

# Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

## PROCESSOS CLAU O OPERATIUS DE LA FASE D'ESTUDI

Primera entrevista i exploració  
diagnòstica

BCN

## II. PRIMERA ENTREVISTA I EXPLORACIÓ DIAGNÒSTICA

## PROCESSOS CLAU O OPERATIUS DE LA FASE D'ESTUDI

Entrada i anàlisi  
d'informació  
Procés I

**Primera entrevista  
i exploració  
diagnòstica**  
Procés II

Anàlisi, valoració  
i pronòstic  
Procés III

Pla d'intervenció  
(pla de millora / acords COSE)  
i devolució a la família  
Procés IV

### Direcció

Àrea de Drets Socials

### Coordinació tècnica

Departament de Planificació i Processos.  
Àrea de Drets Socials

Departament de Família i Infància.  
Àrea de Drets Socials

### Equip de treball

Maica Comellas, Rosa Alemany, Teresa Pastó,  
Núria Amado, Jordi León, Susana Martín,  
Laura Gil, Carmina Català, Marta Sánchez  
i Àngels Campos

### Coordinació de l'edició

Departament de Comunicació.  
Àrea de Drets Socials

# PRESENTACIÓ

Aquesta part del document es dedica a aprofundir en la concreció de cada un dels processos clau o operatius. Tal com s'ha exposat en el primer document, els processos operatius són els que estan relacionats directament amb la prestació del servei. Reflecteixen les fases de treball que preveu l'organització, amb les tasques que s'han de dur a terme en cada fase.

Cal tenir present, com s'ha dit en la introducció, que s'aborda només el desplegament de l'anàlisi dels processos relacionats amb la fase d'entrada, estudi, valoració diagnòstica i elaboració de l'informe corresponent, tot i que l'actuació de l'EAlA continua amb la fase d'intervenció i fins al tancament.

Pel que fa a aquests processos, cada un s'analitza de la manera següent i per mitjà de la documentació que s'exposa a continuació:

## 1. Fitxa del procés.

Fitxa on queda recollida, de manera sintètica, la informació clau sobre el procés que s'analitza. S'hi recullen: l'objectiu del procés, la seva definició o descripció, les entrades i les sortides (les activitats que inicien el procés i les activitats que es generen a partir d'aquest i donen lloc al següent), els agents implicats (agents responsables, equip de procés i altres agents implicats), indicador/s per mesurar o fer seguiment del procés, documentació de referència i eines informàtiques de suport.

## 2. Diagrama de flux i relat del procés.

- Representació gràfica de les accions implicades en el procés, expressades en l'ordre en què se succeeixen i representades amb els símbols corresponents al significat de cada acció (decisió, activitat o operació, emmagatzematge, etc.). Aporta una visualització ràpida i general del procés.
- El diagrama de flux s'acompanya amb una explicació escrita del procés, que permet explicar, amb més profunditat, les accions i tasques importants que cal realitzar.

## 3. Desenvolupament tècnic i documentació associada (protocols, informes, guions, etc.) directament relacionats amb el procés.

Dóna les directrius tècniques i les referències conceptuals sobre les accions que s'han de dur a terme per assolir els objectius d'atenció i actuació, tot seguint el marc estratègic (normatiu, competencial, de planificació i organitzatiu) establert.

3

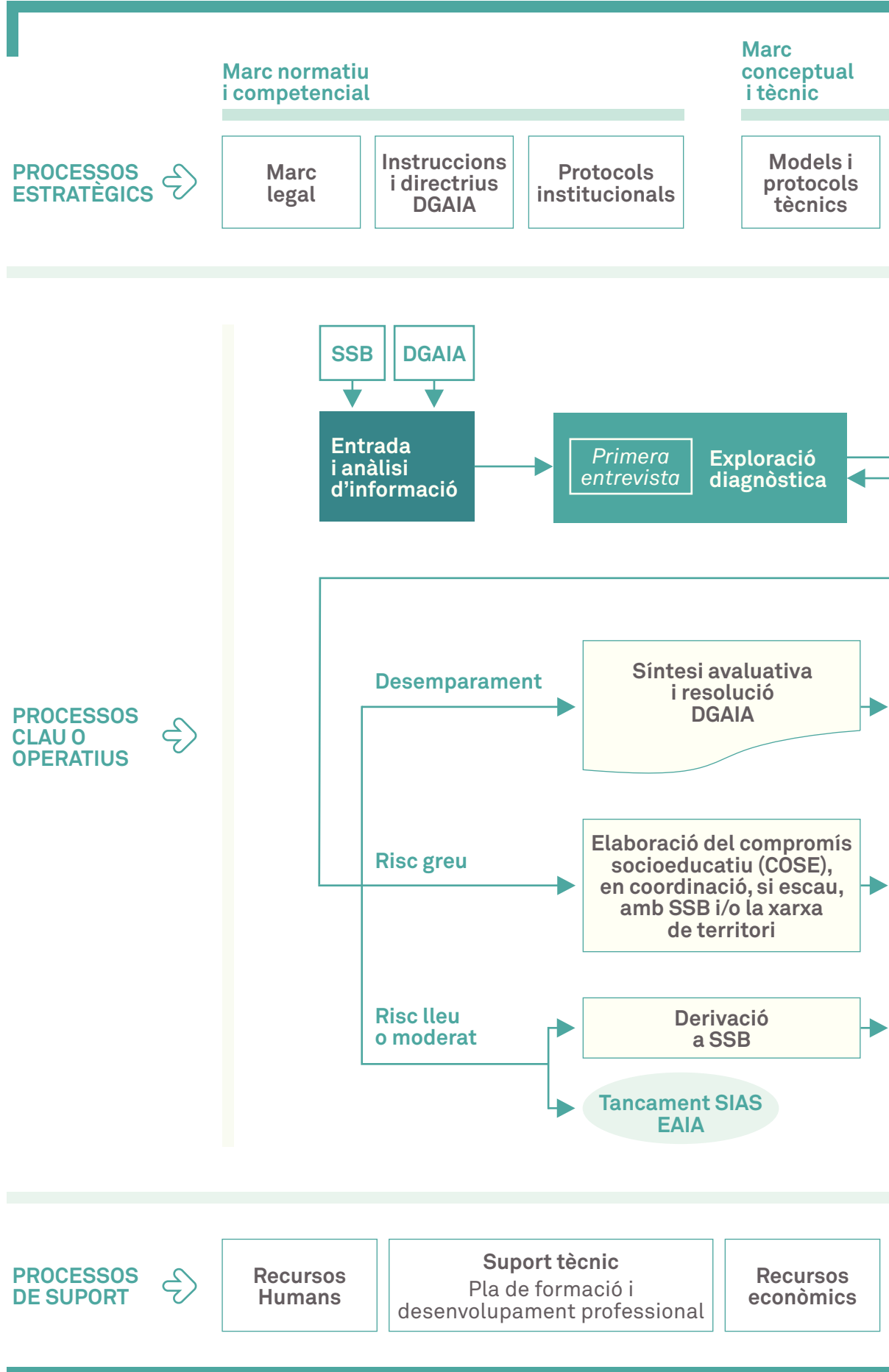
**Drets Socials**

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAlA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

## MAPA GENERAL DE PROCESSOS DELS EAIA



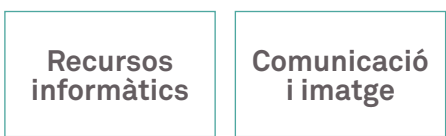
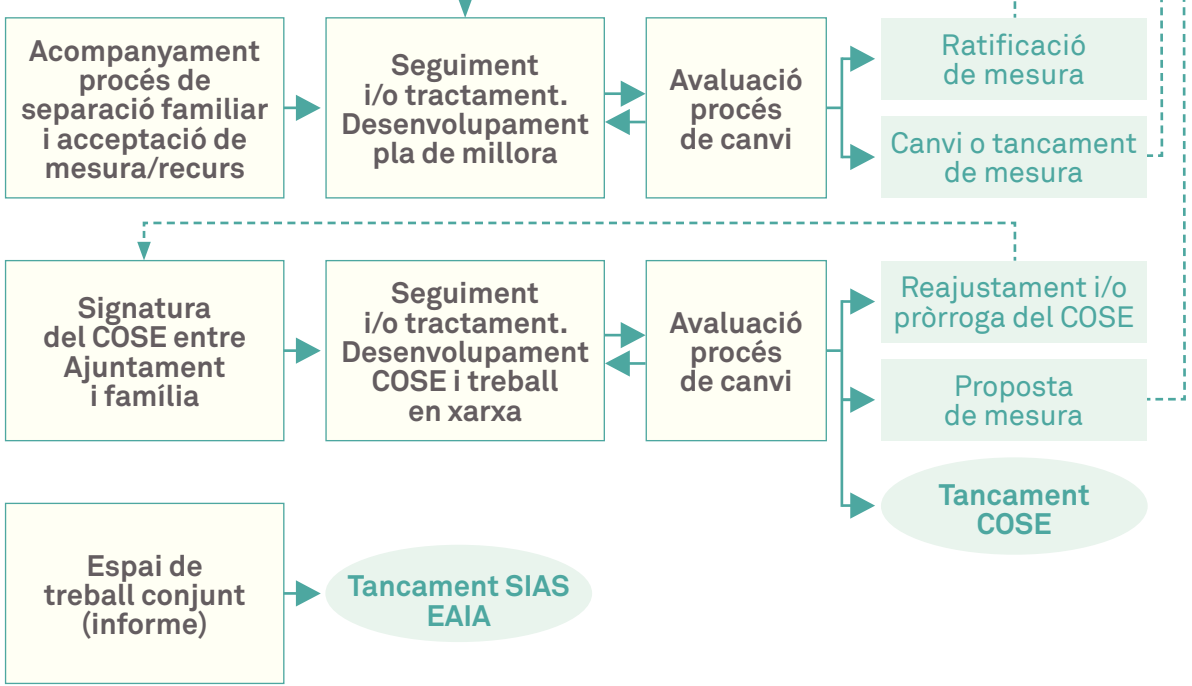
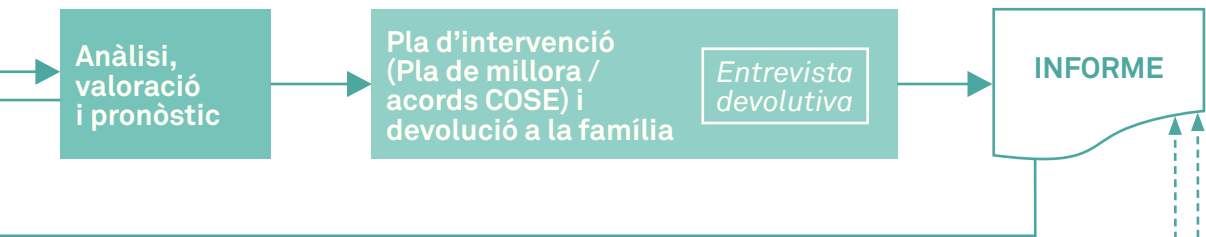
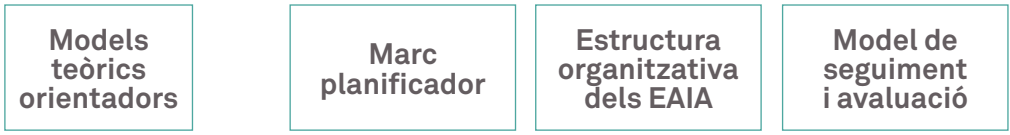
4

**Drets Socials**

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica



5

**Drets Socials**

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

### Drets Socials

Els processos  
tècnics dels  
Equips d'Atenció  
a la Infància i  
l'Adolescència  
(EAIA)

Processos clau o  
operatius de la fase  
d'estudi

Primera entrevista  
i exploració  
diagnòstica

# ÍNDEX

<b>2. PRIMERA ENTREVISTA I EXPLORACIÓ DIAGNÒSTICA</b>	<b>9</b>
2.1. Fitxa de procés	9
2.2. Diagrama de flux i relat del procés de primera entrevista i exploració diagnòstica	10
2.3. Desenvolupament tècnic i documentació associada (protocols, informes, guions, etc.) directament relacionats amb el procés	15
2.3.1. Consideracions generals	15
2.3.2. La primera entrevista. Creació d'un context d'intervenció	17
2.3.3. La coordinació amb la xarxa de serveis	27
• Serveis socials bàsics	30
• SARA, CMAU-VM, SAH, PIAD i altres	32
• Escola/EAP	33
• Serveis de Salut	35
• Recursos de lleure	36
• Justícia	38
• Cossos policials	39
2.3.4. La visita a domicili: consideracions generals i guia per a l'observació	40
2.3.5. Reunió d'equip interdisciplinari d'anàlisi de casos: consideracions prèvies i guió per a la presentació	45
2.4. Documentació complementària	48
<b>Annexos</b>	
• Instruments per a l'exploració diagnòstica.	51
<b>Plantilles</b>	
• Model de carta de citació a la família (primera citació, citació obligatòria, citació quan la família no acudeix al servei i citació de seguiment).	54
• Model de carta per requerir informació als serveis de la xarxa.	59
• Model de signatura de compromisos de primera entrevista.	62

7

## Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

### Drets Socials

Els processos  
tècnics dels  
Equips d'Atenció  
a la Infància i  
l'Adolescència  
(EAIA)

Processos clau o  
operatius de la fase  
d'estudi

Primera entrevista  
i exploració  
diagnòstica



## 2. PRIMERA ENTREVISTA I EXPLORACIÓ DIAGNÒSTICA

### 2.1. Fitxa de procés

Exploració diagnòstica	
<b>Objectiu</b> (Finalitat o fites per assolir)	Obtenir la informació necessària en els àmbits personal, social, educatiu, de salut i relacional, per tal de valorar la possible situació de desemparament i fer la millor proposta en interès de l'infant i l'adolescent.
<b>Definició</b> (Breu descripció)	Conjunt de procediments tècnics (entrevistes, coordinacions, visita a domicili, etc.) que es duen a terme amb la persona/família i el seu entorn i que permeten, de manera interdisciplinària, fer l'avaluació i prendre les decisions òptimes respecte a les accions i les mesures protectores per a l'infant i l'adolescent.
<b>Entrades</b> (Esdeveniments/documents que inicien el procés)	La primera entrevista
<b>Sortides</b> (Esdeveniments/documents que es generen en l'execució del procés)	Guió de presentació per la reunió de l'equip d'anàlisi Interdisciplinari
<b>Responsable del procés</b> (Càrrec/persona coneixedora del procés i que en valida les dades)	Referent i coreferent
<b>Equip del procés</b> (Professionals que intervenen o executen alguna acció directament en el procés)	Direcció Tècnics de l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència
<b>Altres agents implicats</b> (Professionals que no intervenen directament en el procés o no hi executen cap acció, però que hi conflueixen en algun sentit)	Xarxa de serveis que atenen l'infant/adolescent i la família
<b>Indicadors</b> (Dades que aportin informació sobre la gestió del procés)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeres entrevistes realitzades d'acord amb el protocol establert. Acolliment i emmarcament.</li> <li>• Exploració amb l'infant segons el protocol establert.</li> </ul>
<b>Documentació de referència</b> (Documents relacionats amb el procés)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocol tècnic d'estudi, diagnòstic i valoració. Infància i adolescència en situacions de risc de maltractament. Benestar Social. Ajuntament de Barcelona</li> <li>• Valoració de l'aferrament, J. Barudy (vegeu bibliografia)</li> <li>• Qüestionari de capacitats parentals, J. Barudy (vegeu bibliografia)</li> <li>• Altres escales i proves diagnòstiques utilitzades</li> <li>• Bibliografia sobre l'entrevista, Bleger (vegeu bibliografia)</li> <li>• Guia d'avaluació terapèutica, V. Escudero (vegeu bibliografia)</li> <li>• Bibliografia sobre la visita a domicili</li> <li>• Guió de presentació per a l'espai d'anàlisi interdisciplinària</li> </ul>
<b>Eines informàtiques de suport</b> (Aplicacions, bases de dades, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIAS</li> <li>• SINIA</li> <li>• Excels i Words específics</li> </ul>

9

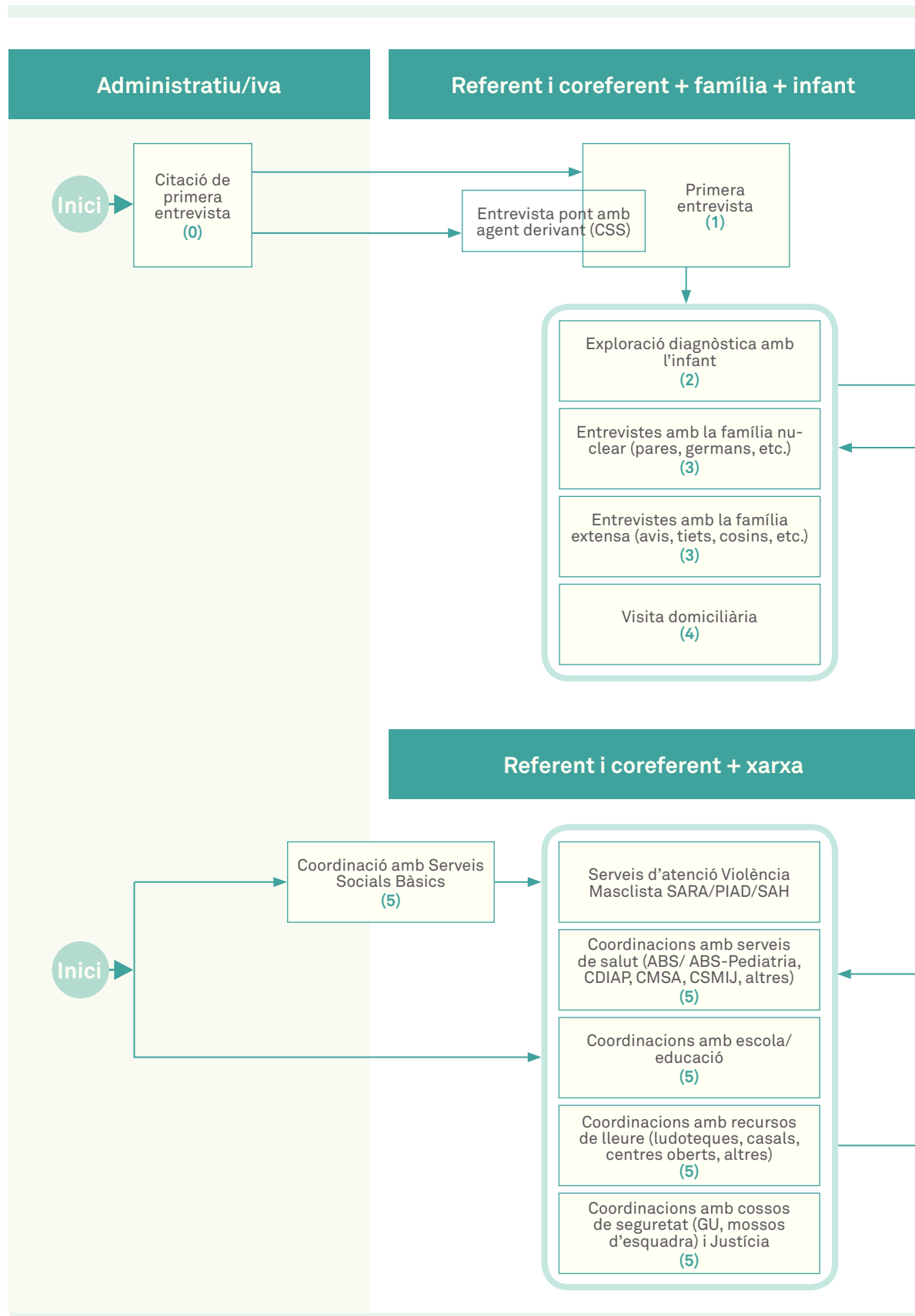
#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

## 2.2. Diagrama de flux i relat del procés d'exploració diagnòstica



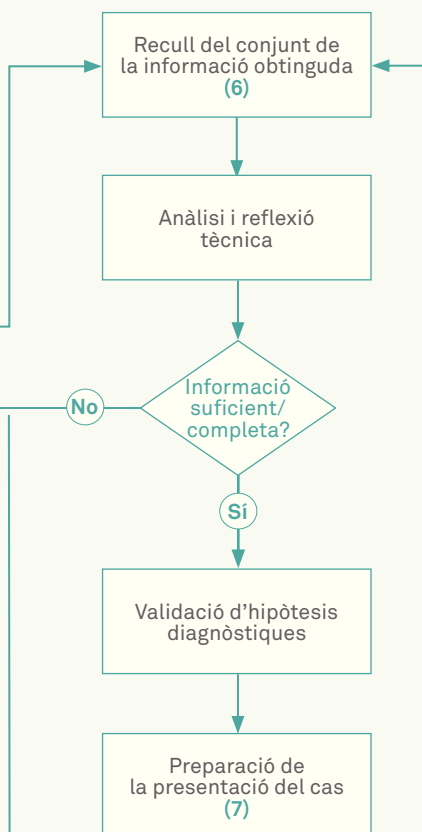
### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

## Referent i coreferent



## Observacions/documents

- (0) La citació s'envia per correu certificat. Model de carta de citació.
- (1) Protocol de primera entrevista.
- (2) Document d'exploració diagnòstica de l'infant/adolescent.
- (3) Instruments per a la valoració diagnòstica.
- (4) Visita a domicili. Consideracions generals. Guia per a l'Observació.
- (5) La coordinació amb la xarxa de serveis. Consideracions generals. Guia orientativa per a la coordinació amb la xarxa de serveis.
- (6) Utilització de les eines de registre: SIAS / SINIA / Arxius Excel i Word propis.
- (7) Segons el Guió de presentació. Es presenta a la reunió d'equip interdisciplinari d'anàlisi de casos.

11

### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAlA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

**Drets Socials**

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

Accions	
<b>Citació de primera entrevista</b>	<p><b>Agent responsable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Referent i coreferent</li> <li>Administratiu/va</li> </ul>
	<p><b>Descripció:</b></p> <p>El personal professional, a partir de la informació disponible i després de les primeres accions i gestions oportunes, determinen la data de la <b>primera entrevista amb la família</b>.</p> <p>L'administratiu/iva, d'acord amb un model predeterminat, enviarà una carta certificada de convocatòria a la família.</p>
	<p><b>Documentació associada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Model de carta. Enviament per correu certificat.</i></li> </ul>
<b>Entrevista pont (SEAIA) amb agent derivant (SSB, EVAMI o altres)</b>	<p><b>Agent responsable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Referent de servei derivant (SSB/EVAMI o altres) i referent/coreferent d'EAIA</li> </ul>
	<p><b>Descripció:</b></p> <p>Per garantir el contínuum del sistema d'atenció i facilitar el vincle amb la família i l'infant/adolescent, es portarà a terme una entrevista pont amb el personal professional referent del servei derivant (SSB, EVAMI o altres) i el personal professional del SEAIA. En el cas dels SSB, s'haurà d'haver treballat i consensuat a l'espai d'anàlisi conjunta SSB-SEAIA.</p> <p>Només en els casos en què no es consideri pertinent tècnicament, l'entrevista pont no es portarà a terme.</p>
<b>Primera entrevista</b>	<p><b>Agent responsable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Referent i coreferent</li> </ul>
	<p><b>Descripció:</b></p> <p>El personal professional realitzen la <b>primera entrevista</b> amb la família amb els objectius següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enquadrar el context i les "marques" que el defineixen</li> <li>Informar la família, d'una manera clara i transparent</li> <li>Facilitar el procés d'acomodació amb la família per fer possible la seva col·laboració i consensuar la problemàtica que es vol abordar.</li> </ul> <p>Es procedeix a la signatura del document d'acceptació de compromisos mentre dura la fase d'estudi.</p>
	<p><b>Documentació associada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Protocol de primera entrevista. Pàg. 17.</i></li> <li><i>Model de signatura d'acceptació de compromisos de la primera entrevista.</i></li> </ul>

Accions	
<b>Exploració de l'infant/adolescent</b>	<p><b>Agent responsable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Referent i coreferent</li> </ul> <hr/> <p><b>Descripció:</b></p> <p>Portar a terme totes les accions i procediments encaminats a conèixer, acompanyar, vincular i <b>explorar</b> la situació de <b>l'infant/adolescent</b>, durant aquesta fase del procés.</p> <hr/> <p><b>Documentació associada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Document de la Comissió d'Infància.</i></li> </ul>
<b>Visita a domicili (VD)</b>	<p><b>Agent responsable:</b></p> <p>Referent de servei derivant (SSB/EVAMI o altres) i referent/coreferent d'EAIA</p> <hr/> <p><b>Descripció:</b></p> <p>Es farà la <b>visita a domicili</b> amb l'objectiu de conèixer el context i aproximar-nos millor a la realitat social, econòmica, familiar, ambiental i cultural de la família.</p> <hr/> <p><b>Documentació associada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Guia d'observació per a la VD i consideracions tècniques que cal tenir presents. Pàg. 40.</i></li> </ul>
<b>Entrevistes amb la família nuclear i extensa</b>	<p><b>Agent responsable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Referent i coreferent</li> </ul> <hr/> <p><b>Descripció:</b></p> <p>Es realitzen totes les <b>entrevistes familiars</b> posteriors, amb <b>convocatòries diferents</b> segons l'<b>estratègia tècnica</b> (convocatòria familiar de pares i fills, convocatòria amb l'infant, convocatòria de la parella junts i per separat, convocatòria dels germans, convocatòria dels membres de la família extensa, etc.) per completar el procés d'exploració diagnòstica.</p>
<b>Carta per requerir informació als serveis</b>	<p><b>Agent responsable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administratiu</li> </ul> <hr/> <p><b>Descripció:</b></p> <p>S'informarà els serveis de la xarxa, quan sigui estrictament necessari, per requerir la documentació i els informes oportuns, per tal de valorar la situació de l'infant/adolescent.</p> <hr/> <p><b>Documentació associada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Model de carta per requerir informació als serveis.</i></li> </ul>

13

**Drets Socials**

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

**Drets Socials**

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

Accions	
<b>Coordinació amb la xarxa de serveis</b>	<b>Agent responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Referent i coreferent</li> <li>Professionals dels diferents serveis</li> </ul>
	<b>Descripció:</b> <p>Completar l'estudi i l'exploració diagnòstica amb les aportacions del personal professional de la xarxa de serveis implicats amb la família i l'infant/adolescent.</p> <p>Serveis més rellevants: SSB, serveis d'atenció en situacions de violència masclista (SARA, SAH, PIAD, etc.), serveis de salut, àmbit escolar i educatiu, serveis de lleure, Justícia i cossos de seguretat, SIS i altres.</p>
	<b>Documentació associada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Fitxes de coordinació i document de consideracions tècniques</i></li> </ul>
<b>Anàlisi i reflexió tècnica / validació d'hipòtesis</b>	<b>Agent responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Referent i coreferent</li> </ul>
	<b>Descripció:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Recollida</b> de tota la <b>informació</b> que s'ha obtingut al llarg del <b>procés d'exploració diagnòstica</b> (conjunt d'entrevistes realitzades, resultats de les eines i tècniques diagnòstiques administrades, informació recollida de la xarxa de serveis, etc.).</li> <li>Anàlisi i <b>reflexió tècnica</b>.</li> <li><b>Validació i/o reformulació d'hipòtesis</b>.</li> <li><b>Valoració prèvia i presentació de la situació familiar</b> en la reunió d'equip interdisciplinari per a l'anàlisi de casos.</li> </ul>
	<b>Documentació associada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Model de guió de presentació</i></li> </ul>
<b>Preparació de la presentació del cas</b>	<b>Agent responsable:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Referent i coreferent</li> </ul>
	<b>Descripció:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenar la informació obtinguda en la fase d'exploració diagnòstica per tal de presentar-la davant l'equip interdisciplinari. La pauta de presentació és un <b>guió bàsic i estructurat</b> que <b>facilita l'exposició</b> al personal professional.</li> <li>Es recomana que l'equip pugui tenir-ho <b>prèviament per escrit</b>. No obstant això, <b>no s'exclou</b> fer-ne <b>una presentació verbal</b>.</li> </ul>
	<b>Documentació associada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Model de guió de presentació</i></li> </ul>

## 2.3. Desenvolupament tècnic i documentació associada (protocols, informes, guions, etc.) Directament relacionats amb el procés

### 2.3.1. Consideracions generals

Entenem per **procés d'exploració diagnòstica** el conjunt de procediments tècnics (entrevistes, coordinacions, VD, etc.) que es fan amb la persona/família i el seu entorn amb l'objectiu d'obtenir la informació necessària en els àmbits personal, social, educatiu, de salut, relacional, etc., i que permetrà, de manera interdisciplinària, valorar la possible situació de desemparament i prendre les decisions òptimes respecte a les accions i les mesures protectores en l'interès superior de l'infant i l'adolescent.

Podem agrupar els procediments tècnics i/o actuacions segons els interlocutors que hi estiguin implicats.

a) Els que impliquen l'infant/adolescent, la família i el/la professional referent i coreferent. Són els següents:

- **Entrevista pont amb la família i l'equip derivant (SSB, EVAMI o altres) i l'EAIA.**

Aquesta entrevista garanteix el contínuum del sistema d'atenció, facilita el vincle amb la família i l'infant/adolescent des de la transparència i ajuda a fer un bon traspàs.

En el cas dels SSB, s'haurà d'haver treballat i consensuat a l'espai d'anàlisi conjunta SSB-SEAIA

Tot i així, no sempre és tècnicament pertinent i s'haurà de valorar en quines situacions no es considerarà adient realitzar-la.

- **Primera entrevista** amb un triple objectiu:
  - Enquadrar el context i les “marques” que el defineixen
  - Informar la família, d'una manera clara i transparent
  - Facilitar el procés d'acomodació amb la família per fer possible la seva col·laboració i consensuar la problemàtica que es vol abordar.
- **Exploració diagnòstica amb l'infant.**
- **Entrevistes familiars posteriors, amb convocatòries diferents segons l'estratègia tècnica:** convocatòria familiar de pares i fills, convocatòria amb l'infant, convocatòria de la parella junts i per separat, convocatòria dels membres de la família extensa, convocatòria dels germans, etc.

15

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

---

<sup>1</sup> S'annexa el llistat d'instruments per a l'exploració diagnòstica.

- **Aplicació d'eines i instruments diagnòstics diversos.**<sup>1</sup>
- **Visita a domicili:** interacció i observació participant en l'habitatge familiar amb l'objectiu de conèixer el context.

b) Els que impliquen el personal professional referent i coreferent i el conjunt de professionals de la xarxa de serveis:

- **Coordinació amb la xarxa de serveis que també interactuen amb l'infant/adolescent i la família.**

La relació amb el conjunt d'agents de la xarxa implicats ens ajudarà a obtenir, ratificar i/o contrastar informació rellevant de la situació familiar. Entenem que la coordinació és imprescindible en tot procés de valoració i avaluació del maltractament infantil.

En aquest apartat, exposarem **què** ens cal saber, amb **qui** ens hem de coordinar i **com** ho farem. També relacionarem el conjunt de serveis amb els quals és més habitual la coordinació.

c) Els que impliquen únicament el/la professional referent i coreferent.

Ambdós professionals, referent i coreferent, hauran de vetllar pel **recull sistemàtic** de tota la **informació** que s'obtingui al llarg del **procés d'exploració**, i faran l'anàlisi i la **reflexió tècnica**, la **validació i/o reformulació d'hipòtesis** que finalment els permetrà fer una valoració prèvia i presentar la situació familiar a la **reunió de l'equip interdisciplinari per al seu anàlisi**, d'acord amb un guió preestablert que ordenarà la presentació.

A continuació, exposarem cada un d'aquests procediments en profunditat.



### 2.3.2. La primera entrevista. Creació d'un context d'intervenció

L'entrevista és l'eina principal d'exploració i de diagnòstic i, per tant, de pronòstic. Resulta imprescindible en tot procés d'avaluació i és el moment més determinant i important a l'hora d'establir la relació entre família i professional.

L'entrevista és un acte únic en el qual es donen dues facetes de forma gairebé inseparable: una faceta interpersonal, en què dos o més individus entren en relació i es comuniquen d'una manera irrepetible, i una altra en què es produeix un acte de tipus tècnic, en la qual es posen en joc les aptituds del / de la professional. Conjuguar totes dues d'una manera eficaç és un "art", que pot ser perfectament après i exercitat (López, 2011).<sup>2</sup>

L'entrevista ens permet accedir al coneixement del sistema familiar i a les seves creences, regles de relació, patrons d'interacció, conductes simptomàtiques, atribucions comunes, normes, valors, etc., que són les que regeixen el seu funcionament com a família. Mitjançant aquesta eina, el/la professional pot incidir i obrir noves possibilitats, suggerir connexions diferents entre la informació obtinguda, amb l'objectiu que la família vagi construint i produint canvis necessaris per complir les expectatives de seguretat i benestar dels seus membres.

Per al seu bon desenvolupament, haurem de tenir en compte el seu enquadrament, entès com el conjunt d'elements (marques de context) que possibiliten que la tasca es dugui a terme, com ara els següents:

- L'entrevista ha de tenir un objectiu clar que orienti el seu desenvolupament. En aquest cas, caldrà definir l'encàrrec institucional dels EAIA i facilitar la creació d'un context que faci possible la intervenció.
- El lloc i l'organització de l'espai formen part de la planificació de l'entrevista. Cal crear un clima i un ambient propicis que afavoreixin la comunicació. És important definir un espai físic adequat sense obstacles que la dificultin.
- **Qui hi participa:** professional referent, coreferent i família. El personal professional de l'equip prové de disciplines diferents.
- **Temps de durada:** el temps és un altre element que cal tenir en compte en la planificació i està en relació directa amb els objectius de l'entrevista.

El nombre d'entrevistes necessàries per fer un diagnòstic, així com la freqüència, variarà depenent de múltiples variables, com són la complexitat i/o urgència de la situació i la disponibilitat de col·laboració per part de la família/infant/adolescent.

17

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

<sup>2</sup> López, G. (2011), *Comunicación médico-paciente, en entrevista clínica. Habilidades de comunicación en entrevista clínica. Salud Mental de Hortaleza. Área 4. Madrid.*

En funció de les característiques de cada cas s'haurà de valorar la conveniència i/o viabilitat que en aquesta primera entrevista participin, a més dels pares, els infants i/o adolescents, o de quina manera se'ls incorpora en el procés d'estudi diagnòstic.

### Context d'intervenció dels EAIA

La intervenció des dels equips especialitzats, EAIA, ve legitimada per l'encàrrec legal i generalment no està acompanyada d'una demanda o voluntarietat familiar.

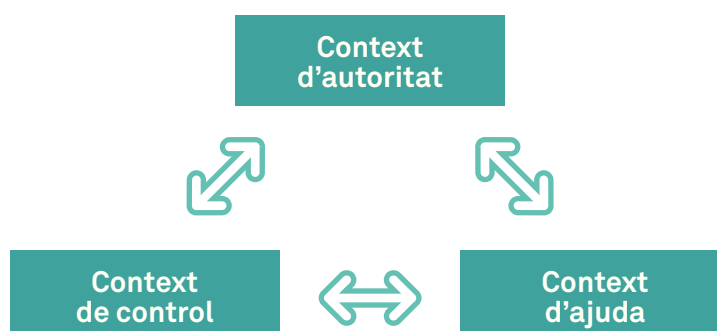
Aquest encàrrec implica dificultat, tant per les característiques de les dinàmiques familiars que s'aborden com per la confusió que es pot donar en l'encàrrec entre el control i l'ajuda en la intervenció professional.

La llei és l'element que atorga als EAIA la funció de valoració i protecció dels infants, i la que marca els límits, els drets i els deures, tant de les famílies com del personal professional. Aquesta funció també implica, sempre i en primer lloc, la funció d'ajuda a les famílies, ja sigui de caire psicosocial i/o econòmica, per poder dur a terme i desenvolupar la seva parentalitat adequadament.

La "Llei" és una marca de context important, que situa el context de control de l'encàrrec. La paraula "control" té connotacions negatives, en tant s'entén o es pot utilitzar des de la posició de "poder". Des de la nostra perspectiva de treball amb famílies, utilitzarem la definició sociològica de "control", entès com la influència intencionada que s'exerceix sobre algú altre, perquè actuï de manera diferent a com ho hagués fet si no hi hagués hagut aquest control.

La intervenció des de l'EAIA consisteix a establir el pont que ens ajudi a transitar des del poder que ens atorga la legalitat vigent, a l'**autoritat**. Autoritat tècnica que haurem d'aconseguir que la família ens reconegui i que implica credibilitat, confiança i un vincle que ens permetrà intervenir, influir en la família i optimitzar les possibilitats d'establir una **aliança terapèutica**.

Hem d'aconseguir que el control social que exercim no contamine la relació d'ajuda amb la família. **L'ajuda i el control s'han de complementar i no contaminar.**



El rol del personal professional ha d'estar orientat a aconseguir el vincle i la col·laboració en un context marcat pel control i els conflictes. L'equip té una responsabilitat en la solució del problema i és habitual que les famílies no tinguin una actitud inicial positiva; per tant, és el personal professional qui ha de crear unes condicions de connexió i seguretat.

Aconseguir que la família ens atorgui credibilitat i espai d'influència, implica crear un context d'intervenció clar i transparent respecte a l'objecte de la intervenció, i que la família sigui la protagonista i s'impliqui en el procés d'estudi i intervenció, encara que aquest no s'iniciés voluntàriament.

Les primeres trobades entre professionals i família són clau per a la definició del procés posterior.

## Principis que han de regir la relació entre família i professionals de l'EAIA

### Transparència

Els pares i mares tenen dret a conèixer els indicadors i les informacions que motiven l'obertura de l'expedient de risc o de desemparament, a conèixer les mesures que pot proposar l'EAIA, a fer vista de l'expedient i a oposar-s'hi judicialment, si no hi estan d'acord.

El llenguatge ha de ser clar, concret i adaptat a la realitat dels pares i mares i/o dels infants i adolescents.

La transparència també té a veure amb una actitud oberta i clara del personal professional i amb el llenguatge que utilitza.

### Continuïtat

És necessari garantir el contínuum de la intervenció. L'estudi de l'EAIA ha de partir del treball fet per l'equip derivant. Per garantir la continuïtat és important recollir i integrar, en el procés d'estudi de l'EAIA, la informació i els processos que prèviament han treballat altres equips o professionals.

En aquest sentit, en la majoria de situacions, la derivació acompanyada pot garantir la coherència i contínuum dels serveis davant la família. Igualment és important temporalitzar el procés.

### Ètica

Cal incorporar els principis ètics bàsics, consensuats per la bioètica i que han de tenir presents tots els sistemes/serveis que intervenen amb persones, com ara:

- **Principi d'autonomia o de respecte a les persones.** Aquest principi, a més d'establir que les persones han de ser tractades com a éssers autònoms, estableix que aquells que tenen disminuïda la seva autonomia han de ser objecte d'una protecció especial.

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

- **Principi de justícia.** Implica el tracte equitatiu, la imparcialitat en la distribució de cures i recursos, de beneficis i de riscos.
- **Principi de no-maleficència.** Estableix l'obligació d'extremar els possibles beneficis i minimitzar els possibles riscos i l'obligació de no fer mal en cap cas. Cal que les conseqüències de la intervenció s'incorporin en la valoració i la ponderació de les intervencions.
- **Principi de dignitat.** Es pot definir la dignitat com un atribut universal de la persona humana, ja que n'és una característica intrínseca. La dignitat és ineludible i constitutiva, i pertany a tota persona pel sol fet de ser persona.

Per tant, la intervenció de l'EAIA ha de promoure l'autonomia de la família. Ha d'anar encaminada a millorar la situació de l'infant i a garantir els seus drets i els dels seus pares. Ha de tenir en compte els trets culturals, els valors i els projectes de vida familiars. La relació ha d'estar basada en el bon tracte. L'interès superior de l'infant sempre preval.

#### Participació activa

Donar lloc a la família i a l'infant/adolescent perquè expressin la seva opinió, la seva definició del problema i les seves propostes de resolució i/o millora. Cal potenciar l'establiment d'acords des del compromís i l'assumpció de responsabilitats per establir el pla de treball.

#### Confidencialitat

La família i l'infant/adolescent han de saber que el maltractament no està subjecte a la confidencialitat, però sí que ho estan altres aspectes de la seva vida que preguntarem per entendre la seva situació i donar-li significat.

Hem d'informar que ens coordinarem amb altres professionals implicats amb la família.

#### Objectius de la primera entrevista

La principal finalitat de la primera entrevista<sup>3</sup> és la creació del context d'intervenció, amb els objectius següents:

#### Enquadrar

- Definir l'encàrrec institucional, presentar el servei i concretar el motiu d'obertura de l'expedient de risc o desemparament a l'EAIA.
- Definir les bases i regles en la relació professional-família, la finalitat, els límits i les expectatives.

---

<sup>3</sup> Primera o primeres entrevistes, ja que sovint no és possible assolir tots els objectius plantejats en una sola entrevista.

## Vincular

- Facilitar la creació d'una aliança “terapèutica” amb la família, que permeti la seva col·laboració i implicació en el procés, sempre que es pugui, a partir de certs principis o premisses tècniques, ètiques i relacionals.
- **Aconseguir la creació del “context d'autoritat”** que ens permeti intervenir més enllà del context de control, legitimat per la llei. Això només serà possible si tenim en compte algunes premisses o principis, ja esmentats.

## Estructura de l'entrevista

### Enquadrament

- **Presentació del servei i del personal professional:**

S'explica què és l'EAIA, de qui depèn i quina és la seva funció.

S'informa com serà el procés d'estudi (entrevistes, VD, coordinació amb altres serveis, etc.), que s'elaborarà un informe de valoració de la situació i de quines són les mesures que l'EAIA pot proposar. També s'informa del dret de vista de l'expedient i d'oposició judicial.

- **Concreció dels motius pels quals s'ha obert expedient a l'EAIA:**

L'exposició ha de ser concreta, objectiva i amb suport documental, si escau.

S'enumeren els indicadors de maltractament i es valora, depenent de cada situació, si és convenient informar des d'on s'han detectat. Per aquest motiu, és fonamental que el servei derivant hagi explicat a la família els motius de la derivació a l'EAIA.

### Presentació de la família (adults i infants i/o adolescents)

Escotar els pares, els infants i els adolescents i promoure'n la participació. Potenciar que cada un expliqui la seva visió de la situació i de les possibles solucions per entendre què està passant i poder ajudar-los.

### Primera recollida d'informació i exploració

- Recollir la informació necessària que ens permetrà començar a entendre la relació entre la situació/problema i el sistema familiar, mitjançant la construcció del genograma trigeneracional i la participació de cada un dels membres.
- L'observació directa i les preguntes dirigides pel personal professional permetran descobrir l'estructura familiar, les coalicions, les aliances, les regles, els mites, les seqüències i els patrons interaccionals, els tipus de relacions, etc.
- Posteriorment, l'anàlisi d'aquesta informació possibilitarà elaborar les primeres hipòtesis, que ordenaran i guiaran la continuïtat del procés d'exploració.

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

### Establiment d'acords i definició dels objectius de treball

- Demanar els **compromisos següents als membres de la família**
  - Evitar les accions o omissions que posen en risc l'infant o l'adolescent.
  - Evitar l'ús de la violència en qualsevol de les seves formes.
  - Col·laborar amb l'EAIA: assistència a les entrevistes, aportació de la documentació requerida, informació de canvis de dades personals, etc.
- **Compromisos bàsics que adquireix l'EAIA**
  - Treballar per la permanència de l'infant o l'adolescent en el nucli familiar.
  - Informar amb claredat i transparència durant tot el procés.
- **Definir i acordar, entre la família i el personal professional, quins seran els objectius i àmbits prioritaris de treball, així com el procés que se seguirà en la fase d'estudi.**
- **Primeres orientacions**
  - Cal indicar les accions necessàries i immediates que ha d'emprendre la família, segons les característiques i la situació detectada en cada cas particular (per exemple, què fer si hi ha un maltractament actiu, consum de tòxics, violència o, quan interposar denúncies, etc.).

### Tancament de l'entrevista

- Fer la síntesi i la **devolució** dels aspectes més rellevants recollits.
- Comprovar i garantir que els membres de la família han entès allò que hem intentat transmetre.
- Programar la propera entrevista (o properes) i/o la visita a domicili.

### Metodologia

La **vinculació** no és quelcom puntual sinó que es desenvolupa al llarg de tota la intervenció amb la família.

Escudero<sup>4</sup> parla de **quatre dimensions** fonamentals per establir l'**aliança terapèutica** entre professional i família. Són les següents:

1. **“Enganche”**: es considera òptim quan el procés d'intervenció reflecteix l'existència d'una bona sincronia entre professional i família sobre les metes i les actuacions de la intervenció. L'infant/adolescent i la seva família se senten involucrats i treballen en col·laboració amb el/la professional, consideren que els objectius i les tasques de la intervenció es poden definir conjuntament, s'impliquen en la intervenció i confien que el canvi és possible.

---

<sup>4</sup> *Guia pràctica para la intervención familiar, V. Escudero.*

2. **Connexió emocional:** la persona usuària ha de sentir-se emocionalment compresa. “Cal connectar abans de corregir”.
3. **Seguretat en el context d’ajuda:** aquest factor és el primer que s’ha de garantir i depèn de moltes fonts (sistema de relacions de l’usuari, sistema relacional del personal professional, de com gestionem la relació). És especialment rellevant tenir present que treballem amb persones que tenen greus dificultats relacionals i que sovint la relació d’ajuda és amenaçant en si mateixa.
4. **Cooperació i compromís dins de la família:** el personal professional és responsable de crear un marc que faciliti la cohesió i els compromís entre els membres, pel que fa a la definició del problema i a les propostes de canvi, d’una manera coparticipada. La família ha de compartir el propòsit de la intervenció, treballar col·laborativament i donar un sentit a l’ajuda que reben per tal de solucionar la seva situació.

23

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d’Atenció a la Infància i l’Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d’estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

Per preparar i planificar la primera entrevista, cal un treball interdisciplinari previ i, d’acord amb la valoració sobre la informació de què disposem sobre la situació familiar, establim les condicions més favorables per dur-la a terme. Alguns elements que s’han de tenir en compte són:

- Edat i característiques de l’infant/adolescent.
- Tipus i característiques del maltractament.
- Antecedents de violència.
- Trastorn mental.
- Discapacitat.
- Consum de tòxics actiu.
- Ordres d’allunyament.
- Serveis intervinents.
- Etc.

A partir de la valoració dels elements esmentats, decidirem:

- Membres de la família que convoquem (presència o no dels infants i els adolescents).
- Hora idònia.
- Lloc (EAIA, ECEIA, DGAIA).
- Com citar la família (carta certificada, telegrama, trucada telefònica, visita a domicili, etc.).
- Mesures de seguretat.
- Inclusió o no del derivant en la primera entrevista.
- Inclusió o no d’altres professionals, membres o amics de la família.

**Drets Socials**

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

Cal tenir en compte que, per avançar en el procés d'acomodació amb l'infant/adolescent i la seva família, el personal professional haurà d'invertir el temps necessari (realitzant les entrevistes que es considerin adients), activar **estratègies** diverses per aconseguir la vinculació amb els membres de la família i crear un clima favorable, de confiança i comunicació. Això serà rellevant en totes les famílies, però especialment en les que, per raons diverses, arriben més confrontades i en què cal reconduir la posició inicial.

Algunes de les estratègies són:

- Preguntar, mostrar-se curiós i interessar-se per les expectatives, interessos, preocupacions, inquietuds, etc.
- Generar i mostrar respecte.
- Comprensió.
- Acceptació.
- Escolta activa.
- Empatia.
- Llenguatge comprensiu.
- Mostrar reconeixement, etc.

Com és evident, en l'**entrevista** es posen en joc les aptituds del personal professional en l'ús de les tècniques de conducció d'entrevistes, com ara:

- Observació.
- Estimulació de la participació de tots els membres i tenir en compte les interaccions entre ells.
- Estructuració de la informació.
- Redefinició, reformulació.
- Parafrasejar.
- Connotació positiva.
- Gestió de les emocions.
- Utilització de preguntes obertes que estimulin la participació. Es pot distingir entre **tipus diferents de preguntes**: reflexives, circulars, preguntes en escala, preguntes sobre les solucions intentades, preguntes amb projecció de futur, pregunta del miracle, etc., que permeten als professionals "acomodar-se", establir distincions rellevants i generar explicacions útils en relació amb la situació de la família o el problema.
- Reconeixement dels canvis.
- Preinscripcions, petició de tasques, etc.



En definitiva, l'entrevista requereix que l'equip de professionals dirigeixi la seva activitat per generar hipòtesis, confirmar-les o confrontar-les sobre la base de la informació recollida. Cal mantenir sempre una posició de neutralitat, sense prendre partit per cap membre, acceptant allò que porta la família, sense formar part del seu joc, per tal de preservar la seva capacitat d'introduir alguna cosa nova i afavorir el canvi.

## La primera entrevista amb l'infant o l'adolescent

Per planificar la primera entrevista amb l'infant o l'adolescent hem de tenir en compte variables com:

- Edat
- Característiques personals
- Grup de germans i relació entre ells
- Si tenim la col·laboració o el vistiplau dels pares per entrevistar-lo
- D'on procedeix la demanda

Un cop valorats els elements anteriors decidirem:

- Si participa o no en la primera entrevista amb els pares.
- El lloc de la primera trobada: al despatx, al domicili, a l'escola, etc.
- Si es fa en presència dels pares o no.
- Si va acompanyat d'alguna persona significativa per a l'infant/adolescent.
- Si es fa amb el grup de germans o no.

En termes generals, és important incloure'l com més aviat millor amb la finalitat de poder contextualitzar bé la nostra intervenció i evitar tant com sigui possible malentesos o contradiccions amb els missatges que puguin rebre.

Els objectius i l'estructura de la primera entrevista amb l'infant o l'adolescent són els mateixos que els de la primera entrevista amb els pares, però cal adaptar-los.

1. Fem una presentació breu de les nostres funcions com a equip.
2. Expliquem:
  - a. Qui som?
  - b. Què fem?
3. Per què ens preocupem per ell/a i la seva família. Expliquem que volem ajudar-los.
4. Preguntem:
  - a. Què pensa del que passa a casa?
  - b. Què li agradaria que millori/canviï?

25

### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

### Elements diferencials en una primera entrevista amb infants o adolescents

- **Espai:** preferentment utilitzarem un espai que disposi de joguines i altres elements que afavoreixin un clima tranquil i acollidor.
- **Llenguatge:** ha de ser proper i col·loquial, adaptat a la seva realitat quotidiana i evitant tecnicismes.
- **Tècniques i suports diversos:** cal utilitzar dibuixos, joguines, titelles, ninos i/o altres suports (exemple: caixa de sorra) per facilitar la comunicació i l'expressió. Hem de tenir present que el joc té una funció de comunicació i que a través del joc l'infant parla del seu món intern i la seva realitat.

26

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

### Tècniques de formulació de preguntes a infants (Garbarino i altres, 1993)

- Les preguntes obertes i el suport de les respostes (“De debò?”, “Ho entenc”, etc.) són elements clau que animen l'infant a parlar.
- Està confirmat que els infants entrevistats de qualsevol edat donen una informació més fidel quan narren lliurement que quan contesten preguntes directes.
- Per ser efectives, les preguntes han de ser adequades al nivell de desenvolupament de l'infant entrevistat.
- Es recomana utilitzar frases que no tinguin de tres a cinc paraules més que la mitjana de les frases de l'infant.
- És preferible utilitzar noms, més que pronoms.
- És convenient utilitzar paraules i expressions de l'infant.
- Es poden utilitzar termes diferents en fer la pregunta per assegurar-se que l'infant l'ha comprès.
- Per determinar si l'infant ho ha entès, se li pot demanar que repeteixi el que ha dit, en lloc de preguntar-li: “Ho has entès?”.
- Cal reformular amb altres paraules les preguntes que l'infant no compregui. L'infant pot prendre la repetició de la pregunta com una indicació que ha donat una resposta incorrecta, i canviar la resposta.
- Cal evitar les preguntes que incloguin una seqüència de temps.
- S'ha de tenir cura en la interpretació de les respostes a preguntes molt concretes. Els infants són propensos a ser molt literals.
- És millor no contestar cada resposta amb una altra pregunta. Cal mostrar interès en el que diu l'infant. Això l'animarà a ampliar més el que ha dit anteriorment.

### 2.3.3. La coordinació amb la xarxa de serveis. Consideracions generals

Cap **procés** d'estudi i **exploració diagnòstica** no està complet sense les aportacions d'altres professionals implicats en els diferents contextos en què es desenvolupa la família i l'infant/adolescent. Es considera, doncs, fonamental **la coordinació amb els diversos agents i serveis** per poder realitzar l'encàrrec que tenim com a EAIA i que té com a finalitat la valoració, el diagnòstic i el seguiment dels infants/adolescents en situació de risc greu i/o possible desemparament i de les seves famílies.

El treball de **coordinació amb la xarxa de serveis** és una **necessitat** i també un **imperatiu legal**, atès que la **Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència** així ho determina, sobretot pel que fa als àmbits de l'educació, la salut, la seguretat i el lleure que afecten als infants i els adolescents del territori.

La **recollida i l'anàlisi d'informació** rellevant de la situació és un **procés compartit** que ens aportarà, ratificarà i ampliarà la informació sobre:

- La situació personal, emocional i relacional de l'infant/adolescent.
- El procés d'ensenyament i aprenentatge i el moment actual.
- El nivell d'adaptació escolar, de lleure i social.
- L'estat de salut.
- La valoració del context familiar.

La **finalitat** de la coordinació amb la xarxa de serveis es concreta a:

- Identificar factors de protecció i factors de fragilitat de l'infant/adolescent i de la seva família.
- Identificar el tipus d'intervenció i/o suport que requereixen.
- Promoure canvis en els contextos de la xarxa que facin possible millorar la situació que se'ns planteja.

Actualment no es pot concebre el funcionament d'un servei en solitari sense establir interrelació amb altres serveis; no és possible pensar la nostra intervenció professional al marge de les altres intervencions. La **coordinació**, doncs, és el **nivell bàsic de col·laboració i treball professional conjunt** i pressuposa les accions següents:

- Una comunicació entre professionals presencial, telefònica o per correu electrònic.
- Un intercanvi d'informació.
- Un intercanvi de valoracions.
- Un intercanvi de previsió d'actuacions.
- Un consens de plans d'intervenció i disseny d'actuacions complementàries.

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

Cal **identificar i determinar quins/quines professionals i serveis de la xarxa estan implicats** amb l'infant/adolescent i la seva família i amb els quals haurem de treballar. Alguns dels més rellevants i significatius són els següents:

- Serveis Socials Bàsics.
- Serveis d'atenció en situacions de violència masclista: SARA, centres d'acolliment CMAU-VM, SAH, PIAD, etc.
- Escola (escoles bressol, primària, secundària) / EAP.
- Serveis de salut: ABS-Pediatría, ABS-metge/essa de família, CDIAP, EIPI, CSMIJ, CSMA, CAS, etc.
- Recursos de lleure (centres oberts, ludoteques, casals infantils, etc.).
- Justícia: jutjats, Fiscalia, EMO, Servei d'Atenció a la Víctima, etc.
- Cossos de seguretat: Mossos d'Esquadra, Guàrdia Urbana.
- Altres recursos específics.

Entenem que **la coordinació amb la xarxa**, en la fase d'exploració diagnòstica, és l'inici d'un procés que **no es redueix a una actuació o coordinació aïllada o puntual**, sinó que ha de tenir una **continuitat d'actuacions** destinades a comprendre millor la situació de l'infant/adolescent des dels diversos contextos d'intervenció.

Per tant, la coordinació pot tenir lloc en **moments diferents del procés**, ja sigui en la **fase d'inici de l'estudi** (presa de contacte amb el servei i el/la professional referent, intercanvi d'informació i plantejament d'hipòtesis, etc.), en la **fase intermèdia** (per informar del procés amb la família, fer el seguiment oportú, etc.) o en la **fase final** (informar sempre de la proposta tècnica o administrativa que s'ha pres i, si és necessari, consensuar el pla de treball i les àrees d'intervenció). Així doncs, serà aconsellable marcar un **calendari** i fer un **recull per escrit dels acords adquirits** i en algun moment serà necessària la **petició d'informes**.

D'altra banda, cal tenir present que les **situacions complexes** són inherents al nostre context d'atenció, tant si és per qüestions intrínseques al cas o per la seva cronicitat, perquè intervenen molts serveis o operadors socials, per la seva història institucional, per les posicions dels serveis i el personal professional, etc. Sovint ens enfrontem a situacions familiars que comporten dificultats i incerteses i **suposen un repte per al personal professional**.

És en aquestes circumstàncies, i quan el nostre **context organitzatiu i de territori** ens ho **permet**, que apliquem la metodologia del **treball en xarxa**.

Aquesta metodologia al·ludeix al treball de col·laboració que dos o més professionals estableixen partint de l'atenció d'un cas comú, sempre que aquest treball s'insereixi dins d'un pla i un marc organitzatiu més general.

Aquest model **organitza la xarxa**<sup>5</sup> a partir de lloc central que agafa el **cas** i els **interrogants que suscita als diversos professionals**. És un pacte entre professionals que es posen al servei d'un tercer, la situació (subjecte, família) que cal abordar, i que organitza el seu treball al voltant d'un **buit de saber**, d'un interrogant comú que posa a tothom a treballar per la **cerca i invenció de solucions/respostes**, que no poden ser mai unilaterals.

Habitualment se segueix un protocol d'intervenció que inclou:

- Avaluació diagnòstica conjunta per part de tots els serveis implicats.
- Disseny del pla de treball (pronòstic, objectiu, estratègies globals pactades entre tots, actuacions concretes que cada servei assumirà, etc.)
- Assignació de professional/servei referent.
- Seguiment periòdic de la situació familiar.

A continuació, es presenta una guia orientativa per a la coordinació amb cada un dels serveis esmentats, on es recull **què necessitem saber, amb qui ens coordinem** i algunes **preguntes clau** que cal tenir presents.

29

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAlA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

---

<sup>5</sup> Ubieto, J. R. "Models de treball en xarxa".

## Serveis Socials Bàsics (SSB)

### Amb qui ens coordinem

Referent i coreferent, si ja estan assignats

#### Què necessitem saber

##### SUPÒSIT 1:

**El cas arriba per la DGAIA, SSB hi intervé, però no ha fet la derivació del cas.**

- Antecedents del cas i des de quan hi intervé SSB.
- Motiu pel qual arriba a SSB i quina demanda fa la família.
- Composició familiar i esdeveniments més significatius de la seva història.
- Problemàtica detectada.
- Relacions i dinàmica familiar.
- Capacitats i habilitats parentals. Estil educatiu.
- Factors de risc i de protecció.
- Indicadors de risc observats: en l'infant, en els pares i/o en el context social i familiar.
- Xarxa de suport de la família.
- Hipòtesi de treball. Intervenció realitzada i pla de treball dels SSB. Professionals que hi intervenen. Serveis i recursos posats a l'abast de la família.
- Altres serveis de la xarxa que també hi intervenen.
- Predisposició i col·laboració de la família amb el servei.
- Valoració que fa SSB sobre els resultats de la intervenció, l'evolució i el pronòstic.
- Acords sobre com continuar treballant amb la família, a partir de la incorporació de l'EAlA.

#### Preguntes clau

##### SUPÒSIT 1:

- Des de quan coneix el cas SSB?
- Quins professionals hi intervenen?
- Quina era la demanda de la família a SSB?
- Què és el més rellevant de la història de la família?
- Quins són els esdeveniments més rellevants i com els han afrontat?
- Havien detectat indicadors de risc en la família, els infants o en el seu entorn?
- Els sorprèn l'obertura de l'expedient de risc per part de la DGAIA?
- Quin és el grau d'implicació de la família i de reconeixement de la seva problemàtica?
- Quina valoració fan de l'aprofitament del pla de treball i dels recursos posats al seu abast?
- Què penseu que pot aportar de nou la intervenció de l'EAlA?
- Què hauríem d'evitar, tenint en compte la vostra intervenció prèvia?
- Marcar els acords necessaris per garantir la intervenció dels dos equips.
- Planificar calendari de coordinacions.

## SUPÒSIT 2:

SSB fa la derivació del cas mitjançant un informe de traspàs i previ acord a la reunió de treball conjunt SSB-EAIA.

- Canvis significatius des que es va presentar el cas a la reunió de treball conjunt SSB-EAIA i es va acordar el traspàs.
- Repàs i contrast de la informació que consta a l'informe de traspàs dels SSB-SEAIA.
- Darrer contacte amb la família i com han informat del traspàs a la família.
- Establiment d'acords bàsics per continuar la intervenció amb la família.
  - Com continua intervenint SSB i acords sobre el pla de treball, mentre l'EAIA fa l'estudi del cas.
  - Planificar reunions de coordinació mentre dura aquesta fase.
  - Decidir si cal o no fer entrevista pont amb la família.
  - A partir d'ara, com coordinar-nos amb la xarxa de serveis per evitar duplicitats
  - Una vegada l'EAIA hagi conclòs l'estudi i depenent de la valoració feta: definir els objectius i el pla de treball d'ambdós serveis i consensuar les àrees d'intervenció.

## SUPÒSIT 2:

- Quins són els canvis més significatius des que es va fer la reunió de treball conjunt i es va elaborar l'informe?
- En quin punt es troba la família actualment?
- Com pensem que entomarà la família la nostra intervenció? Què han entès de la derivació a l'EAIA?
- Què pensem que pot aportar de nou la intervenció de l'EAIA?
- Què hauríem d'evitar, tenint en compte la vostra intervenció prèvia?
- Marcar els acords necessaris per garantir la intervenció dels dos equips.
- Planificar calendari de coordinacions

31

### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

## Serveis d'atenció en situacions de violència masclista: SARA, Centres d'Acolliment (CMAU-VM), SAH, PIAD

### Amb qui ens coordinem

- Educador/a social
- Treballador/a social
- Psicòleg/òloga
- Responsables del servei

### Què necessitem saber

1. En relació amb **l'infant /adolescent** com a receptor de violència:
  - De quina manera:
    - Testimoni
    - Receptor directe de la violència
  - Intensitat de la violència
  - Posicionament de l'infant/adolescent (normalització, negació, culpa, triangulació, coalició, etc.)
  - Factors personals de resiliència i/o vulnerabilitat
2. En relació a la **dona/mare**:
  - Fase del procés de recuperació de la dona (resistència, separació, reconstrucció de la vida, etc.)
  - Posicionament de la dona davant la violència (no consciència, rebuig d'ajuda, demana/accepta l'ajuda, etc.)
  - Posicionament de la mare respecte a l'impacte de la violència masclista en fills/es (negació, por, delegació, demanda/accepta ajuda, etc.)
  - Posicionament respecte al pare (idealització, demonització, visió realista, etc.)
  - Capacitats i habilitats parentals
  - Forma de violència viscuda (psicològica, física, sexual, econòmica, etc.)
  - Gravetat i risc
3. En relació al **pare**:
  - Posicionament del pare en relació amb la violència masclista (negació, acceptació, etc.)
  - Posició respecte a la mare
  - Posició respecte als fills/es (impacte de la violència masclista, acceptació de l'ajuda del servei, etc.)
  - Capacitats i habilitats paternals
4. Existència o no d'altres figures significatives

### Preguntes clau

- Quant temps fa que la dona és atesa pel servei?
- Quina intervenció està fent el servei amb la família?
- Amb quins membres de la família es treballa directament?
- Quins professionals hi estan intervenint?
- Moment del procés i pronòstic.
- Assistència i grau d'implicació.
- En quina mida la violència ha produït un perjudici greu en el desenvolupament dels infants/adolescents?
- En quina mida la mare adopta mesures de protecció vers els infants/adolescents?
- El pare facilita l'atenció dels fills/es?
- El pare ha fet demanda d'ajuda?



## Escola / EAP

### Amb qui ens coordinem

- Tutor/a
- Coordinador/a pedagògic/a
- Director/a
- EAP

### Què necessitem saber

1. La visió de l'infant/adolescent en l'àmbit escolar:

- Història de l'itinerari escolar de l'infant /adolescent.
- El moment actual:
  - Assistència, puntualitat.
  - Relació amb els iguals.
  - Relació amb els adults.
  - Aspectes del comportament: hi ha expedients disciplinaris oberts, expulsions, etc.
  - Aspectes emocionals (verbalitzacions / relacions familiars).
  - Procés ensenyament-aprenentatge.
  - Capacitat d'aprenentatge.
  - Aspectes positius que es poden destacar.
  - Aspectes que cal treballar i estratègies utilitzades.
- Relacions amb altres serveis/ entitats intervinents.
- Objectiu i orientacions o pautes

### Preguntes clau

**Es donarà més o menys rellevància a determinades preguntes depenent de l'edat de l'infant i de l'etapa del cicle escolar en què es trobi .**

En relació amb l'infant:

- Quin ha estat l'itinerari escolar de l'infant? Des de quan està escolaritzat al centre?
- Com ha estat el procés d'adaptació al centre? L'infant ve content a l'escola?
- Acudeix regularment al centre o hi ha absentisme? Hi ha retards a l'hora d'entrada? S'adorm a classe?
- Quina és la relació de l'infant amb el grup d'iguals? Està ben integrat?
- Quina és la relació amb els adults? Com es relaciona amb la norma i l'autoritat?
- Com el definiríeu pel que fa a comportament? Com el definiríeu en l'aspecte emocional? Què en destaqueu?
- Quines habilitats, capacitats i recursos destacarien?
- Com és el seu procés d'aprenentatge? S'implica en les tasques? Fa els deures?
- Hi ha algun diagnòstic des de l'EAP o algun altre servei? Té dictamen de NEE?
- Quins diríeu que són els seus interessos o aficions?
- Participa en les activitats de l'escola: excursions, sortides, colònies?
- Quines coses de casa i de la família explica l'infant?
- Porta esmorzar? La higiene, és l'adequada? I la roba que porta, és l'adient?
- Heu observat indicadors de risc de maltractament?
- S'observen signes de patiment o de mala atenció?
- Heu observat conductes de risc en el menor?

33

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

**Drets Socials**

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

2. La visió de la **família** des de l'àmbit escolar:

- Història del recorregut de la família a l'escola.
- Relació família-escola en el moment actual:
  - Aspectes positius.
  - Aspectes que cal treballar.
  - Hipòtesi de la situació familiar respecte a l'infant/adolescent.
  - Estratègies que es poden seguir.

3. Relacions amb els altres serveis intervinents

**En relació amb la família:**

- En general, quina és la relació de la família amb l'escola? Respon als vostres requeriments? Quan hi ha hagut dificultats o discrepàncies, com ha reaccionat?
- S'implica la família en l'acompanyament educatiu i en la seva evolució?
- Quina persona adulta de la família és la interlocutora habitual? L'acompanyen a l'escola o ve sol? Hi ha altres figures referents que el poden recollir/acompanyar?
- Com és el moment de la separació quan es queda a l'escola? I en la recollida?
- Com és la relació amb la resta de famílies?
- En relació amb les necessitats bàsiques, diríeu que estan cobertes? Té el que cal per a un bon desenvolupament?
- Com diríeu que és la relació de l'infant amb els adults responsables?
- Hi ha altres serveis que intervenen amb l'infant i/o la família? Si és així, quina és la relació de l'escola amb aquests serveis?
- A banda de totes aquestes qüestions, què us preocupa/amoïna com a escola en relació amb l'infant?

## Serveis de salut: CDIAP, CSMIJ, CSMA, ABS-Pediatría i metge de família, CAS

### Amb qui ens coordinem

- Metge/essa de capçalera
- Metge/essa pediatra
- Infermer/a
- Psicòleg/òloga
- Psiquiatre/a
- Treballador/a social

### Què necessitem saber

1. La visió de l'**infant/adolescent** en l'àmbit de la salut.

- Història. Antecedents de l'infant/adolescent.
- Motiu de la derivació.
- Qui deriva.

2. Situació actual de salut.

- Orientació diagnòstica / pronòstic.
- Línia de treball.
- Altres serveis intervinents.
- Definició del treball conjunt dels serveis intervinents.

3. Visió de la família.

- Història i antecedents familiars.
- Hipòtesi de la situació actual de la família.
- Relació de la família amb el servei.
- Línia de treball establerta.
- Definició del treball conjunt.

4. Visió sobre usuaris / pares / tutors / persones adultes vinculades.

- Història, antecedents.
- Situació actual:
  - Altres serveis que hi intervenen
  - Diagnòstic i pronòstic
  - Línia de treball
  - Definició del treball conjunt, si escau

### Preguntes clau

- Quin ús fa del servei (visites concertades, visites urgents, regularitat, etc.)?
- Com arriba l'infant al servei?
- Evolució del tractament i seguiment de les indicacions
- Hi ha antecedents d'altres membres de la família?
- Quina és la implicació dels adults responsables en el tractament de l'infant?

35

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAlA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

## Recursos de lleure: centres oberts, ludoteques, casals infantils i altres

### Amb qui ens coordinem

- Educador/a
- Coordinador/a o responsable del recurs

### Què necessitem saber

1. La visió de l'infant/adolescent en l'àmbit del lleure.
  - Història de l'infant/adolescent en el recurs.
  - El moment actual:
    - Relació amb els iguals.
    - Relació amb els adults.
    - Aspectes de comportament.
    - Aspectes emocionals (verbalitzacions / relacions familiars).
    - Tipus de jocs més habituals.
    - Aspectes positius que es poden destacar.
    - Aspectes que cal treballar i estratègies utilitzades.
    - Observació de la relació de l'infant i la família en el moment de l'entrada i la recollida al recurs (forma de vincular-se, separació, formes/rituals de comiat i de rebuda, qui el ve a portar o recollir, etc.).
  - Relacions amb altres serveis/entitats intervinents.
  - Objectiu i orientacions o pautes.

### Preguntes clau

#### En relació amb l'infant:

- Des de quan acut l'infant al recurs de lleure? Per iniciativa de qui assisteix al recurs? Regularitat de l'assistència
- L'infant vol assistir al recurs? Ve content? Ve obligat?
- Com ha estat el procés d'adaptació al recurs de lleure?
- Acudeix regularment al recurs? Participa en les activitats que s'organitzen: excursions, sortides, colònies?
- Quina és la relació de l'infant amb el grup d'iguals? Es relaciona adequadament?
- Quina és la relació amb els adults? Com es relaciona amb la norma i l'autoritat?
- Com el definiríeu pel que fa a comportament? I en l'aspecte emocional? Què en destaqueu?
- En general, com el definiríeu?
- Quan se li proposen activitats, com les entoma? Quins interessos té? Amb què es troba més còmode? Quin tipus de joc és el més habitual?
- La higiene, és l'adequada? I la roba que porta, és l'adient?
- Heu observat indicadors de risc de maltractament? Observeu signes de patiment o de mala atenció?
- Heu observat conductes de risc en el menor?

2. La visió de la **família** des de l'àmbit del lleure.

- Història del recorregut de la família en el recurs.
- Relació família-recurs en el moment actual:
  - Aspectes positius.
  - Aspectes que cal treballar.
  - Hipòtesi de la situació familiar respecte a l'infant/adolescent.
  - Estratègies que es poden seguir.
  - Observació de com es relaciona la família amb les altres famílies, entre els seus membres, amb professionals, etc.

3. Relacions amb els altres serveis intervinents.

En relació amb la **família**:

- Quina és la relació de la família amb el recurs?
- Des de quina posició (delegació, implicació, valoració, etc.) es relacionen amb el recurs de lleure?
- Com és la relació entre germans? (si hi ha més germans)
- Hi ha hagut episodis estressants a la família? Com els ha viscut l'infant/adolescent?
- La família respon als requeriments del recurs? Es mostra interessada en l'evolució de l'infant? S'implica la família en el seu acompanyament? Quina persona adulta és la interlocutora habitual? Com és la relació amb la resta de famílies? Us consta si té suport social i familiar? L'acompanyen al centre o ve sol?
- Quan hi ha hagut dificultats o discrepàncies, com ha reaccionat la família?
- Quant a les necessitats bàsiques, diríeu que estan cobertes? Té el que cal per a un bon desenvolupament?
- Com diríeu que és la relació de l'infant amb els adults responsables? Quines coses de casa i de la família explica l'infant? Li costa tornar a casa?

## Justícia: jutjats, fiscalia, EMO, Servei d'atenció a la víctima

### Amb qui ens coordinem

- Secretari/ària judicial
- Advocat/ada
- EATAF (equip d'assessorament tècnic a la família) i EAT Penal
- Fiscals
- Juristes de la DGAIA
- Professionals del SAV i EMO

### Què necessitem saber

1. **Jutjat** que porta el cas (si no el sabem).
2. **Motiu de la causa:**
  - Quin és el motiu (divorci, custòdia, maltractaments, abusos, furts, etc.).
  - Qui ha posat la denúncia (una de les persones implicades, un servei, etc.).
3. **Petició de les parts:** què demana cadascuna de les parts.
4. En cas de **separació**, quin és l'**objectiu** que volen aconseguir **les parts**.
5. En cas de **delicte:**
  - Conèixer la tipologia del delicte.
  - Condemna a la qual s'enfronta.
  - Considerar també el que demana la Fiscalia.
6. **Procediment:**
  - Conèixer el moment actual en què es troba el procediment.
  - Conèixer el que queda per endavant (molt important).
7. **Previsió de temps** per resoldre la causa.
8. **Sobre l'infant/adolescent:**
  - Saber si haurà de declarar.
  - En cas afirmatiu, conèixer com se'l protegirà i valorar de quina manera els podem acompanyar.
9. **Agents que hi intervenen** (equips d'assessorament del jutjat, forenses, policia, etc.).
10. Causes anteriors arxivades o sentències anteriors.

### Preguntes clau

- Data i causa de la denúncia.
- Què demana cadascuna de les parts?
- Procediment de la causa El que ja s'ha fet i el que queda per fer
- Dates de judici i data de declaració de l'infant/adolescent (mesures d'acompanyament i de protecció per part del jutjat)
- Valoracions/intervencions dels equips d'assessorament tècnic al jutjat. Forenses.
- Si hi ha antecedents penals o causes arxivades en relació amb aquest o altres temes.

## Cossos policials: Mossos d'Esquadra (ME) i Guàrdia Urbana (GU)

### Amb qui ens coordinem

- Unitat d'Investigació de Menors
- Agents actuants

### Què necessitem saber

1. Antecedents.
2. Relat i impressions dels agents actuants. Diligències que es desprenen d'aquesta intervenció (tant com a acta de declaració com d'intervenció policial).
3. Les accions que han fet i si se n'han de fer més.

### Preguntes clau

- Consten antecedents policials/penals (tant de persones que estan prop del menor com del menor mateix)?
- Ens poden facilitar les diligències policials?
- Quines gestions/ investigacions s'estan portant a terme?
- Context / entorn / modus operandi dels individus o grups (bandes llatines, xarxes de prostitució, etc.)

39

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

**Drets Socials**

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

### 2.3.4. La visita a domicili. Consideracions generals

Entenem per visita a domicili (VD) la interacció i l'observació participant que té lloc a l'habitatge familiar amb la finalitat d'ampliar el diagnòstic, aprofundir en la comprensió i l'observació de l'ambient familiar i conèixer el seu context.

La visita a domicili permet conèixer la realitat social, econòmica, familiar, ambiental i cultural de la família. Un dels avantatges principals d'aquesta intervenció és que la naturalitat i la seguretat de la família afavoreix la rapidesa amb què el personal professional pot conèixer les seves pautes i la seva dinàmica relacional.

Cal tenir present, però, que és una de les tècniques més invasives que duu a terme el personal professional, atès que s'accedeix a l'àmbit de la intimitat individual i de la privacitat familiar. L'òptim és "construir" un context adequat combinant una actitud amable de "convidat" amb una acció assertiva i segura com a professional. L'excés de familiaritat (no diferenciar bé el que és social del que és professional) i certs riscos quan es treballa en contextos de conflicte o violència són les dificultats principals d'aquesta pràctica. En alguns casos extrems en què es pot posar en risc la seguretat del personal professional, s'aconsella no fer-la.

**La VD permet ampliar la informació sobre la situació que és objecte d'anàlisi. Els objectius són:**

- Obtenir, verificar i ampliar informació sobre el domicili de la família.
- Estudiar i observar l'ambient social i familiar en el que està immers.
- Observar els membres de la família en relació amb la problemàtica detectada.
- Proporcionar informació a la família sobre la seva situació.

En definitiva, és una activitat complexa, ja que ha d'abordar aspectes diversos com ara:

- L'observació de les necessitats individuals dins del marc de la família.
- L'establiment de relacions de cooperació i col·laboració entre professionals i família.
- L'apoderament del paper de la família.

#### **Etaques de la visita a domicili**

##### **1. Planificació-programació:**

- Fixar els objectius: és important que la VD estigui justificada i tingui uns objectius ben definits i precisos per evitar contratemps i pèrdues de credibilitat del servei o de l'equip.
- Tenir una pauta d'observació, tant de l'àmbit individual com familiar, i incorporar aspectes tant biològics i psicològics com socials. La VD possibilita



visualitzar la interacció de les persones en el seu context propi, permet relacionar aspectes físics que d'una o altra manera poden explicar dinàmiques, relacions, emocions, jerarquies, aliances, etc. dins del sistema familiar.

- Organitzar el material que portarem al domicili: recursos, documentació, genograma, etc.
- La “ritualització” del temps (data, hora, durada, acabament, etc.) és un aspecte clau. Cal consensuar dia, data i horari: la VD ha de pactar-se prèviament amb la família. Únicament, i com a excepció, es farà sense avís previ en els casos en què l'usuari no es presenti repetidament a les convocatòries de l'EAlA o quan s'hagi produït una situació urgent que ho requereixi.
- Negociar objectius.
- Tenint present que és un treball interdisciplinari, en funció dels professionals assistents es repartiran les tasques.

## 2. Execució

- En general, tindrem presents les recomanacions que també són vàlides per a qualsevol altre contacte amb la família, només que, en aquest cas, la interacció es fa en el seu context.
- És important que hi siguin tots els membres de la família. Sempre que sigui possible, els infants/adolescents hi hauran de ser presents. Per tant, serà necessari conciliar l'horari de la visita amb la jornada escolar.
- L'elecció i la fixació de l'espai concret de la casa per interactuar amb la família és molt important.
- Establir amb la família (no imposar) unes regles de conducta durant la visita és imprescindible per marcar-ne el context formal i professional; cal deixar clara la transició entre el que és social i el que és professional.
- La visualització “inspecció” de l'habitatge s'ha de fer amb molt de respecte i tacte. És convenient fer el recorregut per l'habitatge suggerint, no imposant, i proposant a la família que ens acompanyi a fer-ho.
- Hem de fer entendre a la família que estem interessants en altres qüestions que van més enllà de l'aspecte de l'habitatge.
- És necessari seguir el ritme de la família, anar poc a poc.
- No volem donar la impressió que estem traient conclusions precipitades sobre amuntegaments, higiene, ordre, organització, etc.
- En el tancament de la VD sempre cal assegurar-se que no s'abandona el domicili deixant un clima de conflicte entre els membres de la família. Igualment, pot ser útil fer un “ritual de tancament”, com ara una acta-resum i compartirla amb la família.

### 3. Registre de la visita i avaluació

Una vegada acabada la VD, se'n farà el registre: aspectes rellevants, quines dificultats o facilitats hi ha hagut, quines han estat les formes a l'hora de rebre'ns, com ens hem acomiadat, hem pogut ser curiosos i respectuosos amb el ritme de la família i l'observació de la seva privacitat, canvis observats, resistències, cronicitats, quins membres de la família hi han estat presents, quina ha estat la comunicació entre ells, com valorem l'impacte que ha tingut aquesta acció en relació a la família, data de la propera VD pactada, etc.

Contextualitzar la intervenció és un element clau de la nostra feina. El registre ha de comportar una reflexió tècnica sobre les accions com a professional, que és el que hem observat (episodis succeïts dins el context, comportaments, actituds, interaccions, etc.), quina significació li donem i com ho contextualitzem en relació amb el coneixement, funcionament i informació que sabem de la família, hem aconseguit o no els objectius que ens havíem plantejat, etc. D'aquesta manera, podrem valorar si cal reformular els nostres objectius, la hipòtesi de treball i incorporar-hi els canvis necessaris per continuar avançant.

## Visita a domicili: guia per a l'observació

<p><b>QUAN FER-LA</b></p>	<p>Durant el procés d'estudi i exploració diagnòstica. Preferentment quan hagi finalitzat la fase d'acomodació.</p>
<p><b>QUÈ CAL OBSERVAR</b></p>	<p><b>Característiques de l'habitatge:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hi ha prou <b>espai</b> per al nombre de persones que hi conviu.</li> <li>• <b>Distribució i organització:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribució a l'hora de dormir, qui ocupa l'habitació principal</li> <li>- Espais propis: qui en té i qui no, estat dels espais compartits, són adequats per a l'edat, etc.</li> <li>- Quin mobiliari té: mobles, si són o no suficients, estat, distribució.</li> <li>- Organització de la cuina: subministraments, electrodomèstics (nevera, rentadora, escalfador; comprovar que funcionin) estris, menjar, etc.</li> <li>- Organització del bany.</li> <li>- Organització de la roba: armaris, bosses, amuntegament.</li> <li>- Hi ha o no diferenciació/delimitació entre l'espai dels adults i el dels infants.</li> <li>- Estat de les portes (si tenen pestells), de les finestres (vidres bruts, trencats, etc.), de les parets (cops, brutícia, pintades, etc.).</li> <li>- Hi ha habitacions tancades o on no ens permeten l'entrada.</li> </ul> </li> <li>• <b>Objectes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presència, excés o absència d'elements decoratius.</li> <li>- Fotografies.</li> <li>- Juguines: quines, són adequades per a l'edat. Llibres, contes</li> <li>- Ubicació del televisor, ordinadors, etc.</li> </ul> </li> <li>• <b>Nivell higiènic:</b> brutícia, amuntegament, desordre, presència de paràsits. Observem diferències depenent dels espais?</li> <li>• Llum i ventilació: llum natural/artificial, nivell de ventilació, olors, etc.</li> <li>• Animals de companyia: quants, on, en quin estat.</li> </ul> <p><b>Dinàmica familiar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacció dels membres de la família en el seu habitat. Sempre que sigui possible els infants/adolescents hauran d'estar presents en la VD. Per tant, serà necessari conciliar l'horari de la visita amb la jornada escolar.</li> <li>• Funcions del sistema familiar i rol que ocupa cada membre.</li> <li>• Límits i vincles entre els membres i els grups d'edat.</li> <li>• Amb quina actitud som rebuts?</li> </ul>

**Drets Socials**

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desplegament de recursos: si ofereixen alguna cosa, qui ho prepara, qui ho porta (en general, no s'hauria d'acceptar res si no és que el rebuig es pot interpretar com una ofensa).</li> <li>• Desenvolupament d'activitats econòmiques.</li> <li>• Quin és el lloc de reunió familiar?</li> <li>• On ens reben quan fem la visita?</li> <li>• On es col·loca cada membre de la família quan parlem?</li> <li>• Qui contesta les preguntes i pren la iniciativa? Qui s'inhibeix?</li> <li>• Algú s'aixeca i marxa durant la visita? Es justifica?</li> <li>• Observem canvis en el domicili, si hem fet més d'una visita? Incorporen els nostres suggeriments i orientacions?</li> <li>• Participen tots els membres durant la VD?</li> <li>• Hi ha altres persones al marge dels membres de la família (veïns, família extensa, amics, etc.)?</li> <li>• Es donen les condicions mínimes necessàries per a l'infant en el nucli familiar?</li> </ul>
<b>COM FER-LA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consensuar dia, data i horari: la VD ha de pactar-se prèviament amb la família. Únicament, i com a excepció, es farà sense avís previ en els casos en què l'usuari no es presenti repetidament a les convocatòries de l'EAIA,</li> <li>• La visualització-“inspecció” de l'habitatge s'ha de fer amb molt de respecte i tacte.</li> <li>• S'ha de fer com en la darrera activitat de la visita, suggerint, no imposant, i proposant a la família que ens acompanyi a recórrer l'habitatge.</li> <li>• Fer entendre a la família que estem interessants en altres aspectes, més enllà de l'aspecte de l'habitatge.</li> <li>• No volem donar la impressió que estem traient conclusions precipitades sobre el que observem.</li> </ul>

### 2.3.5. Guió de presentació. Reunió d'equip interdisciplinari d'anàlisi de casos

#### Consideracions prèvies:

Cal garantir que la preparació per a la presentació del cas no sigui complexa, per no generar feina innecessària, però és IMPORTANT que la informació obtinguda en la fase d'exploració diagnòstica, estigui ordenada per a aquest fi.

- L'ídoni és que es pugui portar la **presentació del cas per escrit** per facilitar-ne la presentació i fer cultura d'equip al respecte. Per tant, en la mesura que sigui possible, es recomana que **tothom ho pugui tenir prèviament per escrit. No obstant això, no s'exclou fer una breu presentació verbal.**
- La pauta de presentació és un **guió bàsic i estructurat que facilita l'exposició** al personal professional.

45

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

## Guió de presentació. Reunió d'equip interdisciplinari d'anàlisi de casos

---

**EAIA:**

**Data:**

**Professionals que presenten el cas:**

**Família:**

### Genograma trigeracional (estructura i tipus de relacions)

#### Informació rellevant sobre l'infant i la família:

- Derivant:
- Com i quan arriba el cas:
- Problema/es identificat/s:
- Actitud de la família davant el problema (negació, delegació de la responsabilitat, reconeixement parcial/total, etc.).
- Actitud davant la intervenció del servei (grau d'implicació i/o participació de la família, posició davant el canvi, fa demanda d'ajuda i col·labora, etc.).
- Fets i episodis significatius en la història familiar.
- Dinàmica relacional familiar (patrons relacionals, models de parentalitat, grau de vulnerabilitat, grau de resiliència, capacitat d'assumir responