57,3			9	6,9			X2 .022
Amb professionals Sanitat	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	1,9	4	12,9	27	16,7	11	35,5	73	45,1	4	12,9	10	6,2	
	Prof.	0	0,0			3	2,3			23	17,6			62	47,3			6	4,6			X2 .001
Amb professionals Justícia	Resp.	0	0,0	3	1,9	2	6,5	4	2,5	4	12,9	36	22,2	2	6,5	34	21,0	0	0,0	6	3,7	
	Prof.	3	2,3			2	1,2			32	24,4			32	24,4			6	4,6			X2 .014
Amb professionals Guàrdia Urb.	Resp.	0	0,0	1	0,6	0	0,0	1	0,6	5	16,1	29	17,9	11	35,5	41	25,3	4	12,9	10	6,2	
	Prof.	1	0,8			1	0,8			24	18,3			30	22,9			6	4,6			X2 .017
Amb professionals Cultura	Resp.	0	0,0	1	0,61	0	0,0	1	0,6	3	9,7	15	9,3	7	22,6	44	27,2	9	29,0	14	8,6	
	Prof.	1	0,8			1	0,8			12	9,2			37	26,0			5	3,8			X2 .000
Amb professionals Esport	Resp.	0	0,0	1	0,6	1	3,2	2	1,2	1	3,2	11	6,8	9	29,0	46	28,4	5	16,1	10	6,2	
	Prof.	1	0,8			1	0,8			10	7,3			37	26,0			5	3,8			X2 .000
Totals	Resp.	1		9		3		18		23		217		66		547		37		129		
	Prof.	8				15				194				481				92				

Participació dels professionals

Els professionals, majoritàriament, consideren que participen força en la detecció de les necessitats dels infants i les famílies i en el funcionament i l'avaluació del centre o servei al qual pertanyen. En canvi hi ha discrepància gairebé simètrica entre els que opinen que és molt poca (31) la seva incidència en el disseny inicial i en la posada en marxa dels serveis, i els que creuen que hi participen força (33). Igualment hi ha disparitat d'opinió entre els que creuen (30) que és molt poca la possibilitat de participació en la gestió i els que creuen (21) que hi participen força.

Participació de les famílies

Segons l'opinió que manifesten responsables i professionals, les famílies compleixen força les normes bàsiques del Centre.

Saben explicitar força les necessitats dels infants però només de manera regular les seves pròpies com a família.

Creuen que, pel fet de la seva assistència, la relació amb els fills millora de manera regular amb tendència a bona, igual com passa amb la interacció d'unes famílies amb altres.

Hi ha dispersió en l'opinió que els mereix la participació de les famílies en la gestió i l'avaluació dels centres i Serveis, essent sempre però consideracions a la baixa. 31% molt poc; 22% regular; 23% poc; 5,5% força i 1,5% molt.

Grau en què les famílies participen		Molt poc		Poc		Regular		Força		Molt		Significatiu
			%		%		%		%		%	
	Fam.	2	0,8	5	2,1	39	16,4	119	50,0	69	29,0	

Grau en què les famílies participen		Molt poc				Poc				Regular				Força				Molt				Significatiu
		nº	%	Total	%	Nº	%	Total	%	nº	%	Total	%		%	Total	%	nº	%	Total	%	
Acompleixen normes bàsiques	Resp.	0	0,0	0	0,0	2	6,5	7	4,3	10	32,3	51	31,5	15	48,4	88	54,3	3	9,7	7	4,3	
	Prof.	0	0,0			5	3,8			41	32,3			73	55,7			4	3,1			
Milloren relació amb fills	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	2,5	13	41,9	71	43,8	12	38,7	66	40,7	4	12,9	6	3,7	
	Prof.	0	0,0			4	3,1			58	44,3			54	41,2			2	1,5			
Interaccionen amb altres Famílies	Resp.	3	9,7	4	2,5	4	12,9	23	14,2	4	12,9	50	30,9	12	38,7	55	34,0	5	16,1	9	5,6	
	Prof.	1	0,8			19	14,5			46	35,1			43	32,8			4	3,1			
Expliciten necessitats famílies	Resp.	1	3,2	1	0,6	4	12,9	15	9,3	9	29,0	63	38,9	12	38,7	62	38,3	4	12,9	9	5,6	
	Prof.	0	0,0			11	8,4			54	41,2			50	38,2			5	3,8			
Expliciten necessitats infants	Resp.	0	0,0	4	2,5	2	1,5	14	8,6	7	22,6	41	25,3	15	48,4	77	47,5	7	22,6	17	10,5	
	Prof.	4	3,1			12	9,2			34	26,0			62	47,3			10	7,6			
Participen en gestió	Resp.	10	32,3	51	31,5	11	35,5	36	22,2	5	16,1	35	21,6	1	3,2	11	6,8	3	9,7	4	2,5	
	Prof.	41	31,3			25	19,1			30	22,9			10	7,6			1	0,8			X2 .000
Participen en avaluació	Resp.	11	35,5	51	31,5	8	25,8	36	22,2	9	29,0	40	24,7	1	3,2	7	4,3	1	3,2	1	0,6	
	Prof.	40	30,5			28	21,4			31	26,4			6	4,6			0	0,0			
Totals	Resp.	25		111		31		135		57		351		68		366		27		53		
	Prof.	86				104				294				298				26				

Valoració de com el centre, servei o programa facilita el creixement dels infants.

L'assistència dels infants al Centre facilita entre força i molt el seu procés de creixement, afavorint també força l'accés a l'autonomia personal i la seva comunicació amb els altres.

També valoren que els afavoreix força el coneixement del seu context cultural.

Les famílies, en les seves respostes, destaquen que hi ha progressos en el desenvolupament dels seus fills (86,5% entre força i molt) i que aquests es donen en més o menys incidència en tots els àmbits depenent també de cadascun dels infants i de les seves característiques individuals o socials.

Estableixen dintre d'aquests progressos una valoració més alta en l'adquisició de conductes prosocials (41%); accés a l'autonomia (38,6%); comunicació i llenguatge (27,7%); adquisició de coneixements (23%); afectivitat (17,6%), i la motricitat en darrer lloc dels progressos observats (13,8%).

Grau en què centre facilita		Molt poc				Poc				Regular				Força				Molt				Significatiu
		nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	
Procés creixement	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1,2	2	6,5	11	6,8	13	41,9	80	49,4	15	48,4	64	39,5	X2 .007
	Prof.	0	0,0			2	1,5			9	6,9			67	51,1			49	37,4			
Accés autonomia Personal	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	9,7	18	11,1	12	38,7	73	45,1	15	48,4	66	40,7	X2.000
	Prof.	0	0,0			0	0,0			15	11,5			61	46,6			51	38,9			
Comunicació amb Altres	Resp.	0	0,0	0	0,0	1	3,2	7	4,3	2	6,5	16	9,9	12	38,7	70	43,2	15	48,4	64	39,5	X2.000
	Prof.	0	0,0			6	0,8			14	10,7			58	44,3			49	37,4			
Coneixement con-text cultural	Resp.	1	3,2	3	1,9	1	3,2	12	7,4	3	9,7	26	16,0	14	45,2	71	43,8	11	35,5	39	24,1	X2 .010
	Prof.	2	1,5			1	0,8			23	17,6			57	43,5			28	21,4			
Totals	Resp.	1		3		2		21		10		71		51		294		56		233		
	Prof.	2				19				61				243				177				

Valoració Progressos de l'infant		Molt poc		Poc		Regular		Força		Molt		Significatiu
			%		%		%		%	%		
	Fam.	0	0,0	0	0,0	22	9,2	110	46,2	96	40,3	

Valoració de la satisfacció

Les famílies valoren entre força (53,7%) i molt (40,3%) el grau de satisfacció que tenen amb centre i servei.

Responsables i professionals opinen des del seu punt de vista que les famílies valoren força (67,2%) el funcionament del centre i servei, però en canvi consideren que hi ha gairebé el mateix nombre que el valoren molt i que el valoren regular (16%).

Igualment responsables i professionals coincideixen d'estar força satisfets (45%), encara que també n'hi ha que valoren regular (23,4%) el seu grau de satisfacció, i d'altres molt (21,6%).

També hi ha força satisfacció dels resultats del Centre (67,2%), així com del seu funcionament (64,1%), i de pertànyer aquest centre o servei estan força (50,6%) i molt (41,3) satisfets.

Grau de satisfacció		Molt poca				Poca				Regular				Força				Molta				Significatiu
		nº	%	Total	%	Nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	
Amb funcionament Centre	Resp.	0	0,0	1	0,6	0	0,0	3	1,9	5	16,1	24	14,8	16	51,6	104	64,2	10	32,3	29	17,9	
	Prof.	1	0,8			3	2,3			19	14,5			88	67,1			19	14,5			
Amb resultats Centre	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	1,9	2	6,5	19	11,7	18	58,1	109	67,3	11	35,5	27	16,7	
	Prof.	0	0,0			3	2,3			17	13,0			91	69,5			16	9,9			
de pertànyer al Centre	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,6	1	3,2	8	4,9	9	29,0	82	50,6	21	67,7	67	41,4	
	Prof.	0	0,0			1	0,8			7	5,3			73	55,7			46	35,1			
Totals	Resp.	0		1		0		7		8		51		43		295		42		123		
	Prof.	1				7				43				252				81				

Grau de satisfacció		Molt poca				Poca				Regular				Força				Molta				Significatiu
		nº	%	Total	%	Nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	
Famílies	Resp.	0	0,0	1	0,3	0	0,0	2	0,5	3	2,5	27	6,8	19	62,3	237	59,3	9	29,0	121	30,3	
	Prof.	0	0,0			1	0,8			14	10,6			90	68,7			16	12,2			
	Fam.	1	0,4			1	0,4			10	4,2			128	53,8			96	40,3			
Infants	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	7,4	16	51,6	78	48,1	11	35,5	54	33,3	
	Prof.	0	0,0			0	0,0			12	9,2			62	47,3			43	32,8			
Professionals	Resp.	0	0,0	1	0,6	3	9,7	7	4,3	4	12,9	38	23,5	13	41,9	73	45,1	11	35,5	35	21,6	
	Prof.	1	0,8			4	2,5			34	26,0			60	45,8			24	18,3			

Valoració de factors per impulsar polítiques per a la infància

Els responsables i professionals dels Centres i Serveis estudiats estan força convençuts que cal impulsar polítiques específiques per a la infància.

Estan força (50,6%) i molt (32,7%) convençuts que cal crear xarxes que els permetin una tasca coordinada entre els diferents serveis que incideixen en unes mateixes famílies i infants.

Més dispersa és l'opinió de concreció en un territori, n'hi ha que creuen que convé força (42,5%), d'altres molt (22,8%), i alguns solament regular (16%).

On també hi ha molta dispersió és en l'opinió sobre la implicació dels polítics en l'impuls d'aquestes polítiques: creuen que s'hi impliquen poc un 6,8%; molt poc un 8,6%; regular, 12,3%; força el 26,5, i molt un 35,8%.

En canvi valoren amb igual proporció, força (41,3%) i molt (41,3%), la implicació que tenen els tècnics i els professionals.

Torna a haver-hi opinions diverses respecte a la implicació de les famílies. Creuen que força el 41,9%, molt el 33,3% i regular gairebé el 13%.

Facilitació política infància		Molt poc				Poc				Regular				Força				Molt				Significatiu
		nº	%	Total	%	Nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	nº	%	Total	%	
Creació xarxes	Resp.	1	3,2	1	0,6	0	0,0	1	0,6	3	9,7	11	6,8	10	32,3	82	50,6	16	51,6	53	32,7	
	Prof.	0	0,0			1	0,8			8	6,1			72	55,0			37	28,2			
Concreció en un Territori	Resp.	1	3,2	1	0,6	3	9,7	6	3,7	2	6,5	26	14,2	11	35,5	69	42,6	13	41,9	37	22,8	
	Prof.	0	0,0			3	2,3			24	18,3			58	44,3			24	18,3			
Implicació polítics	Resp.	4	12,9	14	8,6	2	6,5	11	6,8	3	9,7	20	12,3	7	22,6	43	26,5	14	45,2	58	35,8	
	Prof.	10	7,6			9	6,9			17	13,0			36	27,5			44	33,6			X2 .002
Implicació tècnics i Professionals	Resp.	1	3,2	1	0,6	1	3,2	2	1,2	2	6,5	12	7,4	9	29,0	67	41,4	18	58,1	67	41,4	
	Prof.	0	0,0			1	0,8			10	7,6			58	44,3			49	37,4			
Implicació famílies	Resp.	2	6,5	2	1,2	0	0,0	4	2,5	4	12,9	21	13,0	11	35,5	68	42,0	13	41,9	54	33,3	
	Prof.	0	0,0			4	3,1			17	13,0			57	43,5			41	31,3			
Recursos personals	Resp.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
	Prof.	0	0,0			0	0,0			0	0,0			0	0,0			0	0,0			
Totals	Resp.	9		19		6		24		14		90		48		329		74		269		
	Prof.	10				18				76				281				195				

Dificultats més freqüents

Els responsables i els professionals coincideixen que la majoria de les dificultats vénen donades per la manca de recursos sobre tot personals per desenvolupar bé la tasca encarregada.

Com es recull en la descripció de les activitats més realitzades, l'assistència directa als usuaris de l'àmbit que sigui se'n du la major part del temps laboral, de forma que en queda molt poc per la reflexió, la planificació i l'avaluació de la utilitat de la pròpia pràctica, i de la manera de fer-la millorar.

En tractar-se majoritàriament de Centres i Serveis públics, aquestes carències s'imputen immediatament a l'administració a la qual es pertanyi, per la política, diuen, "d'exigir molt i donar poc".

També en ocasions els usuaris dels serveis són font de dificultats en no acabar d'ajustar-se a la necessària normativa que fa que els serveis funcionin, els horaris, els torns, els calendaris, els límits que el propi servei té.

Hi ha en general una forta sensibilitat cap a la necessitat de coordinar-se entre els centres i serveis que intervenen en una mateixa població per economitza esforços i evitar contradiccions que puguin confondre als usuaris.

Síntesi de la comparació dels resultats obtinguts amb els qüestionaris de responsables, professionals i famílies.

- **Característiques dels responsables i els professionals**

No hi ha diferències rellevants en cap dels aspectes estudiats. Aquesta franja d'edat està atesa fonamentalment per dones d'entre 30 i 50 anys, que tenen la titulació adequada per la tasca que realitzen, amb una bona experiència professional.

- **Característiques de les famílies**

S'han obtingut respostes de famílies de tots els àmbits estudiats, tant de nens com de nenes i si bé el nombre de respostes no és excessiu (no és una mostra quantitativa) surten reflectides totes les modalitats d'agrupament familiar en major o menor mesura.

Es constata que en aquestes edats petites continuen sent les mares les que prenen un especial protagonisme.

Les famílies tenen una coneixença " natural", o bé hi assisteixen perquè els toca, o perquè l'entorn els recomana anar-hi pel bé dels infants.

- **Característiques dels centres, serveis i programes**

- **Educació** queda molt centrat en escoles bressol, llars públiques, i CEIPs
- **Sanitat** sobre tot centrat en: Les Àrees Bàsiques de Salut , els Centres
- **Serveis Socials**, en l'àmbit general l'atenció és majoritàriament per als adults. Específics hi ha:

- El Programa Infància adreçat a detectar els riscos de marginació de 0 a 18 anys. La ciutadania en general el coneix poc.
- La Casa dels Arbres. Espai familiar modèlic i molt valorat Atén infants fins a 3 anys acompanyats de les seves famílies.
- El Centre Los Naranjos previst per atendre infants de 5 a 12 anys en horari extraescolar setmanal diari. Ha passat per diferent dificultats en el seu procés d'externalització.
- **Disminució.** Els centres que han respost, CDIAP (Baula), EAP (2), CSMIJ, CREDA són fonamentalment de diagnòstic, atenció i seguiment dels infants i d'orientació a les seves famílies. És poc clara la manera com s'atén de forma general la població d'entre 4 i 6 anys amb alteracions en el seu desenvolupament i des de la perspectiva pública.
- **Lleure i Cultura**, en aquesta franja d'edat, contempla els espais que acullen infants a partir de 3 anys. Hi ha també bona oferta de biblioteques infantils, a excepció d'El Gornal. El Club Natació Hospitalet ofereix propostes de familiarització amb l'aigua al més petits.
- **Objectius i activitats més assenyalats pels responsables i professionals**
 - **Els objectius** més citats són: l'educació, el desenvolupament i l'aprenentatge dels infants; la seva atenció i cura i la prevenció.
 - **Les activitats** més destacades són: l'assistència i atenció personal i grupal; activitats d'informació i assessorament i de prevenció.
- **Valoració dels aspectes materials i les infraestructures dels Centres**

El material, l'espai intern, el mobiliari, la infraestructura són considerats bons en general; l'espai extern és considerat significativament regular, i pel que fa al

pressupost hi ha coincidència entre responsables i professionals a considerar-lo regular.

- **Valoració d'aspectes de funcionament**

Tots els aspectes de funcionament reben la consideració de bo i per aquest ordre: comunicació; pla de treball; l'atenció a la diversitat; el projecte; l'avaluació, la flexibilitat; la confiança; la capacitat de resposta; l'accessibilitat, i l'oferta diversificada.

- **Valoració de la formació permanent**

Els temes més rellevants són els que es refereixen a la pròpia professió combinant-ho dins i fora de l'horari laboral. Destaca que ningú no s'està formant en llengües estrangeres.

- **Valoració de l'atenció donada als infants i a les seves famílies**

Responsables, professionals i famílies coincideixen que és molt bona l'atenció que es dona i que reben uns i altres.

L' escolta als infants és bona, mentre que se'n fa un ús oportú de manera regular. Les famílies opinen que poden participar força en el servei on s'atén els seus fills.

- **Valoració de les relacions de cooperació dels responsables i professionals dels Centre**

Les relacions descrites solen ser bones i valoren de manera satisfactòria el treball en equip.

Entre àrees són bones en general i per aquest ordre: Benestar Social; Educació; Esports; Cultura; Sanitat; Guàrdia Urbana. Amb Justícia la consideració que reben és regular.

- **Participació dels professionals**

Els professionals consideren que participen força en la detecció de les necessitats dels infants i les famílies i en el funcionament i l'avaluació del centre o servei a què pertanyen.

En canvi hi ha diversitat d'opinions pel que fa a la incidència en el disseny inicial i en la posada en marxa dels serveis, com també passa en la possibilitat de participació en la gestió.

- **Participació de les famílies**

Responsables i professionals aporten que les famílies aconsegueixen força les normes bàsiques del Centre. Saben explicitar millor les necessitats dels infants que les seves com a família.

Creuen que la relació amb els fills millora pel fet d'assistir al centre, servei i programa.

La participació de les famílies en la gestió i l'avaluació dels centres i serveis és en general poca.

- **Valoració de com el centre facilita el creixement dels infants**

L'assistència dels infants al Centre facilita el seu procés de creixement, afavorint l'accés a l'autonomia personal i la seva comunicació amb els altres.

També afavoreix força el coneixement del seu context cultural.

Les famílies destaquen que hi ha progressos en el desenvolupament dels seus fills, en l'adquisició de conductes prosocials; accés a l'autonomia; comunicació i llenguatge; adquisició de coneixements; afectivitat, i la motricitat.

- **Valoració del grau de satisfacció**

Les famílies valoren força el grau de satisfacció que tenen amb centre i servei, coincidint en aquesta valoració amb responsables i professionals.

Responsables i professionals estan força satisfets de pertànyer a centre, servei o programa, i dels resultats que se n'obtenen, així com del seu funcionament.

- **Valoració de factors per crear o impulsar polítiques per a la infància**

Els responsables i professionals dels Centres i Serveis estudiats, estan força convençuts que cal impulsar polítiques específiques per a la infància i que cal crear xarxes per realitzar una tasca coordinada entre els diferents serveis que incideixen en unes mateixes famílies i infants.

En general són crítics amb el grau d'implicació dels polítics, però en canvi valoren molt la implicació que tenen els tècnics i els professionals.

- **Dificultats més freqüents**

Els responsables i els professionals coincideixen que la majoria de les dificultats vénen donades per la manca de recursos sobre tot personals per desenvolupar bé la tasca encarregada.

L'assistència directa als usuaris de l'àmbit que sigui és l'activitat més realitzada, però hi ha altres tasques igualment importants: la reflexió, la planificació i l'avaluació de la utilitat de la pròpia pràctica, i com millorar.

Els Centres, Serveis, i Programes analitzats són fonamentalment públics, per això les mancances detectades s'imputen immediatament a l'administració a què es pertanyi, per la política, diuen, "d'exigir molt i donar poc".

Alguns usuaris dels serveis són font de dificultats en no acabar d'ajustar-se a la necessària normativa que fa que els serveis funcionin, els horaris, els torns, els calendaris, els límits que el propi servei té.

Gairebé sense excepcions, es manifesta una necessitat imperiosa de coordinar uns àmbits amb uns altres per rendibilitzar esforços i oferir unes millors prestacions.

Síntesi del capítol

Aquest capítol està compost pel creuament i la comparació de les dades obtingudes amb els qüestionaris de responsables, professionals i famílies, presentant les taules que recullen les respostes, destacant-ne les característiques comunes, les divergències més significatives i les dificultats més freqüents.

Pel que fa a les característiques entre responsables i professionals, no n'hi ha cap de rellevant.

Es constata que les mares continuen tenint protagonisme en les primeres edats dels infants i que la composició pare, mare fill/fills és la predominant en la població analitzada.

Hi ha coincidència en els objectius i activitats que es marquen responsables i professionals i que se centren en la intervenció directa amb els infants en tots i cadascun dels àmbits analitzats.

També hi ha coincidència en la valoració en d'altres aspectes, material i d'infraestructura i sobre tot de valorar que el pressupost de què disposen és regular.

Les famílies opinen que se les escolta prou i que s'atén bé els infants,

compartint la percepció que en tenen responsables i professionals.

Les dificultats coincidents és la manca de recursos sobre tot personals per atendre la demanda que cada cop arriba més als centres, serveis i programes de tots els àmbits.

Igualment s'apunta la poca possibilitat d'aturar-se a reflexionar i a planificar la tasca amb una mica de perspectiva.

I també hi ha coincidència a considerar que cal coordinar més i millor les accions que cadascú fa, com una forma immediata d'optimitzar els recursos existents.

En aquest capítol es presenten les respostes als objectius plantejats a la recerca, a partir de l'anàlisi de:

- la tipologia dels centres, serveis i programes que han intervingut en la investigació.
- els objectius i les activitats més assenyalats per responsables i professionals.

Pel que fa a la participació en els centres serveis i programes, s'ha valorat:

- la dels professionals.
- la de les famílies.

Igualment es fa un resum de les valoracions que fan els diferents estaments consultats quant a:

- els aspectes materials i de les infraestructures de què disposen.
- els aspectes de funcionament.
- la formació permanent dels responsables i dels professionals
- l'atenció donada als infants i a les seves famílies.
- les relacions de cooperació que s'estableixen.
- la incidència en el creixement dels infants per la seva assistència al centre, servei o programa.
- el grau de satisfacció.
- els factors per crear o impulsar polítiques per a la infància.

Els punts forts i els punts febles s'han resumit des de la perspectiva:

- de la prevenció, la detecció, la planificació i l'avaluació
- d'intervenció directa, pel que fa a
 - universalitat
 - territorialitat
 - innovació
 - flexibilitat i adaptació a les noves necessitats emergents
- de coordinació
 - interna
 - externa
 - treball en xarxa

També s'aporta la tipologia d'administracions de qui depenen els centres serveis i programes estudiats.

Respostes als objectius plantejats a la recerca:**Objectiu 1**

“Analitzar els objectius i les característiques de funcionament dels centres, serveis i programes des dels diferents àmbits: la salut; atenció socioeducativa, atenció a la discapacitació, a la immigració, i el lleure i la cultura.”

Tipologia de centres, serveis, programes analitzats:

La tipologia dels diferents centres, serveis i programes és important per saber quina és la realitat que es va analitzar, les vinculacions i dependències de cadascun a organisme a què pertanyen.

Educació

- Escoles Bressol
- Llars d'infants
- Parvularis
- Equips d'Assessorament Psicopedagògic (EAP)
- Centre Recursos Educatius per a Deficients Auditius (CREDA)

Serveis socials

- Centres Municipal Serveis Socials
- Programa Infància
- Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)
- Casa dels Arbres
- Centre “Los Naranjos”

Salut

- Àrees Bàsiques de Salut (ABS)
- Centre d'Atenció Primària (CAP)
- Centre Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ)
- Comissió Territorial Interdepartamental de Catalunya (CTIC a l'Hospitalet, coordinada per Sanitat)

Disminuïts

- Baula (CDIAP)
- Centre d'Educació Especial

Oci i Cultura

- Consell de la joventut i l'esplai
- Esplais
- Biblioteques

Immigració

- Akwaba
- Associació Gitana Lacho Bají-Calí
- Programa municipal d'interculturalitat

Objectius i activitats més assenyalats pels responsables professionals consultats.

- Els objectius més citats per responsables i professionals coincideixen en l'ordre d'importància: l'educació, el desenvolupament i l'aprenentatge dels infants; seguit de la seva atenció i cura i la prevenció.
- Encara que la resta d'objectius són específics de cadascun dels àmbits estudiats, sorprèn en general la poca referència que es fa a un de tan important com és la protecció, atesa la franja d'edat estudiada. Igualment destaca el poc el poc esment que es fa de l'atenció a la salut física i a la

salut mental.

- Les activitats principals són aquelles que fan referència a l'assistència i a l'atenció tant individual com grupal. Destaquen poques activitats d'informació i assessorament.
- Les activitats de coordinació i gestió són poc considerades, i menys encara les de planificació i programació i d'avaluació.

Objectiu 2

“Conèixer els indicadors que utilitzen els diferents centres, serveis i programes que s'ocupen de la infància en els barris triats per a la mostra i també d'aquells que ofereixen els seus serveis a tota la ciutat”

De les respostes valoratives aportades pels diferents estaments implicats destaquen:

Dels aspectes materials i les infraestructures dels Centres

- El material dels centres en general és ben valorat, igual que l'espai intern i el mobiliari.
- La infraestructura i l'espai extern obtenen una consideració regular.
- El pressupost és considerat també regular tant per responsables com per professionals.

Dels aspectes de funcionament

- Tots els aspectes de funcionament reben la consideració de bons. El més destacat és la comunicació; seguit de pla de treball, l'atenció a la diversitat,

el projecte, l'avaluació⁷⁴, la flexibilitat, la confiança, la capacitat de resposta, l'accessibilitat i l'oferta diversificada.

De la formació permanent dels professionals

- La pròpia professió és la base de la formació permanent que fan, combinat l'horari laboral i temps personal.
- Destaca que ningú no s'està formant en llengües estrangeres. Aquest fet no deixa de sorprendre atesa la procedència diversa que presenten els usuaris i sobre tot les seves famílies.

De l'atenció donada als infants i a les seves famílies

- Els tres estaments valoren com a molt bona l'atenció que es dona, en els centres serveis i programes en general, als infants i a les famílies.
- Igualment, responsables i professionals constaten que escolten molt els infants i en canvi valoren que només actuen en conseqüència de manera regular.
- La meitat de les famílies opinen que poden participar força en el servei on les atenen a elles o als seus fills.

De les relacions de cooperació dels responsables i professionals de Centre

- Les relacions entre els professionals d'un mateix centre són descrites per ells com a bones⁷⁵.
- Des de tots els àmbits es valora de manera satisfactòria el treball en equip que realitzen entre els components i les components d'un mateix centre, servei i programa.

⁷⁴ Aquesta dada contrasta amb la poca incidència feta en l'activitat d'avaluació, ja que és citada només per un 3% dels 162 qüestionaris.

⁷⁵ En el cas dels centres educatius fan de vegades distinció entre l'equip de parvulari i la resta del Centre pròpiament dit.

- Totes les relacions de cooperació amb altres àrees que estableixen són considerades bones excepte amb Justícia, que reben una consideració regular. Benestar Social i Educació són les ben valorades. Esports i Cultura oscil·len entre regulars i molt bones. Les relacions amb Sanitat i Guàrdia Urbana són considerades bones i regulars respectivament .

De la participació dels professionals

- Els professionals consideren que poden participar força en la detecció de les necessitats dels infants i les famílies i en el funcionament i l'avaluació del centre o servei a què pertanyen. En canvi hi ha discrepància en l'opinió en quina incidència han tingut en el disseny inicial i en la posada en marxa dels serveis.
- Tampoc no hi ha coincidència entre els que creuen que és molt poca la possibilitat de participació en la gestió i els que creuen que hi participen força.

De la participació de les famílies

- Responsables i professionals manifesten que les famílies aconsegueixen força les normes bàsiques del centre, servei i programa, i que saben explicitar força les necessitats dels infants, però només de manera regular les seves pròpies necessitats com a família.
- Creuen que pel fet de la seva assistència al centre servei o programa la relació amb els fills millora de manera regular amb tendència a bona, igual com passa amb la interacció d'unes famílies amb altres...
- Hi ha dispersió en l'opinió que els mereix la participació de les famílies en la gestió i l'avaluació dels centres i serveis.

De la millora en el creixement dels infants per l'assistència al centre, servei i programa

- L'assistència dels infants al Centre facilita el seu procés de creixement, afavorint també l'accés a l'autonomia personal i la seva comunicació amb els altres, i que els afavoreix el coneixement del seu context cultural.
- Les famílies en les seves respostes destaquen que hi ha progressos en el desenvolupament dels seus fills. Estableixen dintre d'aquests progressos l'adquisició de conductes prosocials; accés a l'autonomia; comunicació i llenguatge; adquisició de coneixements; afectivitat, i la motricitat.

Del grau de satisfacció

- Les famílies estan força i molt satisfetes del tracte que se'ls dispensa.
- Igualment responsables i professionals coincideixen d'estar força satisfets de pertànyer al centre i servei.
- També hi ha força satisfacció dels resultats del Centre, així com del seu funcionament.

Dels factors per crear o impulsar polítiques per a la infància

- Els responsables i professionals dels Centres i Serveis estudiats estan força convençuts que cal impulsar polítiques específiques per a la infància. Creuen que cal crear xarxes que els permetin una tasca coordinada entre els diferents serveis que incideixen en unes mateixes famílies i infants.
- Hi ha molta dispersió en l'opinió sobre la implicació dels polítics en l'impuls d'aquestes polítiques, amb una valoració global d'implicació en l'escolta, més precària en la resolució.
- En canvi valoren força i molt la implicació que tenen els tècnics i els professionals en aquesta idea.
- Hi ha en general una forta sensibilitat cap a la necessitat de coordinar-se

entre els centres i serveis que intervenen en una mateixa població, per tal d'economitzar esforços i evitar contradiccions que puguin confondre els usuaris.

Punts forts destacats

De prevenció i detecció, planificació i avaluació

- Creació des de diferents àrees municipals de programes específics per detectar els problemes més rellevants que en alguns sectors poden sorgir, i planificar-ne accions tendents a resoldre les diferents situacions plantejades: Programa Infància, Programa d'Interculturalitat, Negociat de Família...

D'intervenció directa

- Universalitat
 - Hi ha possibilitat d'escollir i d'escolaritzar tota la població de 3 a 6 anys a la xarxa pública.
 - Els serveis sanitaris d'atenció a la petita infància tenen cobertura a tots els barris de la ciutat i capacitat per atendre-la.
 - Centres i serveis centralitzats, Baula, CSMIJ, EAP, EAIA tenen ben detectades les necessitats de la població.
- Territorialitat
 - Hi ha barris amb una bona dotació de serveis, propera a la infància i a les seves famílies.
 - Els serveis que són únics per tota la població procuren prioritzar les necessitats de la infància que pugui patir un major risc de marginació.

- Innovació
 - Centres i serveis valoren la possibilitat de plantejar canvis en les seves formes d'intervenció directa amb la població. Alguns d'ells han iniciat la realització de projectes, que tendeixen a vincular infants i famílies en el seu procés de creixement individual i social com una manera de fer front a la marginalitat i al risc d'exclusió.
- Flexibilitat i adaptació a les noves necessitats emergents
 - En general es fan esforços per atendre les necessitats que sorgeixen en l'atenció quotidiana dels usuaris dels centres i serveis.
 - S'ha creat el Programa d'Interculturalitat per assessorar totes les àrees municipals pel que fa a l'atenció de la població nouvinguda.
- Qualitat en el treball d'intervenció
 - Hi ha centres i serveis que demostren molta creativitat a l'hora de realitzar la seva tasca professional.
 - En general quan això succeeix és perquè hi ha un projecte compartit per més d'un professional, és a dir pel treball en equip planificat. En tots els àmbits estudiats en surt algun exemple: Centres de serveis socials que proposen compromisos als usuaris; centres educatius que cerquen noves formes d'atenció a infants i famílies; serveis extraescolars que fan una tasca educativa de qualitat...
 - La creació de la CTIC de la ciutat coordinada en aquest cas per Sanitat pot esdevenir un bon aglutinador per afrontar la problemàtica de la infància en risc de marginació social.

De coordinació:

- Coordinació interna
 - Tots els responsables i professionals responen en els seus qüestionaris que es reuneixen periòdicament els equips dels que formen part.

- En alguns casos aquestes reunions es veuen reflectides en la distribució de la tasca laboral.
- Coordinació externa
 - Comencen a donar-se iniciatives per afavorir la coordinació entre centres i serveis que atenen de manera simultània o successiva els infants i les famílies.
 - Des de la Regiduria d'educació hi ha un Projecte per coordinar les Llars d'infants públiques i les Escoles Bressol subvencionades amb els CEIP dels barris corresponents hipotètics receptors dels infants que han assistit a centres educatius 0 –3 citats.
 - Alguns Centres Municipals de Serveis Socials es relacionen amb l'ABS del barri, i amb esplais que atenen infants que ells els deriven.
 - Baula té contactes periòdics amb les Escoles Bressol i Llars d'infants a les quals assisteixen infants amb alteracions.
 - Els esplais estan coordinats entre si pel Consell de la Joventut i l'Esplai.
- Treball en xarxa
 - Hi ha una publicació "Com estimem els nostres fills/Cuánto queremos a nuestros hijos" que, coordinat pel Programa Infància, va aconseguir reunir professionals de diferents àmbits per tal de poder oferir un document d'orientacions a las famílies en l'atenció i cura dels seus fills acordat per consens.
 - Des de l'octubre de l'any 2000 la ciutat disposa d'una Comissió Territorial Interadministrativa de Catalunya (CTIC), coordinada per Sanitat, destinada a aglutinar totes les Institucions que atenen la infància en situació de risc social o amb possibilitat de patir-ne.

Punts febles que es destaquen***De prevenció i detecció, de planificació i avaluació***

- Serveis i programes creats per afavorir la detecció i prevenció, es troben mancats de recursos humans, amb poca dotació d'infraestructura per afrontar la tasca per la qual se'ls va concebre. Un exemple clar és el Programa Infància que té com a dotació pròpia una única persona, i té com objectiu atendre tota la infància de 0 a 18 anys de la ciutat susceptible de patir algun tipus de marginació.
- Es posen en marxa noves propostes sense acabar d'avaluar-ne d'altres que estan en ple funcionament i que es troben en perill de continuïtat, per criteris aliens a la qualitat del servei o a la satisfacció dels usuaris. Aquesta aportació és feta sobre tot per alguns Centres de Serveis Socials.
- Des de les Àrees Bàsiques de Salut, es detecta en ocasions negligència en el compliment per part d'algunes famílies de la seves responsabilitats de dur els infants a controls periòdics que els permetin l'avaluació del l'estat físic i de desenvolupament en què es troben.
- Les escoles bressol públiques, malgrat atendre la població que els arriba amb diagnòstic d'alteració en el seu desenvolupament i de detectar ells mateixos casos nous, no tenen personal especialitzat que permeti els atendre aquests infants i la resta de la manera convenient.

D'intervenció directa

- Universalitat
 - La franja 0-3 anys està clarament poc atesa a nivell públic. La iniciativa privada prolifera però ni així es dóna l'abast per atendre els infants i les famílies que més ho necessitin.

- Aquest fet crea greuges comparatius entre famílies i fa que les poques places d'oferta pública que hi ha siguin ocupades per infants procedents de famílies amb alguna problemàtica afegida, de manera que són inaccessibles a infants de 0 a 3 anys de famílies dites "normals".
- Els infants de 3 a 6 anys que necessiten el seguiment d'algun equip específic de vegades veuen interrompuda l'atenció individualitzada que necessiten, perquè Baula només pot ocupar-se'n fins als 4 anys màxim, i els EAP triguen a poder atendre'ls, perquè amb les "etapes obligatòries" veuen desbordades les seves possibilitats d'intervenció i orientació per poder guiar-ne la millor manera de donar-los suport.
- Territorialitat
 - El Pla integral Collblanc–Torrassa, acabat a l'any 2000, va detectar com a necessitat emergent prioritària l'atenció a la petita infància, i en l'actualitat encara no s'ha realitzat cap mesura contundent al respecte, malgrat que es feien recomanacions concretes de reutilització d'espais ja existents per poder atendre a la infància 0 – 3 anys del barri.
- Innovació
 - Els diferents serveis procuren endegar mesures innovadores per atendre els usuaris, però en ocasions queden truncats per canvis o remodelació de personal o per la reducció de recursos, i això és viscut com a una mostra de poc respecte cap a la tasca diversificada i acostada a resoldre problemes concrets.
- Flexibilitat i adaptació a les noves necessitats emergents
 - L'adaptació a les necessitats emergents es fa, però en ocasions és complicada per les expectatives que els propis usuaris tenen: immediatesa en l'atenció, protestes per esperes, incompliment de les normes, exigència de drets per damunt dels propis deures i obligacions.

- Qualitat en el treball d'intervenció
 - Alguns centres i serveis públics estan entrant en una fase de desprestigi, perquè, com que hi ha manca de recursos per atendre tota la població, hi van majoritàriament sectors de població molt necessitats, i això fa que la resta de població a què també li correspon atenció se'n senti exclosa. Aquest fet està creant una crispació social entre els que es consideren autòctons de la ciutat i els nouvinguts.

De coordinació

- Coordinació interna
 - Malgrat que tots els equips destaquen que es reuneixen sovint, la majoria coincideixen que els temes que tracten tenen molt a veure amb la resolució immediata de la tasca professional quotidiana, però que tenen pocs espais i poc temps per poder planificar, fer una avaluació aprofundida que els permeti la reflexió sobre la pròpia intervenció, fer canvis i preveure'n millores.
- Coordinació externa
 - Són pocs els mecanismes previstos per a la coordinació entre els centres i serveis d'un mateix territori. Les coordinacions que es realitzen excepte algunes petites previsions, són fruit de la bona voluntat dels professionals i les ganes d'oferir una millor atenció als usuaris dels centres i serveis.
 - Hi ha desconeixement per part d'alguns professionals de l'existència d'altres centres i serveis que atenen la mateixa població infantil que ells.
- Treball en xarxa
 - Hi ha moltes expectatives amb el funcionament de la CTIC, però, al marge del seu arrelament com a grup coordinat, la seva acció queda molt centrada en l'atenció a la infància en risc.

- El Programa Infància no té possibilitat, amb la seva realitat actual, de ser el motor que dinamitzi un treball coordinat entre els diferents centres i serveis que atenen la infància en el seu conjunt.

Objectiu 3

“Estudiar la implicació de les administracions, dels polítics dels tècnics i dels professionals dels diferents sectors, de les famílies, i també dels infants, en la implementació dels serveis.”

Tipus d'administracions de qui depenen els centres, serveis, programes

El diferents centres i serveis tenen dependència orgànica diversa:

- Llars d'infants públiques i Centres d'Educació Infantil i Primària (CEIP); l'Equip d'Assessorament Psicopedagògic (EAP), i el Centre de Recursos Educatius per a Deficients Auditius (CREDA), depenen del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.
- Centres de Serveis Socials, Negociat de Família, La Casa dels Arbres,⁷⁶ el Programa Infància i el personal de l'EAIA depenen de la Regiduria de Política Social de l'Ajuntament de l'Hospitalet.
- Àrees Bàsiques de Salut, Centres d'Atenció Primària (CAP) i Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ) depenen del Departament de Sanitat de la Generalitat de Catalunya.

⁷⁶ Reben suport de la Diputació de Barcelona i del Ministerio de Asuntos Sociales.

- El Centre de Diagnòstic i Atenció Primerenca (CDIAP), Baula, depèn del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.

En molts casos hi ha més d'una administració col·laborant en el funcionament del centre i servei.

- La iniciativa privada en les seves formes organitzatives diverses, cooperatives, associacions, majoritàriament sense ànim de lucre. Aquest és el cas de les escoles bressol subvencionades i de la majoria dels esplais.

Implicació dels professionals, tipus i titulació

Els professionals dels diferents àmbits són el que per la pròpia composició del servei es necessita.

- Educació: Hi ha tot l'àmbit possible de professionals i titulacions:
 - Professionals capacitats laboralment per atendre infants de 0 a 3 anys (Idoneïtzació)⁷⁷.
 - Educadores amb estudis de Formació Professional i de Cicles formatius de Grau Mig i de Grau Superior.
 - Mestres especialistes en Educació Infantil
 - Pedagogs i Psicòlegs , si el servei ho requereix
 - Mestres d'Educació Especial
 - Logopedes
- Serveis Socials:
 - Treballadors Socials
 - Treballadors Familiars
 - Educadors Socials

⁷⁷ En el moment en què es discutia la LOGSE abans de la seva aprovació, es van donar diverses opcions als professionals que estaven amb infants i no tenien estudis específics. A molts dels que duien molts anys i tenien més de 40 anys se'ls va donar des de la Generalitat aquesta via per poder continuar exercint al centre on ho feien i fins la jubilació

- Psicòlegs
- Administratius
- Salut:
 - Metges Pediatres
 - Infermeres de pediatria
 - Treballadores Socials
 - Administratius
- Oci i Cultura:
 - Educadors Socials
 - Monitors de temps lliure
 - Mestres
 - Pedagogs
 - Bibliotecàries

Participació dels professionals

- El professionals opinen que poden participar en la detecció de les necessitats dels infants i de les seves famílies, i en el funcionament i avaluació del centre o servei.
- En canvi hi ha disparitat quan valoren la incidència que han tingut en el disseny inicial, creació i posta en marxa del Centre, servei o programa.
- Igualment es valora que es pot participar en la gestió del centre o servei.

Participació de les famílies

- Les famílies enquestades creuen que poden participar força en el centre, servei o programa, sobre tot pel que fa al funcionament diari.
- En canvi la valoració de la seva participació és considerada com a molt poca, poca o com a màxim regular en referència a la gestió o a l'avaluació del centre, servei o programa.

Objectiu 4

“Analitzar diferents models de coordinació interna i externa, i valorar com incideixen en la qualitat de vida dels infants.”

Formes de coordinació interna i externa dels professionals del centres, serveis i programes estudiats

Des de tots els àmbits ressalten que hi ha coordinació entre els professionals, tot i que pocs creuen que aquesta coordinació serveixi per intercanviar coneixements, canviar la metodologia o per aprofitar millor els recursos. Només alguns de cada àmbit destaquen que fan programació conjunta. En canvi força creuen que coordinar-se millora la intervenció o que els serveis per donar-se recolzament mutu.

Relacions de cooperació entre els professionals dels centres, serveis i programes

Les relacions de cooperació són molt bones amb Educació; bones amb Serveis Socials, Sanitat, Cultura i la Guàrdia Urbana; gairebé nul·les amb Esports i inexistents amb Parcs i Jardins. Destaquen com a relacions poc fluides les que tenen amb Justícia.

Funcionament dels circuits que les famílies han de recórrer per l'atenció als infants

- Les famílies en general accedeixen al centres, serveis i programes per iniciativa personal, per recomanació o assistència de familiars o amics, sent

molt poca la incidència que creuen que tenen els mitjans de comunicació i la publicitat.

- Malgrat això hi ha formes d'accés més conegudes que altres; les dites universals, sanitat i educació en el cas de la franja 3-6, estan molt ben protocolitzats i no hi ha problema.
- En canvi, quan es tracta de situacions particulars per alteració en el procés de desenvolupament, carències socials, pertorbacions conductuals i de salut mental, els camins a seguir es viuen de vegades com una cursa d'obstacles a superar.
- Quan l'atenció primària, sigui sanitària o social, és la que deriva cap a serveis o programes més especialitzats, l'usuari no sempre té la sensació d'un camí planer, encara que en teoria els circuits estiguin ben definits.

Objectiu 5

“Dissenyar propostes d'actuació als estaments implicats per augmentar la qualitat en l'atenció directa, i en la promoció de polítiques proactives i progressivament integrals: potenciant la creació de xarxes intersectorials ubicades geogràficament a prop dels infants i les seves famílies.”

Factors que faciliten la promoció de polítiques per a la infància proactives i progressivament integrals

- L'impuls polític de creació de xarxes és força o molt valorat, igual que tenir programes propis del territori, així com la implicació de polítics, tècnics i professionals i de les famílies.

- En canvi deixen de citar si hi ha implicació dels infants.
- De totes maneres, cal una voluntat política decidida per impulsar xarxes de coordinació i de relació real i efectiva d'uns àmbits amb els altres per poder oferir uns serveis a famílies i infants amb objectius comuns i amb unes pautes d'actuació confluents, planificades i avaluables.

Resposta als objectius concrets de la tesi⁷⁸

Gairebé totes les qüestions plantejades han estat tractades en les respostes donades als objectius de la recerca. No obstant això, hi havia un objectiu específic de la tesi que n'ampliaven el marc de coneixement:

Objectiu:

"Analitzar la realitat existent a la ciutat de l'Hospitalet de Llobregat, a partir de l'estudi de tres barris, coneixement els recursos de què disposa."

- Tal i com s'havia plantejat al principi, s'ha fet un estudi exhaustiu a tres barris de la ciutat i als serveis d'atenció a la petita infància d'abast general per a tota la població de l'Hospitalet.
- Com a procediments de recollida d'informació s'han realitzat visites a alguns centres, serveis i programes aprofitant-les per fer recollides de dades i entrevistes als seus responsables i professionals, malgrat que després se'ls demanés que contestessin els qüestionaris que se'ls facilitava; s'han realitzat entrevistes a polítics i tècnics, en un total de 44, havent-se'n realitzat més d'una a alguns tècnics per l'interès de la informació aportada, o per dubtes

sorgits en el moment del buidatge de la informació recollida. Es van repartir més de sis-cents qüestionaris, i en van ser respostos 400, 31 per responsables de les institucions estudiades, 116 pels seus professionals i 238 per les famílies dels infants assistents als centres, serveis i programes.

- L'anàlisi feta de cadascun d'aquests instruments emprats, capítols VI i VII; i la comparació entre les diferents respostes i estaments, capítol VIII, permeten tenir una visió de quina és la situació de la ciutat respecte a l'atenció de la infància de 0 a 6 anys.
- En **Educació** hi ha una diferència abismal d'escolarització entre els infants de 0 a 3 anys i els de 3 a 6 anys. La primera franja està molt poc atesa si es prenen com a referència les tres úniques llars públiques de la ciutat i les cinc escoles bressol subvencionades. En canvi els infants de 3 a 6 anys fins el curs 2002-2003 tenien plaça en escoles de la xarxa pública si així ho demanaven les seves famílies.
- Quan a **Serveis Socials**, els infants són considerats com un component més del nucli familiar que és atès, i són pocs els centres, serveis i programes que se'ls adrecen específicament. El Programa Infància n'és un intent però que caldria tornar a definir, potenciant-lo quant a efectius, descentralitzant-lo per barris, convertint-lo en eix de coordinació d'accions i de promoció de tota la infància.

La Casa dels Arbres és una institució modèlica però insuficient per a les necessitats de la ciutat.

Un sol servei depenent de Serveis Socials, el centre Los Naranjos és igualment insuficient per les carències d'hàbits socials que presenten els infants d'entre 5 i 12 anys, i que pertanyen a famílies amb dificultats per atendre'ls en horari extraescolar de manera habitual i continuada.

⁷⁸ Plantejats en la introducció, pàg. 13.

- Pel que fa a **Salut** tots els infants poden ser atesos a les Àrees Bàsiques de Salut dels seus barris respectius. Altra cosa és la queixa que els professionals fan de la immediatesa amb què les famílies volen ser ateses, o del cas que fan de les recomanacions que se'ls adrecen.

És preocupant l'augment que es constata de malalties mentals, tant si són els infants petits que les pateixen, com per les conseqüències que en reben si són els adults que els atenen els que n'estan afectats.

- Per la franja d'edat estudiada, el tema de la **immigració** referida als infants no és problemàtica. En canvi si que ho és el degoteig que representen durant els curs als centres educatius, en el supòsit que hi hagi places, (a les llars públiques per exemple difícilment n'hi ha). O el col·lapse que produeixen en les urgències pediàtriques per no ajustar-se en la demanda d'atenció als horaris establerts. Però aquestes problemàtiques no son atribuïbles als infants, ja que la relació de convivència que estableixen entre ells és autènticament "d'iguals".

- Es temes de **discapacitat** estan força ben resolts entre 0 i 3 anys, amb equips consolidats, encara que en ocasions resultin insuficients, però no hi ha grans desajustos al respecte. En canvi la franja 4-6 anys sofreix interrupcions en els tractaments iniciats anteriorment pel CDIAP (Baula) fins que el professional de l'EAP no pugui fer-se'n càrrec. A aquest fet cal afegir-hi que les funcions d'un i altre estament no són ben bé les mateixes, i tot plegat pot resultar entorpidor en el procés de desenvolupament dels infants.

Pel que fa als centres específics, fóra important tenir una visió prou àmplia i diversificada per poder donar a cada infant l'atenció específica que necessita.

Novament en aquest punt és indispensable la coordinació entre els diferents estaments competents en la matèria.

- En **lleure i cultura** es torna fer palesa la diferència entre els més petits i els qui ja han fet 3 anys i endavant. Hi ha propostes d'esplais i biblioteques a

partir d'aquesta edat, no del tot suficients però n'hi ha. En canvi entre 0 i 3 anys és molt difícil trobar alguna proposta lúdica adequada a aquestes edats. Destaquen les propostes que al respecte fa el Club Natació de la ciutat.

Objectiu:

"Fer una proposta de rendibilització de les possibilitats d'atenció a la petita infància a partir dels centres, serveis i programes existents."

- D'acord amb el que s'ha plantejat en l'objectiu anterior, si bé és cert que cal la creació de més serveis d'atenció a la infància, també ho és que s'ha vist la necessitat d'optimitzar els ja existents. Hi ha molts serveis que incideixen en els mateixos infants i en les seves famílies, i si n'augmentés la coordinació entre ells, potser l'eficàcia de l'atenció creixeria. S'ha pogut constatar que en alguns moments els infants i les seves famílies poden estar rebent missatges diferents davant d'una mateixa situació.
- Igualment s'haurien de repensar algunes de les propostes que es preveuen com a positives. Per exemple, l'externalització que es va fer del Centre "Los Naranjos" no va redundar en la millora i expansió del servei, sinó que va esdevenir un referent poc aclarit pels infants atesos, pels constants canvis de professionals que els atenien.

Objectiu:

"Dissenyar unes orientacions per tal que la Política Municipal tingui present a la seva ciutadania més petita."

- En el proper capítol es destaquen algunes orientacions que, si fos el cas, podrien ser considerades pels responsables municipals de l'atenció a la petita

infància, ja que l'Hospitalet és una ciutat que tradicionalment s'ha destacat per donar una bona atenció a tots els seus ciutadans, amb l'excepció dels més petits de tots.

Objectiu:

"Col·laborar en el terreny de la recerca de noves maneres d'atendre als infants petits i les seves famílies."

- Sembla cada cop més necessari fer propostes d'atenció als infants petits de manera global i des de tots els àmbits possibles en què s'intervingui.
- Les famílies també han de rebre suport en la seva tasca de facilitadors del procés de creixement dels seus fills. En aquest sentit cal buscar formes innovadores perquè les interaccions pares – fills i famílies – centres d'atenció als infants vagin més enllà de la simple transmissió mecànica de missatges, o de consignes repetides dels uns cap als altres.
- En tots dos sentits, en el d'atenció integral dels infants i en el de suport a les seves famílies com a principal puntal de referència per als més petits, cal adreçar els esforços de continuïtat en la recerca interdisciplinar, en la qual puguin participar les administracions responsables de l'atenció a la ciutadania; els centres, serveis i programes específics i els usuaris dels mateixos, i també agents externs però qualificats pel desenvolupament de recerques interdisciplinars.

Aquests tipus de recerques haurien de tenir com a resultat la possibilitat de fer propostes d'acció viables; la validació de models d'actuació ajustat a les noves necessitats emergents, i la capacitat crítica per saber modificar aquelles propostes que no resultin adequades al bon desenvolupament dels infants.

Síntesi del capítol

Aquest capítol és en si mateix la síntesi de tot el treball.

El que he pretès ha estat donar resposta als objectius plantejats tant de manera general de tota la recerca com de manera concreta en el marc específic de la tesi.

Amb la informació obtinguda en les entrevistes, els qüestionaris i en les visites s'ha pogut conèixer quina és la realitat d'atenció a la infància de 0 a 6 anys a la ciutat de l'Hospitalet a partir de les dades obtingudes en els tres barris estudiats.

En general es posa de manifest la satisfacció pels serveis existents, però es constaten les carències en alguns àmbits, sobre tot per la franja 0-3, sent però aquesta la més afavorida en el tema d'atenció a les alteracions en el desenvolupament individual dels infants.

Una altra constant és que l'optimització de l'atenció donada no sempre pressuposa noves inversions, sinó coordinació entre els centres, serveis i programes existents, evitant repeticions mecàniques i reiteratives, i donant informacions poc clares a les famílies en l'atenció i cura dels seus fills, depenent de quin sigui l'àmbit que les doni.

També es destaca de les respostes obtingudes la importància que té l'anticipació en les solucions a donar a les necessitats que determinades noves situacions familiars generen.

El que es desprèn de tota l'anàlisi feta és que la infància té un món propi que cal contemplar, tant pel que fa a accions concretes i de resolució immediata, com també en el terreny de la previsió, la planificació, la realització i la recerca.

En aquest darrer capítol i d'acord als objectius "*fer una proposta de rendibilització de les possibilitats d'atenció a la petita infància a partir dels centres, serveis i programes existents*" i "*dissenyar unes orientacions per tal que la Política Municipal tingui present a la seva ciutadania més petita*", faré una proposta d'actuacions que fóra possible de realitzar a la ciutat de L'Hospitalet en el seu conjunt i en cadascun dels seus barris en particular, prenent com a mostra el que s'ha pogut obtenir amb la recerca feta en els tres barris analitzats.

EL GORNAL

Propostes de caràcter general

- Cal una acció contundent i decidida per part de les administracions vers el futur del barri en tots els àmbits.
- Igualment es fa imprescindible el reconeixement i suport administratiu a la tasca que intenten desenvolupar tots els professionals de centres i serveis del barri.
- Caldria crear serveis d'atenció a la família perquè aquesta tingui pautes clares de com s'atén, s'alimenta, s'educa un infant petit.
- És urgent plantejar-se la forma d'atenció que han de rebre infants, joves i adults que presenten alteracions en la seva salut mental, per prevenir les conseqüències que aquest fet comença a tenir.
- Les propostes innovadores que sorgeixen de les iniciatives dels centres i serveis haurien de poder acabar-se, per avaluar-ne, i valorar-ne l'impacte, les possibilitats de repetició, les esmenes que cal aplicar-hi o la seva finalització definitiva, però no és recomanable la seva interrupció sobtada al marge de professionals i usuaris.

- L'atenció de qualitat a infants, joves i adolescents és una mesura preventiva indispensable si es vol aconseguir una higienització del barri, la promoció dels seus habitants, i la millora del context social i cultural en general.

Àmbit d'Educació

- Garantir una educació de qualitat és fonamental per arrelar la població al barri i perquè no és visqui com a forma de promoció personal escolaritzar els fills en centres de fora de El Gornal. Els dos centres de "renom" de què disposa el barri no són "escolaritzadors" dels infants que hi resideixen.
- És indispensable un reconeixement explícit per part de les administracions de la tasca que realitzen els centres públics, potenciant-ne projectes i iniciatives.
- Fóra bàsic poder garantir l'itinerari 0-16/18 a la xarxa pública amb coordinació entre les diferents etapes i els diferents centres que el compondrien.

Àmbit dels Serveis Socials

- Encara que ja s'ha dit com aspecte general, cal fer incidència en el fet que és necessari potenciar serveis d'atenció a la família en el seu conjunt, per donar resposta a les demandes que se'ls plantegen en el procés de creixement dels seus fills i a les necessitats que aquests tenen d'alimentació, sanitat i esbarjo.
- L'acció social municipal hauria de ser afavoridora de la convivència entre els diferents grups que componen el barri.

Àmbit sanitari

- S'ha de potenciar una atenció socio sanitària decidida i que es reflecteixi en tots les accions que es destinin a l'atenció de la infància, com a mesura preventiva i de contenció.

- Igualment és fonamental que les famílies rebin un tipus de missatge semblant vers l'educació dels seus fills. Les contradiccions entre professionals en un barri com aquest van en detriment d'un bon desenvolupament dels infants.
- És fonamental fer front al tema de la salut mental en els infants i en les seves famílies, que si bé no és exclusiu d'aquest barri, sí que es manifesta aquí amb molta contundència.
- Igualment és fonamental que les famílies rebin un tipus de missatge semblant vers l'educació dels seus fills. Les informacions dispars entre professionals en un barri com aquest va en detriment d'un bon desenvolupament dels infants.

Àmbit de lleure i cultura

- Fóra bo continuar amb la tasca ja iniciada d'obrir els centres a tothom del barri, oferint unes propostes conjuntes i àmplies, on s'hi sentissin còmodes els infants i joves de totes les realitats socials i culturals que viuen al barri. Podria ser perillós mantenir diferenciats per ètnies els llocs d'esbarjo.

Àmbit d'immigració

- Convindria una major coordinació entre entitats que ofereixen serveis semblants per potenciar-se, no per competir.
- Caldria reforçar les iniciatives que prenen per combatre l'absentisme escolar.
- Seria bo fer propostes conjuntes entre homes i dones per canviar formes de conducta molt masculines i que es reflecteixen en la infància des de molt petits.

COLLBLANC-TORRASSA

Propostes de caràcter general

- Són necessaris més serveis que ofereixin activitats extraescolars que atenguin les diferents franges d'edat, per evitar la desatenció els infants quan la família treballa i no pot fer-se'n càrrec.
- En aquest sentit, convindria dissenyar itineraris socioeducatius de 0 a 18 anys per tal d'abordar de manera coordinada l'atenció a la infància i als adolescents.
- Caldria donar suport a les iniciatives ja existents, i ampliar-les per afavorir la comunicació entre les famílies els serveis i els centres.
- Haurien d'augmentar els recursos dels serveis i centres per poder oferir una major qualitat.
- S'haurien de buscar mecanismes perquè els professionals que atenen la infància veiessin reconeguda la seva tasca i potenciada la seva intervenció quotidiana.
- Atendre la infància des de la consideració de ciutadans de ple dret pot ajudar a prevenir el malestar social definit per alguns tècnics, responsables i professionals dels centres i serveis del barri *com una la bomba de rellotgeria en estat latent*, que amenaça directament el sector més jove de la població, que si esclata en forma de conflicte social serà molt difícil de reconduir.

Àmbit d'Educació

- Són necessàries places d'educació infantil 0-3 anys. En aquest sentit els tècnics i estudiosos del Pla Integral apunten que es podrien redistribuir els espais sobrers dels CEIP Pep Ventura i CEIP Ramon i Cajal.

- Caldria donar suport a iniciatives per afavorir la comunicació lingüística entre famílies i centres.

Àmbit de Serveis Socials

- És necessària la creació de serveis d'atenció a les famílies amb infants petits, espais familiars, ludoteques.
- És indispensable que els serveis que atenen una mateixa família comparteixin informació i pautes d'actuació.

Àmbit sanitari

- És d'esperar que amb l'arribada de la reforma sanitària al barri s'hagin pal·liat bona part dels problemes de sobre ocupació, que s'anunciaven en el moment de l'entrevista i que portaven a justificar que moltes famílies, si s'ho podien permetre, optessin per l'atenció privada, i la pública quedés com a última solució.

Àmbit de lleure i cultura

- Calen més centres per l'atenció a la infància en horari extraescolar com a forma preventiva del fracàs escolar i potenciadors de conductes socialitzadores amb els més petits.
- Es fa necessari que tots aquests espais siguin compartits per tots els infants del barri, amb independència de si són autòctons o immigrants, per facilitar la convivència al barri.

SANT JOSEP

Propostes de caràcter general

- Cal crear places per l'atenció de la infància de 0 a 3 anys, tant d'Escola Bressol com de serveis per l'atenció de la infància en general i de les seves famílies. Igualment fóra bo comptar amb serveis d'esbarjo i lleure per a infants d'aquesta edat.
- És necessari buscar noves formes de relació entre els centres i serveis i les famílies usuàries, per tal d'aconseguir una millor qualitat en les interaccions mútues.
- Els serveis pediàtrics, les escoles bressol i els CEIP haurien de tenir una millor coordinació, a fi de poder unificar criteris en l'assessorament a les famílies i en l'atenció directa als infants.
- Convindria considerar la importància que té l'atenció a les persones que presenten alteracions en la seva salut mental, i les repercussions que poden tenir en el tracte amb els infants. En aquest cas la prevenció i la prioritització de la població més jove és fonamental per tal d'evitar les possibilitats de marginació i exclusió precoç.
- Caldria considerar la infància com un etapa de la vida de ple dret i determinant per al posterior desenvolupament de la persona, per tenir-la present en la distribució de recursos i pressupostos.

Àmbit d'Educació

- És necessari buscar formes alternatives i innovadores d'establir les relacions famílies-centres, ja que els mecanismes habituals semblen poc eficaços per atreure les famílies que més ho necessiten.

- Les administracions han d'avançar en la creació de centres, serveis i programes per l'atenció a la infància de 0 a 3 anys.

Àmbit de Serveis Socials

- Potenciar d'una manera contundent el "Programa Infància" i dotar-lo de recursos humans i estructurals per desenvolupar una tasca preventiva i de planificació.
- Les administracions han d'avançar en la creació de centres, serveis i programes per a l'atenció a la infància de 0 a 3 anys i a les seves famílies.
- S'hauria de considerar l'opinió de les institucions que atenen infants i joves quan s'hagin de remodelar els nous espais del barri per tal de potenciar-ne una bona adequació que en faciliti la utilització com a espais d'esbarjo alternatius a l'oferta actual.

Àmbit sanitari

- Convindria una unificació de criteris entre els diferents serveis que atenen les famílies amb risc de marginació social, per tal de donar unes pautes de conducta semblants. Tothom ha de saber quins són els seus drets, però també les seves obligacions i els seus deures.
- L'equip de pediatria hauria de tenir més contactes amb les escoles bressol i els CEIP, per tal d'intercanviar opinions i formes de fer que altrament poden ser interpretades com a contradictòries.

Àmbit de lleure i cultura

- Convindria potenciar més el Consell, donant-li un paper, a més de coordinador, de planificador i de detector de mancances de serveis d'aquest tipus en zones geogràfiques concretes.

- Fóra recomanable buscar la forma d'atendre la petita infància 0-3 en situacions de lleure compartit amb les famílies i altres infants.

L'Hospitalet com a ciutat i pel que fa a serveis per a tota la població

Com ja he dit en diferents capítols d'aquest treball, el Programa Infància hauria de redefinir-se per tal d'actuar donant cobertura a les necessitats de tota la població de 0 a 18 anys. També de manera preventiva en totes aquelles situacions que ho necessiten i encara que ara depèn de serveis socials, l'òptim fóra que el seu funcionament es convertís en el nucli aglutinador dels serveis i de les propostes que s'organitzen per a tots els infants en general i aquells que presentin riscos en particular.

Àmbit de Serveis Socials

Si es vol que els Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència puguin desenvolupar la tasca per la qual es van crear, cal repensar-los, agilitzar-ne el funcionament i, si es el cas, ampliar-ne els efectius humans.

Àmbit sanitari

Es constata en diferents barris, encara que uns més que uns altres, l'augment de problemes de salut mental en els infants directament i en molts adults de les famílies, la qual cosa repercuteix en el tracte que aquests donen als infants.

Hi ha serveis pediàtrics modèlics que fan propostes innovadores dintre del programa "Infant sa" procurant anar més enllà de l'àmbit merament sanitari i endinsant-se més en tot el que vol dir "educació per a la salut".

Aquesta idea hauria d'anar generalitzant-se a tots els barris de la ciutat.

Àmbit de la disminució

- La important arribada d'infants petits amb mancances en el seu desenvolupament aconsellaria pensar en un altre CDIAP per la ciutat, amb un repartiment geogràfic equilibrat que permetés un treball menys estressant pels components de l'equip.
- S'hauria de potenciar la tasca iniciada per la CITC i, si és el cas, fer comissions per barris de "mini-CTIC" per donar respostes conjuntes a problemes semblants.
- Incentivar el professorat dels centre específic en la seva tasca, amb intercanvis amb d'altres centres semblats, amb professionals qualificats que els permetessin reflexionar sobre la seva quotidianitat.
- Crear mecanismes de coordinació entre el personals del centre i professionals experimentats que els puguin facilitar pautes d'innovació i modificació de determinats hàbits i conductes.
- Proposar projectes concrets, curts i avaluables, per trencar la rutina que alguns professionals expressen.

Síntesi del capítol

Les propostes apuntades es fonamenten en l'obvietat de la carència de serveis per atendre la infància de 0 a 3 anys que la ciutat presenta en el seu conjunt, i en la necessitat de repensar algun dels centres, serveis i programes existents i d'optimitzar el funcionament d'alguns altres tant per aquesta franja d'edat, de 3 a 6 anys i de tota la infància en general .

La síntesi final fóra que cal considerar la infància com un component actiu del teixit social de la ciutat. Atendre-la com es mereix fóra el millor termòmetre per mesurar les expectatives que vers l'Administració té la ciutadania.

Bibliografia

- AAVV (1990): «Maneres d'acollir els infants». *Temes d'in-fàn-ci-a*. Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat.
- AAVV (1991): *Indicadors de necessitat social a la província de Barcelona*. Barcelona: Diputació de Barcelona.
- AAVV (1992): *Anàlisi de la demanda de servicis para la primera infància*. Madrid: Ministerio Asuntos Sociales.
- AAVV (1994): *Congrés Europeu d'Atenció a la Infància*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social.
- AAVV (1994): «Educar de 0 a 6 anys». *Temes d'in-fàn-ci-a*, volums I i II. Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat.
- AAVV (1995): *Nous models de família en l'entorn urbà*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social.
- AAVV (1998): *Primera infància. Demanda social i propostes de treball en els ens locals*. Barcelona: Diputació de Barcelona.
- AAVV (1999): *L'educació dels més petits*. Barcelona: Diputació de Barcelona.
- AAVV (1999): *Les ciutats que s'eduquen*. Barcelona: Diputació de Barcelona.
- AAVV (1999): *Per una ciutat compromesa amb l'educació*. Vol. 1 i 2. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.
- AAVV (2000): *Recursos educatius per a la integració d'infants amb dificultats socials als centres de lleure*. Barcelona: Diputació de Barcelona.
- AAVV (2002): «La relació amb les famílies». *In-fàn-ci-a Europa*, n. 02.3. Barcelona.
- AAVV (2002): *Informe sobre les condicions de vida de la infància i les famílies*. Consorci Institut Infància i Món Urbà. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.
- AJURIAGUERRA, J. (1973). *Manual de Psiquiatria infantil*. Barcelona: Toray-Masson S.A.
- ALSINET, C. (2000): *El benestar de la infància*. Barcelona: Pagès.
- ÀNGEL, C. (1994): «Educar de 0 a 6 anys». *Temes d'in-fàn-ci-a*. Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat.

ÀNGEL. C. (1998):. *Atención psicoeducativa a la primera infancia*. Proyecto Docente y de Investigación. Presentat al concurs de càtedra de Universitat en Psicologia Evolutiva i de l'Educació. Bellaterra: UAB.

ÀNGEL. C. (1998): *Infants i grans a l'Europa d'avui*. Ponència III Jornades d'Innovació en l'etapa d'educació Infantil. Bellaterra: ICE-UAB.

ÀREA D'EDUCACIÓ. (1999): *L'educació dels més petits. Estudi sobre serveis per a la infància*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Estudis.

ÀREA DE BENESTAR SOCIAL. (2000): *Recursos educatius per a la integració d'infants amb dificultats socials als centres de lleure*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Eines de treball social.

ÀREA DE SERVEIS SOCIALS. (1998): *Demanda social i propostes de treball en els ens locals*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Primera Infància.

ARIÉS. (1982): *El niño y la vida familiar en el Antiguo Régimen*. Madrid: Taurus.

ASSOCIACIÓ DE MESTRES ROSA SENSAT (1994): *Congrés d'infància*. Volum I. Barcelona.

ASSOCIACIÓ DE MESTRES ROSA SENSAT (1995): *Congrés d'infància*. Volum II. Barcelona.

BALO, J.; ALMIRON, N. (1994): *Els indicadors socials a l'àrea metropolitana de Barcelona: La infància i l'adolescència*. Barcelona: Àrea Metropolitana de Barcelona.

BLANCO, A. i CHACON, F. (1985): «La evaluación de la calidad de vida» a MORALES, BLANCO, HUICI, FERNÁNDEZ. *Psicología social aplicada*. Bilbao: Descleé de Brouwer.

BIOSCA, L. Coord.(1991): *Indicadors de necessitat social a la província de Barcelona*. Barcelona: Diputació de Barcelona.

BRONFENBRENNER. U. (1987): *La ecología en el desarrollo humano*. Barcelona: Paidós.

BRULLET, C. (2002): *Família i xarxes de suport. Transformacions actuals del sistema familiar*. A www.entrecultures.org.

BRUNER, J.M. (1980) : *Under Five in Britain*. London: Grant McIntyre.

BRYSON, J. (1992): *Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Pirámide. (Biblioteca del libro, 51).

BUNGE. (1975): *What is a quality of life indicator?* Social Indicators Research. 2. 65-79.

BUSH, J.; PHILLIPS, D. (1996): «International approaches to defining quality». a KAGAN. S. i COHEN. N. (eds.): *Reinventing Early Care and Education: A vision for a Quality Sistem*.

San Francisco: Jossey-Bass.

CABRÉ, A. (1999): *El sistema català de Reproducció*. Barcelona: Proa. La mirada social.

CANALS, M. A. (2003): «Maria Montessori i el seu concepte d'educació». *In-fàn-ci-a*, n. 103. Barcelona.

CARDONA MOLTO, M. (2002): *Introducción a los métodos de investigación en Educación*. Madrid: EOS.

CASAS, F. (1989): *Técnicas de investigación social. Los indicadores sociales y psicosociales*. Teoría y práctica. Barcelona: PPU.

CASAS, F. (1989): «Diseño de un sistema de indicadores del riesgo a la disadaptación psicosocial en poblaciones infantiles» a *Técnicas de investigación social: los indicadores sociales y psicosociales*. Barcelona: PPU.

CASAS, F. (Dir.) (1998): *Primera infància. Demanda social i propostes de treball en els ens locals*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Serveis Socials.

CASAS, F. (1998): *Infancia. Perspectivas psicosociales*. Barcelona: Paidós.

CHIAS, J. (1997): *El màrqueting: comprendre per actuar*. Barcelona: Proa. Columna.

CIIMU (2002): *L'Atenció a la petita infància. Estudi de necessitats i recursos existents. Orientacions i propostes d'actuació*. Barcelona: Informe inèdit.

CLARKE-STEWART, A. (1990): «La educación de los niños en un mundo cambiante». Congreso Internacional de Educación Infantil. *Infancia y Sociedad*, n. 1. p. 17-32.

COHEN, B.; FRASER, N. (1991): *Childcare in a Modern Welfare System*. London: IPPR.

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (1990): «La atención de la infancia en las Comunidades Europeas. 1985 –1990». *Cuadernos de Mujeres de Europa*, n. 31.

COTS, J. (1998): «Els drets civils dels infants». Ponència a les Jornades d'Infants i Drets Civils a les Ciutats. Barcelona.

CREMADES, M. A. (1991): «La atención a la infancia y la emancipación de la mujer: ¿hacia un lugar de encuentro?». *Infancia y Sociedad* n. 10. p. 117-132.

CRUZ, I. i JIMÉNEZ, N. (1996): «Educació d'Infants Itinerant a Portugal». *In-fàn-ci-a*, n. 88. p. 33-35.

DAHLBERG, G.; MOSS, P. and PENCE, A. (1999): *Més enllà de la qualitat. Perspectives postmodernes*. Barcelona: Rosa Sensat. (*Beyond Quality in Early Childhood Education and Care. Postmodern Perspectives on the Problem with Quality*).

London: Falmer Press.)

DARDER, P.; GAIRIN, J. (2000): «Prólogo». A ANTON, M.; MOLL, B. (Coord.) *Educación Infantil. Orientaciones y Recursos (0-6 años)*. Barcelona: CISSPRAXIS.

DEL NORD, R. (1992): «Espacios proyectados para los niños en el contexto urbano». *Infancia y Sociedad* n. 18. p. 43-52.

DEL RINCON IGEA, D. i altres. (1995): *Técnicas de investigación en Ciencias Sociales*. Barcelona: Dykinson.

DENCIK, L. (1992): «Creciendo en la era postmoderna: el niño y la familia en el estado de bienestar». *Anuario de Psicología*, n. 53, p. 71-98. Deusto.

DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL (2001): *Convenció sobre els drets de l'infant. Nacions Unides 20 de novembre de 1989*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

DIARIO OFICIAL DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (1992): *Recomendaciones del Consejo sobre el cuidado de los niños y de las niñas*.

DIPUTACIÓ DE BARCELONA (1991): *Indicadors de necessitat social a la província de Barcelona*. Barcelona.

DIPUTACIÓ DE BARCELONA (1994): *Tres qüestions a debat: els ciutadans més petits. municipi i educació. Les ciutats educadores*. Barcelona: Àrea d'Educació.

DIPUTACIÓ DE BARCELONA (1995): *Materials per a la biblioteca pública. 1*. Col·legi Oficial de Bibliotecaris Documentalistes de Catalunya.

DIPUTACIÓ DE BARCELONA (1998): *Primera Infància. Demanda social i propostes de treball en els ens locals*. Barcelona: Àrea de Serveis Socials.

DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA (1990): *Guia de centres d'atenció a la infància en risc social*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Benestar Social.

ESCARDÓ, M. (1996): «La bebeteca o el servicio especial de lectura para menores de 4 años». *Infancia y Sociedad* n. 34-35, p.133-142.

EURONET (1999): Una política de infancia para el siglo XXI. Save the Children.

EVANS, J. L. i altres (2000): *La primera infancia cuenta*. Washington. D.C.: El Banco Mundial.

FALK, J. ed. 1991: «Educar els 3 primers anys: Barcelona. A.A.P.S.A». *Temes d'In-fàn-ci-a*, n. 18.

FERRÉS, J. (1994): *Televisión y educación*. Barcelona: Paidós.

- FLAQUER, L. (Coord.) (2002): *Informe sobre la situació de la família a Catalunya*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Benestar Social.
- FORNER, A. LATORRE (1996): *Diccionario terminológico de investigación educativa y psicopedagógica*. Barcelona: EUB.
- FORNER, A. (Dir.) (1999): *L'educació dels més petits*. Barcelona: Diputació de Barcelona.
- FRABBONI, F. (1988): *La educación del niño de cero a seis años*. Madrid: Cincel.
- GARAU, J. (1996): «La qualitat dels serveis socials». *Revista de Treball Social*, n. 37. Barcelona: Alimara.
- GAY, L. R. i AIRISIAN, P. (2002): *Educational research. Competencies for analysis and application*. (6a. ed.) Columbus: OH. Merrill/Prentice-Hall.
- GENERALITAT DE CATALUNYA (2002): *Sistema d'indicadors d'Ensenyament de Catalunya*. Barcelona: Departament d'Ensenyament. Consell Superior d'Avaluació del Sistema Educatiu.
- GHEDINI, P.O. (1997): «Pare, qui t'ensenya a ocupar-te de mi». *Temes d'Infància*, n. 27. Barcelona: Rosa Sensat.
- GIAPPICONI, T; CARBONE, P. (1997): *Management des bibliothèques: programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris: Electre-Cercle de la librairie.
- GIMENO SORIA, X. (1998): *Plans de formació Permanent del Professorat no Universitari: una proposta d'avaluació*. Tesi Doctoral. Dirigida pel Dr.Joaquín Gairín Sallán i presentada al Departament Pedagogia Aplicada de la Facultat de Ciències de l'Educació de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- GOLSDCHMIED, E. JACKSON, S. (2002): *La Educación Infantil de 0 a 3 años*. Madrid: Morata.
- GÓMEZ-GRANELL, C. i altres (2002): *La infància i les famílies als inicis del segle XXI. Informe 2002*. Barcelona: CIIMU. Monografia n. 12 (març 2003) de la Biblioteca del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya.
- Gran Enciclopèdia Catalana* (1975): Fundació Enciclopèdia Catalana. Barcelona: Edicions 62.
- HART, R. (1998): «La gestió de les ciutats tenint en compte els nens: els drets dels nens i l'entorn urbà». Ponència a les Jornades d'Infants i Drets Civils a les Ciutats. Barcelona.
- INGLÈS, A. i altres (1991): *Els maltractaments infantils a Catalunya. Estudi global i balanç de la situació actual*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social. Direcció General d'Atenció a la Infància.

- JENSEN, J. J. (1998): «Els homes com educadors». *Temes d'in-fàn-ci-a*, n. 32. Barcelona: Rosa Sensat.
- JOHNSTONE (1991): «Indicadores educativos». *Enciclopedia Internacional de Educación*. Madrid: Vicens Vives.
- KATZ, L. (1993): «Multiple Perspectives on the Quality of Early Childhood Programmes». *European Early Childhood Education Research Journal*, 1, 2, 5-10.
- LANCASTER, F. W. (1996): *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD.
- LÓPEZ SÁNCHEZ, F. (1995): *Necesidades de la infancia y protección infantil. Fundamentación teórica. clasificación y criterios educativos*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- LÓPEZ SÁNCHEZ, F.; LÓPEZ GÓMEZ DE CÁDIZ, B.; FUERTES, J.; SÁNCHEZ REDONDO, J. M.; MERINO, J. (1995): *Necesidades de la infancia y protección infantil. Actuaciones frente a los malos tratos y desamparo de menores*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- LUZURIAGA, L. (ed.) (1968): *Ideas Pedagógicas del siglo XX*. Buenos Aires: Losada.
- MARÍN, L. i PENÓN, S. (1997): «Los parques infantiles de juego». *La Factoría* 3, p. 43-54. (<http://www.aquibaix.com/factoria/>)
- MARTIN, L. L. (1993): *Total quality management in human service organisations*. Newbury Park California: Sage Publications.
- MASJUAN, J. M. i altres (1979): *L'Educació General Bàsica a Catalunya*. Barcelona: Blume.
- MELHUISH, C.; MOSS, P. (1991): *Day Care for Young Children*. International Perspectives. London: Tavistock. Routledge.
- MESTRES, J. (1990): *Model d'indicadors per a l'avaluació i gestió de qualitat de centres i districtes*. Tesis Doctoral Dirigida pel Dr. Miquel Siguán i presentada al Departament de Didàctica i Organització Escolar de la Facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona.
- MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES (1992): *Análisis de la demanda de servicios para la primera infancia*. Madrid.
- MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES (1994): *Los servicios de atención a la primera infancia. Necesidades del grupo familiar*. Madrid.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA (1970): *Ley General de Educación*. Madrid.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (1996): «Primera infancia: conciliación entre la vida familiar y laboral». *Infancia y Sociedad*, 34-35. Madrid.

- MORALES, M. (1998): «Els infants a la ciutat i la qualitat de vida». *Revista Treball Social*, n. 149.
- MOLINA, L.; JIMÉNEZ, N. (1992) *La escuela infantil. Acción y Participación*. Barcelona: Paidós.
- MOLINA, L. (1998) *Participar en contextos de aprendizaje y desarrollo. Bases psicopedagógicas para proyectar y compartir situaciones educativas*. Barcelona: Paidós.
- MORRIS, B. (1996): *First steps in management*. London: Library Association.
- MOSS, P. i PHILLIPS, A. (1990): «Ser infant a Europa, avui». *Temes d'in-fàn-cia*. Barcelona: Rosa Sensat.
- MOSS, P. (1992): «La atención del niño en Europa y la red de la Comisión Europea de Atención al niño». *Infancia y Sociedad*, nº15, p. 105-122.
- MOSS, P.; PENCE, A. (1994): *Valuing quality in Early Childhood Services*. London: Paul Chapman Publishing Ltd.
- MOSS, P. (1995): «Els serveis d'atenció a la infància a Europa» a *Educar de 0 a 6 anys*, vol. II. *Temes d'in-fàn-ci-a*. Barcelona. Rosa Sensat.
- ÒDENA, P. (1987): *L'infant i l'escola bressol*. Barcelona: Rosa Sensat.
- ORSOLA, P. (1996): «Pare. qui t'ensenya a ocupar-te de mi?». *Temes d'in-fàn-ci-a*, nº27. Barcelona: Rosa Sensat.
- PALACIOS, J. (1995): «Los datos del maltrato infantil en España: una visión de conjunto». *Infancia y Aprendizaje*. Monográfico: *Maltrato infantil*, n. 71. Madrid.
- PALACIOS, J.; MORENO, M. C.; JIMÉNEZ, J. (1995): «El maltrato infantil: concepto, tipos, etiología». Monográfico: *Maltrato infantil*, n. 71. Madrid.
- PASCAL, C. (1993): *Capturing the Quality of Education Provision for young children. A story of Developing Professionals and developing Methodology*. European Early Childhood Education Research Journal, vol. 1, n. 1.
- PENN, H. (1997): *Comparing nurseries*. London: Paul Chapman.
- PENN, H. (1997): «Què passa a les escoles bressol? Comparació de les escoles bressol a Espanya. Itàlia i Regne Unit». *Temes d'in-fàn-ci-a*, n. 28-29. Barcelona: Rosa Sensat.
- PÉREZ ALONSO-GETA, P.; VIDAL, M. (dir.) (1996): *Valores y pautas de crianza familiar. El niño de 0 a 6 años*. Madrid: Fundación Santa María.

- PIKLER, E. (1985) *Moverse en libertad*. Madrid: Narcea.
- PRATS COLL, R. (2002): «La salud en la infancia. Evolución del concepto de salud» a ANTON, M.; MOLL, B. (Coord.): *Educación Infantil. Orientaciones y Recursos (0-6 años)*. Barcelona: Cisspraxis.
- QUORTRUP (1990): «El niño como sujeto y objeto. Ideas sobre le programa de infancia en el Centro Europeo de Viena». *Infancia y Sociedad*, n. 15, p. 169-186.
- RED DE ATENCIÓN A LA INFANCIA DE LA COMISIÓN EUROPEA (1996): *Los servicios para la infancia en la Unión Europea 1990-1995*. Brussel·les: Comissió Europea. Unitat per a la Igualtat d'Oportunitats.
- RED DE ATENCIÓN A LA INFANCIA DE LA COMISIÓN EUROPEA (1996): *Objetivos de calidad en los servicios para la infancia*. Brussel·les: Comissió Europea. Unitat per a la Igualtat d'Oportunitats.
- RIPOLL, J.(1993): «La salut a la infància. Parlem-ne». *Temes d'in-fàn-ci-a*, n. 21. Barcelona: Rosa Sensat.
- ROMERO, R. (1 992): «Espacios destinados a la primera infancia». *Infancia y Sociedad*, n. 18, p. 25-36.
- RUIZ OLABUÉNAGA, J. I. (1996): *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- SANZ CASADO, E. (1994): *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide, Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- SCHAFFER. H.R. (1990): «El context socio-familiar en l'educació de l'infant». *Temes d'in-fàn-ci-a*. Barcelona: Rosa Sensat.
- STEPHEN, C. and WILKINSON, E. (1995): *Assessing the quality of Provision in Community Nurseries, Early Child Development and Care*, 108, p. 83-98.
- STILLMAN DE MEN, M. (1989): *Equipamiento y aprovechamiento de espacios abiertos para la infancia*. Congreso Infancia y Sociedad. Madrid.
- STILLMAN DE MEN, M. (1991): *Espacios Abiertos para la Infancia*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- STUEART, R. i altres (1998): *Gestió de biblioteques i centres d'informació* . Lleida: Pagès; Barcelona: Diputació de Barcelona.
- SVINICKI, MARILLA D.; SCHWARTZ, BARBARA A. (1991): *Formación de Profesionales y Usuarios de Bibliotecas: Aprendizaje y Diseño de Instrucción*. Madrid: Pirámide. Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

TONUCCI, F. (1997): *La ciutat dels infants: una manera nova de pensar la ciutat*. Barcelona: Barcanova.

ULLMOS, P. A. (1998): *La ciudad de los niños. Guía práctica para vivir en Barcelona con tus hijos de 0 a 12 años*. Barcelona: PAU.

UNESCO (1996): *La educación encierra un tesoro*. Madrid: Santillana UNESCO.

VALLÉS MARTÍNEZ, M. (1999): *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica social*. Madrid: Síntesis.

VERHELLEN, E. (1992): «Los derechos del niño en Europa». *Infancia y Sociedad*, n. 15, p. 37-60.

VIGUER, P. i SERRA, E. (1998): *La infancia de fin de siglo. Madres trabajadoras. clima familiar y autonomía*. Madrid: Síntesis.

VILA, I. (1994): *Sobre las relaciones familia-servicios educativos*. Ponència Congrés d'Infància. Barcelona.

VILA, I. (1998): *Familia. escuela y comunidad*. Barcelona: Horsori/ ICE Universitat de Barcelona.

WINTERSBERGER, H. (1992): «La infancia y el cambio. Condiciones de la infancia en la Europa actual». *Infancia y Sociedad*, n. 15, p. 143-168.

ZABALZA, M. (1996): *Calidad en la Educación Infantil*. Madrid: Narcea.

Lleis sobre "Infància en risc"

Font: web del CIIMU

Catalunya

Decret 127/1997, de 27 de maig, pel qual es modifica parcialment el Decret 2/1997, de 7 de gener, d'aprovació del Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció.

Enllaços: <http://civil.udg.es/normacivil/cat/Persona/PF/D127-97.htm>

Dóna nova redacció als Títols III i IV del Reglament de Protecció dels menors desemparats i de l'adopció aprovat pel Decret 2/1997, de 7 de gener.

Decret 2/1997, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, modificat parcialment pel Decret 127/1997 (D.O.G.C. 2307 i D.O.G.C. 2402).

Enllaços: <http://civil.udg.es/normacivil/cat/Persona/PF/D2-97.htm>

Llei: Decret 283/1995, pel qual es determinen i organitzen els sectors regionals de serveis socials (DOGC 2122).

Enllaços: <http://www.gencat.es/diari>

Llei: Decret 284/1996, de regulació del sistema català de Serveis Socials (D.O.G.C. 2237).

Enllaços: <http://www.gencat.es/diari>

Llei: Decret 337/1995, sobre l'acreditació i el funcionament de les institucions col·laboradores d'integració familiar i les d'adopció internacional (D.O.G.C. 2153).

Enllaços: <http://civil.udg.es/normacivil/cat/Persona/PF/D337-95.htm>

Es manté vigent tot el referent a les institucions col·laboradores d'integració familiar.

Llei: Decret 338/1986, de regulació i atenció a la infància i adolescència en alt risc (D.O.G.C. 780).

Enllaços: <http://www.gencat.es/diari>

- Llei: Decret 369/2000, de 21 de novembre, de l'Observatori de la Infància i l'Adolescència.
- Llei: Decret 372/2000, de 21 de novembre, d'estructura de la Direcció General d'Atenció al Menor.
- Llei: Decret 62/2001, de 20 de febrer, de modificació parcial del Decret 2/1997, de 7 de gener, d'aprovació del Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció.
- Enllaços: <http://civil.udg.es/normacivil/cat/Persona/PF/D62-01.htm>
- Modificació que suposa la creació del Comitè Tècnic d'Avaluació de Declaracions de Desempament.
- Llei: Decret 77/1998, de 17 de març, pel qual es reestructura la Direcció General d'Atenció a la Infància i s'estableix l'estructura de l'organisme autònom administratiu Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció ..
- Llei: Decret 77/1998, pel qual es reestructura la Direcció General d'Atenció a la Infància i s'estableix l'estructura de l'organisme autònom administratiu Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció (D.O.G.C. 2609)
- Enllaços: <http://www.gencat.es/diari>
- Llei: Decret 97/2001, de 3 d'abril, sobre l'acreditació i el funcionament de les entitats col·laboradores d'adopció internacional .
- Enllaços: <http://www.gencat.es/justicia/icaa/d972001.htm>
- Llei: Decret legislatiu 17/1994, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, 26/1985 i 4/1994, en matèria d'assistència i serveis socials (D.O.G.C. 1997)
- Enllaços: <http://www.gencat.es/diari>
- Llei: Llei 1/2001, de 15 de març, de mediació familiar de Catalunya.
- Enllaços: <http://civil.udg.es/normacivil/cat/fam/L1-01.htm>
- Llei: Llei 10/1998, de 15 de juliol, d'unions estables de parella.
- Enllaços: <http://civil.udg.es/normacivil/cat/fam/luep.html>
- Llei: Llei 11/1985, de protecció de menors (D.O.G.C. 556).
- Enllaços: http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/ca-l11-1985.html

Podeu trobar el text íntegre d'aquesta llei a la base de dades legislativa de Noticias Jurídicas.

Llei: Llei 13/1997, de 19 de novembre, de creació de l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció.

Enllaços: <http://civil.udg.es/normacivil/cat/Persona/PF/L13-97.htm>

Llei: Llei 37/1991, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció (D.O.G.C. 1542).

Enllaços: <http://civil.udg.es/normacivil/cat/fam/L37-91.htm>

El seu Capítol II (De l'adopció) ha quedat substituït per la Llei 9/1998, de 15 de juliol, Codi de Família.

Llei: Llei 8/1995, d'atenció i protecció dels infants i els adolescents i de modificació de la Llei 37/1991 (D.O.G.C. 2083).

Enllaços: <http://civil.udg.es/normacivil/cat/Persona/PF/L8-95.htm>

Llei: Llei 9/1998, del Codi de família (D.O.G.C. 2687)

Enllaços: <http://civil.udg.es/normacivil/cat/fam/CF.htm>

Llei: Resolució del 26 de gener de 1995. Acord de 28 de setembre de 1994, del govern de la Generalitat de Catalunya, d'aprovació Pla de Coordinació de mesures interdepartamentals adreçades als joves tutelats per l'Administració de la Generalitat en arribar a la majoria d'edat (D.O.G.C. 2010).

Enllaços: <http://www.gencat.es/diari>

Espanya

- Llei: Codi Civil
Enllaços: <http://civil.udg.es/normacivil/estatal/CC/INDEXCC.htm>
- Especial referència al Llibre I (De la persona) del Codi Civil. L'esmentat Llibre regula tot el referent al matrimoni; a la paternitat i filiació; als aliments entre parents; a les relacions paterno-filials; a la tutela, cura i guarda de menors i incapacitats; i a la majoria d'edat i emancipació.
- Llei: Constitució espanyola de 1978.
Enllaços: http://www.juridicas.com/base_datos/Admin/constitucion.html
- Llei: Decret d'11 de 1948, sobre tribunals tutelars de menors (B.O.E. 201)
Enllaços: <http://www.boe.es>
- Llei: Llei 1/1990, de 3 d'octubre, Llei d'Ordenació General del Sistema Educatiu (LOGSE).
Enllaços: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/lo1-1990.html
- Llei: Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil.
Enllaços: http://www.juridicas.com/base_datos/Privado/l1-2000.html
- Especial referència al Llibre IV (Dels processos especials), Títol I (Dels processos sobre capacitat, filiació, matrimoni i menors).
- Llei: Llei 18/1999, de 18 de maig, de modificació de l'article 9, apartat 5, del Codi Civil
Enllaços: http://www.juridicas.com/base_datos/Privado/l18-1999.html
- Modifica l'article 9, apartat 5 del Codi Civil. Article que recull la norma de conflicte aplicable a les adopcions internacionals.
- Llei: Llei 21/1987, de reforma de l'adopció (B.O.E. 275).
Enllaços: <http://www.boe.es>
- Llei: Llei 40/1999, de 5 de novembre, sobre nom i cognoms i l'ordre dels mateixos.
Enllaços: http://www.juridicas.com/base_datos/Privado/l40-1999.html
- Modifica el Codi Civil (article 109) i la Llei de Registre Civil (art. 54 i 55).

Llei: Llei d'enjudiciament civil. Reial Decret de promulgació de 3 de febrer de 1881.

Enllaços: http://www.juridicas.com/base_datos/Privado/lec.l3p1t1.html

Es manté vigent el seu Llibre III (Jurisdicció voluntària).

Llei: Llei Orgànica 1/1996 de Protecció Jurídica del Menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la Llei d'Enjudiciament Civil (B.O.E. 15)

Enllaços: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Privado/lo1-1996.html

Podeu trobar el text íntegre d'aquesta llei a la base de dades legislativa de [Noticias Jurídicas](#).

Llei: Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal

Enllaços: http://www.juridicas.com/base_datos/Penal/lo10-1995.html

Eleva la majoria d'edat penal als divuit anys (article 19).

Llei: Llei Orgànica 11/1999, de 30 d'abril, de modificació del Títol VIII (Delictes contra la intimitat i la llibertat sexual) del Llibre II (Delictes i les seves penes) del Codi Penal

Enllaços: http://www.juridicas.com/base_datos/Penal/lo11-1999.html

Revisa els tipus penals per a garantir una veritable protecció de la integritat i la llibertat sexual dels menors i incapaços.

Llei: Llei Orgànica 14/1999, de 9 de juny, de modificació del Codi Penal de 1995, en matèria de protecció a les víctimes de maltractes i de la Llei d'enjudiciament criminal

Enllaços: http://www.juridicas.com/base_datos/Penal/lo14-1999.html

Llei: Llei Orgànica 4/1979. Estatut d'Autonomia de Catalunya.

Enllaços: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/lo4-1979.html

Podeu trobar el text íntegre d'aquest document a la base de dades de [Noticias Jurídicas](#), dins la secció de dret administratiu.

Llei: Llei Orgànica 4/1992, de reforma de la Llei Reguladora de la Competència i el Procediment dels Jutjats de Menors (B.O.E. 140, d'11.06.1992)

Enllaços: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Derogadas/r0-lo4-1992.html

Podeu trobar el text íntegre d'aquesta llei a la base de dades legislativa de [Noticias Jurídicas](#).

Llei: Llei Orgànica 5/2000, reguladora de la responsabilitat penal dels menors.
Enllaços: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Penal/lo5-2000.html

Podeu trobar el text íntegre d'aquesta llei a la base de dades legislativa de [Noticias Jurídicas](#).

Llei: Llei Orgànica 7/2000, de 22 de desembre, de modificació de la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal, i de la Llei Orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, en relació amb els delictes de terrorisme

Llei: Llei Orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del Dret a l'educació (LODE)

Enllaços: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/lo8-1985.html

Llei: Llei Orgànica 9/1995, de 20 de novembre, de la participació, l'avaluació i el govern dels centres docents (LOPEG)

Enllaços: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/lo1-1990.html

Llei: Reial Decret 1288/1999, pel qual s'actualitzen les normes reguladores de la Comissió Interministerial per a la Joventut i la Infància

Enllaços: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/rd1288-1999.html

Podeu trobar el text íntegre d'aquesta llei a la base de dades legislativa de [Noticias Jurídicas](#).

Llei: Reial Decret 1292/1981, sobre traspàs de serveis a l'Estat a la Generalitat de Catalunya en matèria de protecció a menors (B.O.E. 158, D.O.G.C. 141-146)

Enllaços: <http://www.boe.es>
<http://www.gencat.es/diari>

Llei: Reial Decret 193/2000, d'11 de febrer, de modificació de determinats articles del Reglament del Registre Civil en matèria relativa al nom i cognoms i a l'ordre dels mateixos

Enllaços: http://www.juridicas.com/base_datos/Privado/rd193-2000.html

Modifica el Reglament del Registre Civil (articles 192, 194 i 198).

Europa

Llei: Carta Social Europea de 1961. Instrument de ratificació de 1981.
Enllaços: http://www.noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/cse.html
El trobareu també a la secció de drets fonamentals de la Unió Europea.
<http://conventions.coe.int/treaty/EN/WhatYouWant.asp?NT=035&CM=8&DF>

Llei: Conveni Europeu per a la Protecció dels Drets Humans i les Llibertats Fonamentals de 1950. Instrument de ratificació del 04.10.79 (B.O.E. 242)
Enllaços: <http://www.uc3m.es/uc3m/inst/MGP/JCI/02-tribunaleuropeodhumanoscedh.htm>
El trobareu també a la secció de drets fonamentals de la Unió Europea.
<http://conventions.coe.int/treaty/EN/WhatYouWant.asp?NT=005&CM=8&DF>

Llei: Conveni europeu sobre l'exercici dels drets dels nens de 1996.
Enllaços: <http://www.europarl.eu.int>

A la pàgina web del Parlament Europeu teniu accés als documents oficials i podeu trobar el text en espanyol d'aquest conveni.

Llei: Conveni europeu sobre la custòdia de menors de 1980.
Instrument de ratificació el 09.05.80 (B.O.E. 210)
Enllaços: <http://www.boe.es>

Llei: Tractat d'Amsterdam de 1997.
Enllaços: <http://www.europarl.eu.int/topics/treaty/pdf/amst-es.pdf>

Podeu trobar aquest tractat en format pdf a la pàgina web del Parlament Europeu dedicada a grans temes i polítiques de la Unió.

Mundials

- Llei: Convenció contra la tortura de 1975
Enllaços: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/h_cat39_sp.htm
- Llei: Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de l'Infant de 1989.
Enllaços: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/k2crc_sp.htm
- A la web del Comitè Espanyol de l'UNICEF trobareu un espai reservat per a la Convenció, amb una introducció i comentaris sobre el document així com un llistat dels països ratificants.
- Llei: Conveni amb Marroc sobre assistència judicial, reconeixement i execució de resolucions generals en matèria de dret de custòdia i dret de visita i devolució de menors, de 30 de maig de 1997
- Llei: Conveni de l' OIT sobre l'edat mínima d'admissió al treball n° 138 de 1973.
Enllaços: <http://ilolex.ilo.ch:1567/cgi-lex/convds.pl?C138>
- Llei: Conveni de l'Haia n° XXVIII sobre els aspectes civils de la sostracció internacional de menors, de 25 d'octubre de 1980.
Enllaços: <http://www.educa.rcanaria.es/Usr/Apdorta/ley/v0000072.htm>
- Llei: Conveni de l'Haia referent al reconeixement i execució de resolucions en matèria d'obligacions alimentàries de 2 d'octubre de 1973
Enllaços: <http://www.hcch.net/e/conventions/text23e.html>
- Llei: Conveni de l'Haia referent al reconeixement i execució de resolucions en matèria d'obligacions alimentàries, de 15 d'abril de 1958
Enllaços: <http://www.hcch.net/f/conventions/text09f.html>
- Llei: Conveni de l'Haia relatiu a la protecció de la infància i a la cooperació en matèria d'adopció internacional, de 29 de maig de 1993.
Enllaços: <http://www.educa.rcanaria.es/Usr/Apdorta/ley/v0000019.htm>
- Llei: Conveni de l'Haia sobre autoritat competent i llei aplicable en matèria de protecció de menors, de 5 d'octubre de 1961
Enllaços: <http://www.educa.rcanaria.es/Usr/Apdorta/ley/v0000053.htm>
- Llei: Conveni de l'Haia sobre llei aplicable a les obligacions alimentàries, de 2 d'octubre de 1973
Enllaços: <http://www.hcch.net/e/conventions/text24e.html>
- Llei: Conveni de l'Haia sobre llei aplicable a les obligacions alimentàries, de 24 d'octubre de 1956
Enllaços: <http://www.educa.rcanaria.es/Usr/Apdorta/ley/v0000063.htm>

- Llei: Conveni de l'OIT sobre la protecció de la maternitat n°183 de 2000.
Enllaços: <http://ilolex.ilo.ch:1567/cgi-lex/convds.pl?C183>
- Llei: Conveni de l'OIT sobre les pitjors formes de treball infantil n° 182 de 1999.
Enllaços: <http://ilolex.ilo.ch:1567/cgi-lex/convds.pl?C182>
- Llei: Conveni de la CIEC relatiu a l'expedició de certificats de diversitat de cognoms.
Enllaços: <http://www.educa.rcanaria.es/Usr/Apdorta/ley/v0000030.htm>
- Conveni realitzat dins de l'àmbit d'actuació de la Comissió Internacional d'Estat Civil (CIEC).
- Llei: Conveni de la CIEC relatiu al canvi de nom i cognoms, realitzat a Istanbul el 4 de setembre de 1958
Enllaços: <http://www.educa.rcanaria.es/Usr/Apdorta/ley/v0000035.htm>
- Conveni realitzat dins de l'àmbit de la Comissió Internacional d'Estat Civil (CIEC).
- Llei: Conveni de la CIEC sobre llei aplicable al nom i cognoms, realitzat a Munic el 5 de setembre de 1980
Enllaços: <http://www.educa.rcanaria.es/Usr/Apdorta/ley/v0000057.htm>
- Conveni realitzat dins de l'àmbit d'actuació de la Comissió Internacional d'Estat Civil (CIEC).
- Llei: Conveni sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona de 1979
Enllaços: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/e1cedaw_sp.htm
- Llei: Declaració de Ginebra sobre els drets de la infància de 1924
Enllaços: <http://www.derechosdelainfancia.org/adi/decl1924.htm>
- Llei: Declaració sobre els principis socials i jurídics relatius a la protecció i el benestar dels nens de 1986
Enllaços: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/27_sp.htm
- Llei: Declaració sobre la protecció de la dona i el nen en estats d'emergència o de conflictes armats de 1974
Enllaços: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/24_sp.htm
- Llei: Directrius de les Nacions Unides per a la prevenció de la delinqüència juvenil. Resolució 45/112, de 14 de desembre de 1990. Directrius Riad
Enllaços: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/h_comp47_sp.htm

- Llei: Pacte Internacional dels Drets Civils i Polítics de 1966. Instrument de ratificació de 1977 (B.O.E. 103, de 30.04.77)
Enllaços: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/a_ccpr_sp.htm
<http://www.boe.es>
- Llei: Pacte Internacional dels Drets Econòmics, Socials i Culturals de 1966. Instrument de ratificació de 1977(B.O.E. 103, DE 30.04.77)
Enllaços: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/a_ceschr_sp.htm
<http://www.boe.es>
- Llei: Protocol facultatiu de la Convenció sobre els Drets dels Nens relatiu a la participació de nens als conflictes armats
Enllaços: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu2/6/protocolchild_sp.htm
- Llei: Protocol facultatiu de la Convenció sobre els Drets dels Nens relatiu a la venda de nens, la prostitució infantil i la utilització de nens a la pornografia.
Enllaços: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu2/dopchild_sp.htm
- Llei: Recomanació de l' OIT sobre l'edat mínima d'admissió al treball n°146 de 1973.
Enllaços: <http://ilolex.ilo.ch:1567/scripts/convds.pl?query=R146&query1=R146&submit=Visualizar>
- Llei: Recomanació de l'OIT sobre la protecció de la maternitat n°191 de 2000
Enllaços: <http://ilolex.ilo.ch:1567/cgi-lex/convds.pl?R190>
- Llei: Recomanació de l'OIT sobre les pitjors formes de treball infantil n° 190 de 1999
Enllaços: <http://ilolex.ilo.ch:1567/cgi-lex/convds.pl?R190>
- Llei: Regles de Beijing sobre justícia de menors. Resolució 40/33 de 1985.
Enllaços: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/h_comp48_sp.htm
- Llei: Declaració dels Drets del Nen de 1959
Enllaços: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/25_sp.htm
- Llei: Declaració Mundial sobre la Supervivència, la Protecció i el Desenvolupament del Nen.
Enllaços: <http://www.unicef.org/wsc/declare.htm>

Llei: Declaració Universal dels Drets Humans de 1948.

Enllaços: <http://www.unhchr.ch/udhr/lang/spn.htm>

Llei: Regles de les Nacions Unides per a la protecció dels menors privats de llibertat.
Resolució 45/113 de 1990

Enllaços: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/h_comp37_sp.htm

LOGSE

CAPÍTULO PRIMERO: De la educación infantil

Artículo 7

1. La educación infantil, que comprenderá hasta los seis años de edad, contribuirá al desarrollo físico, intelectual, afectivo, social y moral de los niños. Los centros docentes de educación infantil cooperarán estrechamente con los padres o tutores a fin de tener en cuenta la responsabilidad fundamental de éstos en dicha etapa educativa.
2. La educación infantil tendrá carácter voluntario. Las Administraciones públicas garantizarán la existencia de un número de plazas suficientes para asegurar la escolarización de la población que la solicite.
3. Las Administraciones educativas coordinarán la oferta de puestos escolares de educación infantil de las distintas Administraciones públicas asegurando la relación entre los equipos pedagógicos de los centros que imparten distintos ciclos.

Artículo 8

La educación infantil contribuirá a desarrollar en los niños las siguientes capacidades:

- a) Conocer su propio cuerpo y sus posibilidades de acción.
- b) Relacionarse con los demás a través de las distintas formas de expresión y de comunicación.
- c) Observar y explorar su entorno natural, familiar y social.
- d) Adquirir progresivamente una autonomía en sus actividades habituales.

Artículo 9

1. La educación infantil comprenderá dos ciclos. El primer ciclo se extenderá hasta los tres años, y el segundo, desde los tres hasta los seis años de edad.
2. En el primer ciclo de la educación infantil se atenderá al desarrollo del movimiento, al control corporal, a las primeras manifestaciones de la comunicación y del lenguaje, a las pautas elementales de la convivencia y relación social y al descubrimiento del entorno inmediato.
3. En el segundo ciclo se procurará que el niño aprenda a hacer uso del lenguaje, descubra las características físicas y sociales del medio en que vive, elabore una imagen de sí mismo positiva y equilibrada, y adquiera los hábitos básicos de comportamiento que le permitan una elemental autonomía personal.
4. Los contenidos educativos se organizarán en áreas que se correspondan con ámbitos propios de la experiencia y desarrollo infantiles, y se abordarán a través de actividades globalizadas que tengan interés y significado para el niño.

5. La metodología educativa se basará en las experiencias, las actividades y el juego, en un ambiente de afecto y de confianza.

Artículo 10

La educación infantil será impartida por maestros con la especialización correspondiente. En el primer ciclo los centros dispondrán asimismo de otros profesionales con la debida cualificación para la atención educativa apropiada a los niños de esta edad.

Artículo 11

1. Los centros de educación infantil podrán impartir el primer ciclo, el segundo o ambos.
2. Las Administraciones educativas desarrollarán la educación infantil. A tal fin determinarán las condiciones en las que podrán establecerse convenios con las Corporaciones locales, otras Administraciones públicas y entidades privadas, sin fines de lucro.

Proposició de Llei sobre l'educació dels infants de zero a tres anys

Tram. 202-00138/06

Presentació: Sra. Maria Teresa Núñez de Arenas Castells, presidenta de la Comissió Promotora de la Iniciativa Legislativa Popular per l'educació dels infants de zero a tres anys

Reg. 38156

Acord: Mesa del Parlament, 01.10.2002

Atès que, segons manifesta la Junta de Control i certifica el delegat de l'INE, s'han presentat 83.917 signatures, de les quals 65.817 van acompanyades de certificació d'inscripció censal, i han estat considerades vàlides per la Junta de Control; atès que la Proposició de Llei d'iniciativa legislativa popular sobre l'educació dels infants de zero a tres anys ha assolit un nombre de signatures superior a l'exigit per l'article 3.1 de la Llei 2/1995, del 6 d'abril, de la iniciativa legislativa popular, i de conformitat amb el que estableixen els articles 12 i concordants de la dita Llei i l'article 107 del Reglament, la Mesa del Parlament ha admès a tràmit la damunt dita Proposició de Llei, i n'ha ordenat la publicació i la tramesa al Consell Executiu, als efectes del que disposa l'article damunt dit.

A la Mesa del Parlament

Exposició de motius

A Catalunya es fa cada dia més evident la necessitat de donar resposta als drets dels infants entre els zero i els tres anys així com a les necessitats de les famílies i a les noves realitats socials.

Les nenes i els nens de zero a tres anys tenen drets socials, entre ells, el Dret a l'Educació, un dret que ha de ser garantit pel govern d'acord amb els principis establerts en la Convenció dels Drets de l'Infant i amb la Llei Orgànica del Sistema Educatiu. Una educació que bàsicament ha de compartir la família i la llar d'infants. Perquè aquest dret, universal i voluntari, pugui ésser efectivament exercit per tothom que ho desitgi, cal que el primer cicle de l'educació infantil sigui impartit per la xarxa pública en condicions de qualitat i a l'abast de tota la població catalana.

Les famílies actuals tenen cada cop més necessitat de poder compartir l'educació dels seus infants amb una llar d'infants que els permeti fer compatibles les responsabilitats laborals o socials amb les familiars. Una necessitat que avui reclamen que sigui satisfeta, amb plena garantia de qualitat, i en compliment de la Llei, pel que fa als seus requisits mínims i amb absolut respecte als drets de l'infant. Les societats modernes, també la catalana, han canviat d'una manera accelerada, canvis que exigeixen noves respostes, noves estructures, nous compromisos, que cal que es facin realitat per contribuir a reequilibrar les relacions en la manera de viure en el país.

La més alta organització mundial sobre la infància, la UNICEF, afirma i proclama que «Les decisions que es prenguin i les activitats que es realitzin en nom dels infants durant aquest període fonamental influeixen no solament en la forma que els infants es desenvolupen sinó en la manera que progressen els països».

L'elaboració d'un mapa escolar de centres 0-3 amb la participació de tots els agents implicats (administració educativa, administració local, mares i pares, mestres i educadors, sindicats i moviments de renovació pedagògica) ha de permetre planificar una oferta flexible per a poder gaudir d'una xarxa diversificada que respongui plenament a les necessitats i tipus d'activitat de

cada unitat territorial. En el marc d'aquesta planificació s'hauria de situar el reconeixement de la funció social que algunes llars d'infants estan desenvolupant.

Des d'aquesta perspectiva múltiple, es considera que és urgent prendre decisions. Cal fer realitat el compromís del Govern de la Generalitat de crear 30.000 noves places de llars d'infants de qualitat, com a primer pas cap a una oferta pública ajustada a la demanda real, en la mesura que és el que a tot Catalunya es reclama. Per aquest motiu, d'acord amb aquesta iniciativa legislativa popular, es sotmet a l'aprovació de Llei la següent

Proposició de Llei per a la creació de places de llars d'infants de qualitat

article 1

El Govern de la Generalitat, en coordinació amb les administracions locals, crearà una xarxa pública de llars d'infants a Catalunya, en el termini de tres mesos des de l'entrada en vigor d'aquesta Llei, que incorpori les pròpies del Departament d'Ensenyament i les de titularitat municipal, per lat d'assegurar l'escolarització de tota la població que ho sol·liciti.

Article 2

El Govern de la Generalitat elaborarà el Mapa de les llars d'infants, en què es contemplin les existents i les de nova creació, en el termini de sis mesos des de l'entrada en vigor d'aquesta Llei. Es farà a través del Departament d'Ensenyament i amb la participació dels diferents sectors, d'una manera especial amb les administracions locals.

Article 3

El Govern de la Generalitat impulsarà, en el termini 2003-2007, un pla de creació i manteniment d'un mínim de 30.000 places de llars d'infants de titularitat pública, prioritzant les zones més mancades i els municipis de més creixent demanda.

Article 4

El Govern de la Generalitat garantirà la qualitat i la coherència de la diversitat de models de llars d'infants que la realitat catalana demana, aplicant la LOGSE a través del Departament d'Ensenyament.

Disposició final

S'autoritza el Govern de la Generalitat a establir mesures necessàries per al compliment d'aquesta Llei.

Ley Orgánica de Calidad de la Enseñanza

1.- GUIA DE L'ENTREVISTA PER A POLÍTICS I POLÍTIQUES

Objectiu 1:

- 1.1.- Quins programes i serveis té la seva població o districte per atendre els infants de 0 a 6 anys. A quines necessitats volen donar resposta.
- 1.2.- Quins programes i serveis s'inclouen als diferents àmbits:
 - àmbit salut
 - àmbit educatiu (educació formal)
 - àmbit socio-educatiu: atenció social, protecció, i resposta a les carències
 - àmbit socio-educatiu: oci i cultura
 - àmbit de discapacitació i disminucions
- 1.3.- Quins objectius, (generals i concrets), té cada programa o servei.
- 1.4.- Quines característiques tenen aquests programes o serveis

Objectiu 2:

- 2.2.- Com s'avalua la qualitat dels serveis i dels programes.
- 2.3.- Quins indicadors es fan servir.

Objectiu 3:

- 3.1.- Quines administracions s'impliquen en serveis de l'àmbit de la salut, en serveis de l'àmbit de l'educació, en serveis de l'àmbit socioeducatiu i en els de discapacitació.
- 3.2.- En quines fases s'hi impliquen: demanda, disseny, creació, manteniment, avaluació.
- 3.4.- Quina coordinació hi ha entre les administracions :
 - a cada servei
 - entre serveis
- 3.8.- Quin tipus de participació té la família en la demanda, en la utilització i en l'avaluació del servei.

Objectiu 4:

- 5.1.- Quins factors es consideren que poden facilitar la creació de polítiques proactives i progressivament integrals.

Ex.: creació de xarxes intersectorials; centrament en un territori; implicació de polítics, professionals, tècnics i famílies en les diferents fases d'un programa: evidència de necessitats, demanda de recursos, disseny de programes, creació, manteniment, avaluació,...

Grau de satisfacció del funcionament i dels resultats obtinguts pels programes i serveis.

Perspectives de futur que es preveuen. Nous programes.

Revisió feta el 14-11-2000-11

Enviat el 16-11-2000

2.- GUIA DE L'ENTREVISTA PER A TÈCNICS I TÈCNIQUES

Objectiu 1:

- 1.1.- Quins programes i serveis té la seva població o districte per atendre els infants de 0 a 6 anys. A quines necessitats volen donar resposta.
- 1.2.- Quins programes i serveis s'inclouen als diferents àmbits:
 - àmbit salut
 - àmbit educatiu (educació formal)
 - àmbit socio-educatiu: atenció social, protecció, respostes a les carències.
 - àmbit socio-educatiu: oci i cultura
 - àmbit de discapacitació i disminucions.
- 1.3.- Quins objectius té cada programa o servei.
- 1.4.- Quines característiques té cada programa i servei:
 - . de qui depèn (àrea, àmbit,..)
 - . a qui s'adreça (característiques socio-econòmiques)
 - . tipus de professionals que hi treballen,
 - . tipus d'activitats,
 - . locals,
 - . material
 - . horaris,
 - . costos,
 - . altres aspectes a destacar

Objectiu 2:

- 2.2., 2.3.- Com s'avalua la qualitat dels programes i serveis. Descriure el tipus d'indicadors que s'utilitzen

Objectiu 3:

-
- 3.1.- Quines administracions s'impliquen en serveis de l'àmbit de la salut, en serveis de l'àmbit de l'educació, en serveis de l'àmbit socioeducatiu i en els de discapacitació.
- 3.2.- En quines fases s'hi impliquen: demanda, disseny, creació, manteniment, avaluació.
- 3.3 .- Com s'impliquen les administracions en els diferents serveis
- 3.4.- Quina tipus de coordinació hi ha entre les administracions i els diferents àmbits :
- a cada servei
 - entre serveis
 - dificultats que es detecten en la coordinació
- 3.5.- Quin tipus de professional treballa a cada servei.
- 3.6.- De quina manera s'implica cadascun d'ells a cada servei, en les diferents fases: demanda, disseny, creació, manteniment, avaluació,..
- 3.7.- Quina coordinació es dona entre els professionals a cada servei i entre els diferents serveis.
- quines dificultats es detecten
- 3.8.- Quin tipus de participació té la família en la demanda, en la utilització i en l'avaluació del servei.
- quines dificultats es detecten
- 3.9 .- Quin tipus de participació té l'infant en el servei.

Objectiu 4:

- 4.3.- Com s'avalen les repercussions de la millora en la qualitat de vida dels infants i de les famílies.
- 4.4.- Quins són i com s'avalua el funcionament dels itineraris que les famílies han de seguir per l'atenció dels infants.

Objectiu 5:

- 5.1.- Quins factors es consideren que poden facilitar la creació de polítiques proactives i progressivament integrals.

Ex. :creació de xarxes intersectorials; centrament en un territori; implicació de polítics, professionals, tècnics i famílies en les diferents fases d'un programa: evidència de necessitats, demanda de recursos, disseny de programes, creació, manteniment, avaluació,...

Grau de satisfacció del funcionament i dels resultats obtinguts pels programes i serveis.

Perspectives de futur que es preveuen. Nous programes.

Revisió feta el 14-11-2000-11

Enviat el 16-11-2000

Núm. fitxa: Data:
 Centre / Servei / Programa:
 Persona entrevistada:
 Lloc professional:
 Edat: Sexe:
 Titulació:
 Anys d'antiguitat al Centre / Servei / Programa:
 Anys d'experiència professional:

FITXA: DADES DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA

1.- Tipus de servei:

- 1.1.- Educatiu
- 1.2.- Sòcio-educatiu:
 - 1.2.1.- Educatiu
 - 1.2.2.- Atenció social
- 1.3.- Sòcio-educatiu:
 - 1.3.1.- Cultura
 - 1.3.2.- Oci
- 1.4.- Sanitari
- 1.5.- Discapacitats

2.- Nom:

- 2.1.- Centre:
- 2.2.- Servei:
- 2.3.- Programa:

3.- Localització:

- 3.1.- Adreça:
- 3.2.- Població:
- 3.3.- Codi postal:
- 3.4.- Telèfon:

4.- Responsable del Centre / Servei / Programa:

- 4.1.- Nom:
- 4.2.- Titulació:

5.- Entitat de qui depèn:

5.1.- Generalitat

5.2.- Diputació

5.3.- Ajuntament

5.4.- Fundació

5.5.- Associació - ONG

5.6.- Privat

Especificar:

5.7.- Altres

Especificar:

6.- Àrea:

6.1.- Educació

6.2.- Benestar Social

6.3.- Sanitat

6.4.- Justícia

6.5.- Mobilitat

6.6.- Altres

Especificar:

7.- Objectius del Centre / Servei / Programa:

.....
.....
.....
.....

8.- A qui va adreçat:

.....

9.- Característiques socio-econòmiques de les famílies:

.....
.....

10.- Descripció de la tasca:

.....
.....

11.- Calendari:

.....

12.- Horaris:

.....

13.- Costos:

14.- Professionals que hi treballen:

14.1.- Nombre:

14.2.- Tipus de professionals:

14.3.- Qualificació dels professionals:

15.- Altres:

5. QÜESTIONARI PER A LES FAMÍLIES

14 – 12 - 00

Dades d'identificació

Data resposta qüestionari:	
Centre/Servei/Programa:	
Parentesc amb l'infant:	
Edat del familiar:	Sexe: Femení <input type="checkbox"/> Masculí <input type="checkbox"/>
Any i lloc de naixement del pare:	
Any i lloc de naixement de la mare:	
Edat del infant:	Sexe: Femení <input type="checkbox"/> Masculí <input type="checkbox"/>
Any d'ingrés en el Centre/Servei/Programa:	
Persones que conviuen amb l'infant:	

5.1. Com heu conegut l'existència del Centre/Servei/Programa?

	Sí	No
Coneixement històric	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Boca-boca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serveis socials	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serveis educatius	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serveis sanitaris	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pediatra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mitjans de comunicació	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Publicitat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altres. Especifica:		

5.2. Per quins motius heu escollit el Centre/Servei/Programa?

5.3. Heu pogut triar entre diversos Centres/Serveis/Programes?

Sí **No**

5.4. Com valoreu l'equipament del Centre/Servei/Programa?

(-)

(+)

Espai	1	2	3	4	5
Mobiliari	1	2	3	4	5
Material	1	2	3	4	5

5.5. Com valoreu la qualitat d'atenció dels professionals del Centre/Servei/Programa?

(-)

(+)

amb l'infant	1	2	3	4	5
amb la família	1	2	3	4	5

5.6. Com valoreu la participació de la família en el funcionament del Centre/Servei/Programa?

(-)

(+)

Facilitats que ofereix per la participació	1	2	3	4	5
Interès de la família en participar	1	2	3	4	5

5.7. Valoreu els progressos realitzats per l'infant des de que assisteix al Centre/Servei/Programa

(-)

(+)

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

5.8. Valoreu el suport que el Centre/Servei/Programa us proporciona per educar a l'infant

(-)

(+)

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

5.9. Grau de satisfacció global amb el Centre/Servei/Programa

(-)

(+)

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

5.10 Altres comentaris rellevants:

4.- QÜESTIONARI PER A RESPONSABLES

04/12/00

Dades d'identificació

Data resposta qüestionari:	
Centre/Servei/Programa:	
Lloc professional que ocupes en el Centre/Servei/Programa:	
Edat:	Sexe F M
Titulació:	
Anys d'antiguitat al Centre/Servei/Programa	
Anys d'experiència professional:	
Any d'inici del Centre/Servei/Programa:	

Qüestionari específic per al responsable del Centre/Servei/Programa

4.a).- A qui s'adreça el Centre/Servei/Programa:

Infants de 0 a 1 any	
Infants d'1 a 3 anys	
Infants de 3 a 6 anys	
altres infants (especificar):	
famílies	
altres (especificar):	

4.b.) De qui depèn el Centre/Servei/Programa:

Entitat	Generalitat		Àrea	Educació	
	Diputació			Benestar Social	
	Ajuntament			Sanitat	
	Fundació			Justícia	
	Associació/ONG			Mobilitat	
	Privat (especificar):			Altres (especificar):	
	Altres (especificar):				

4.c.) El Centre/Servei/Programa, té el següent:

Calendari :
Horari :

Questionari comú a tots els professionals del servei

4.1.- Quins són els objectius del Centre/Servei/Programa en el que treballes?

--

4.2.- Quines són les tres accions més rellevants?

1 (+ rellevant):
2:
3:

4.3.- Valora la funcionalitat de les infraestructures del Centre/Servei/Programa

espai	1	2	3	4	5
material	1	2	3	4	5
pressupost	1	2	3	4	5

4.4.- Com valors els següents indicadors en relació al teu Centre/Servei/Programa:

Projecte i pla de treball	1	2	3	4	5
Oferta diversificada: (possibilitat d'elecció per part de la família)	1	2	3	4	5
Flexibilitat: (horaris, calendari, activitats, etc)	1	2	3	4	5
Accessibilitat (facilitat d'accés, com usuari al Centre/Servei/Programa)	1	2	3	4	5
Confiança (amabilitat i disponibilitat del personal que treballa)	1	2	3	4	5
Comunicació	1	2	3	4	5
Capacitat de resposta als interessos i necessitats de la comunitat	1	2	3	4	5
Credibilitat	1	2	3	4	5
Atenció a la diversitat de les famílies i els infants	1	2	3	4	5
Avaluació interna i externa	1	2	3	4	5

4.5.- Utilitzeu altres indicadors: si no

quins? :

4.6.- Valora la qualitat de l'atenció:

als infants	1	2	3	4	5
a les famílies	1	2	3	4	5

4.7.- Valora la qualitat del treball en equip dels professionals del Centre/Servei/Programa

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

4.8.- Manteniu relacions de cooperació amb professionals de les següents àrees?:

si no

Educació	1	2	3	4	5
Benestar social	1	2	3	4	5
Sanitat	1	2	3	4	5
Justícia	1	2	3	4	5
Mobilitat	1	2	3	4	5
Altres (especificar):	1	2	3	4	5
Altres (especificar):	1	2	3	4	5

4.9.- S'estableixen relacions interdisciplinars entre els professionals?:

si no

del Centre/Servei/Programa	1	2	3	4	5
amb professionals d'altres Centres/Serveis/Programes	1	2	3	4	5

4. 10.- Valora el teu grau d'implicació en el Centre/Servei/Programa en:

La detecció de les necessitats	1	2	3	4	5
el disseny inicial, la creació i posta en marxa	1	2	3	4	5
la gestió	1	2	3	4	5
el funcionament i la seva revisió	1	2	3	4	5
l'avaluació	1	2	3	4	5

4.11.- Estàs fent Formació Permanent? si no

digues quina:					
valora-la	1	2	3	4	5

4.12.- Valora la utilitat de la informació que es dóna a les famílies sobre el Centre/Servei/Programa

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

4.13.- Valora la participació de les famílies en :

l'acompliment de les normes bàsiques	1	2	3	4	5
la millora de la seva relació amb els fills	1	2	3	4	5
la interacció amb altres famílies	1	2	3	4	5
l'explicitació de les seves necessitats com a família:	1	2	3	4	5
l'explicitació de les necessitats de l'infant	1	2	3	4	5
la gestió del Centre/Servei/Programa	1	2	3	4	5
l'avaluació del Centre/Servei/Programa	1	2	3	4	5

4.14.- Valora l'adequació de la informació que es dóna als infants en relació al Centre/Servei/Programa

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

4.15.- Valora la participació de l'infant en:

el seu procés de creixement/desenvolupament/aprenentatge	1	2	3	4	5
l'accés a la seva autonomia personal	1	2	3	4	5
la comunicació amb els altres	1	2	3	4	5
el coneixement i interacció amb el seu context cultural	1	2	3	4	5

4.16.- Valora com creus que els professionals del Centre/Servei/Programa:

escolten als infants	1	2	3	4	5
actúen en conseqüència	1	2	3	4	5

4.17.- Valora com veus la satisfacció respecte al Centre/Servei/Programa

famílies	1	2	3	4	5
infants	1	2	3	4	5

4.18.- Creus que la coordinació dels professionals del Centre/Servei/Programa millora la qualitat de vida dels infants?

si no

Cita tres intervencions que reflecteixin aquesta millora en el teu Centre/Servei/Programa

1:
2:
3:

4.19.- Les famílies coneixen l'existència del Centre/Servei/Programa a través:

del coneixement històric	1	2	3	4	5
boca-orella	1	2	3	4	5
serveis socials	1	2	3	4	5
serveis educatius	1	2	3	4	5
serveis sanitaris	1	2	3	4	5
pediatra	1	2	3	4	5
dels mitjans de comunicació	1	2	3	4	5
la publicitat	1	2	3	4	5
Altres. Especifica'l:	1	2	3	4	5
Altres. Especifica'l:	1	2	3	4	5

4.20.- Les famílies arriben directament al Centre/Servei/Programa:

si no

itinerari que se segueix:

4.21.- Valora els factors que poden facilitar la creació de polítiques proactives i progressivament integrals:

Creació de xarxes	1	2	3	4	5
Específic per un territori	1	2	3	4	5
Implicació dels polítics	1	2	3	4	5
Implicació de tècnics i professionals	1	2	3	4	5
Implicació de les famílies	1	2	3	4	5
Altres. Especifica'l:	1	2	3	4	5
Altres. Especifica'l:	1	2	3	4	5

4.22.-Valora el grau de satisfacció amb el funcionament del Centre/Servei/Programa

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

4.23.- Valora el grau de satisfacció amb els resultats del Centre/Servei/Programa

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

4.24.- Valora el grau de satisfacció de pertanyer com a professional al Centre/Servei/Programa

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

4.25.- Especifica tres tipus de dificultats que et trobis a la teva pràctica professional en el marc del Centre/Servei/Programa:

1 (+ rellevant):
2:
3:

3.- QÜESTIONARI PER A PROFESSIONALS

04/12/00

Dades d'identificació

Data resposta qüestionari:		
Centre/Servei/Programa:		
Lloc professional que ocupes en el Centre/Servei/Programa:		
Edat:	Sexe	F M
Titulació:		
Anys d'antiguitat al Centre/Servei/Programa		
Anys d'experiència professional:		

Qüestionari comú per a tots els professionals del Centre/Servei/Programa

3.1.- Quins són els objectius del Centre/Servei/Programa en el que treballes?

--

3.2.- Quines són les tres accions més rellevants?

1 (+ rellevant):
2:
3:

3.3.- Valora la funcionalitat de les infraestructures del Centre/Servei/Programa

espai	1	2	3	4	5
material	1	2	3	4	5
pressupost	1	2	3	4	5

3.4.- Com valors els següents indicadors en relació al teu Centre/Servei/Programa:

Projecte i pla de treball	1	2	3	4	5
Oferta diversificada: (possibilitat d'elecció per part de la família)	1	2	3	4	5
Flexibilitat:(horaris, calendari, activitats, etc)	1	2	3	4	5
Accessibilitat (facilitat d'accés,com usuari al Centre/Servei/Programa)	1	2	3	4	5
Confiança (amabilitat i disponibilitat del personal que treballa)	1	2	3	4	5
Comunicació	1	2	3	4	5
Capacitat de resposta als interessos i necessitats de la comunitat	1	2	3	4	5
Credibilitat	1	2	3	4	5
Atenció a la diversitat de les famílies i els infants	1	2	3	4	5
Avaluació interna i externa	1	2	3	4	5

3.5.- Utilitzeu altres indicadors: si no

quins? :

3.6.- Valora la qualitat de l'atenció:

als infants	1	2	3	4	5
a les famílies	1	2	3	4	5

3.7.- Valora la qualitat del treball en equip dels professionals del Centre/Servei/Programa

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

3.8.- Manteniu relacions de cooperació amb professionals de les següents àrees?:
si no

Educació	1	2	3	4	5
Benestar social	1	2	3	4	5
Sanitat	1	2	3	4	5
Justícia	1	2	3	4	5
Mobilitat	1	2	3	4	5
Altres (especificar):	1	2	3	4	5
Altres (especificar):	1	2	3	4	5

3.9.- S'estableixen relacions interdisciplinars entre els professionals?:
si no

del Centre/Servei/Programa	1	2	3	4	5
amb professionals d'altres Centres/Serveis/Programes	1	2	3	4	5

3. 10.- Valora el teu grau d'implicació en el Centre/Servei/Programa en:

La detecció de les necessitats	1	2	3	4	5
el disseny inicial, la creació i posta en marxa	1	2	3	4	5
la gestió	1	2	3	4	5
el funcionament i la seva revisió	1	2	3	4	5
l'avaluació	1	2	3	4	5

3.11.- Estàs fent Formació Permanent? si no

digues quina:					
valora-la	1	2	3	4	5

3.12.- Valora la utilitat de la informació que es dóna a les famílies sobre el Centre/Servei/Programa

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

3.13.- Valora la participació de les famílies en :

l'acompliment de les normes bàsiques	1	2	3	4	5
la millora de la seva relació amb els fills	1	2	3	4	5
la interacció amb altres famílies	1	2	3	4	5
l'explicitació de les seves necessitats com a família:	1	2	3	4	5
l'explicitació de les necessitats de l'infant	1	2	3	4	5
la gestió del Centre/Servei/Programa	1	2	3	4	5
l'avaluació del Centre/Servei/Programa	1	2	3	4	5

3.14.- Valora l'adequació de la informació que es dóna als infants en relació al Centre/Servei/Programa

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

3.15.- Valora la participació de l'infant en:

el seu procés de creixement/desenvolupament/aprenentatge	1	2	3	4	5
l'accés a la seva autonomia personal	1	2	3	4	5
la comunicació amb els altres	1	2	3	4	5
el coneixement i interacció amb el seu context cultural	1	2	3	4	5

3.16.- Valora com creus que els professionals del Centre/Servei/Programa:

escolten als infants	1	2	3	4	5
actúen en conseqüència	1	2	3	4	5

3.17.- Valora com veus la satisfacció respecte al Centre/Servei/Programa

famílies	1	2	3	4	5
infants	1	2	3	4	5

3.18.- Creus que la coordinació dels professionals del Centre/Servei/Programa millora la qualitat de vida dels infants?

si no

Cita tres intervencions que reflecteixin aquesta millora en el teu Centre/Servei/Programa

1:
2:
3:

3.19.- Les famílies coneixen l'existència del Centre/Servei/Programa a través:

del coneixement històric	1	2	3	4	5
boca-orella	1	2	3	4	5
serveis socials	1	2	3	4	5
serveis educatius	1	2	3	4	5
serveis sanitaris	1	2	3	4	5
pediatra	1	2	3	4	5
dels mitjans de comunicació	1	2	3	4	5
la publicitat	1	2	3	4	5
Altres. Especifica'l:	1	2	3	4	5
Altres. Especifica'l:	1	2	3	4	5

3.20.- Les famílies arriben directament al Centre/Servei/Programa:

si no

itinerari que se segueix:

--

3.21.- Valora els factors que poden facilitar la creació de polítiques proactives i progressivament integrals:

Creació de xarxes	1	2	3	4	5
Específic per un territori	1	2	3	4	5
Implicació dels polítics	1	2	3	4	5
Implicació de tècnics i professionals	1	2	3	4	5
Implicació de les famílies	1	2	3	4	5
Altres. Especifica'l:	1	2	3	4	5
Altres. Especifica'l:	1	2	3	4	5

3.22.-Valora el grau de satisfacció amb el funcionament del Centre/Servei/Programa

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

3.23.- Valora el grau de satisfacció amb els resultats del Centre/Servei/Programa

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

3.24.- Valora el grau de satisfacció de pertanyer com a professional al Centre/Servei/Programa

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

3.25.- Especifica tres tipus de dificultats que et trobis a la teva pràctica professional en el marc del Centre/Servei/Programa:

1 (+ rellevant):
2:
3: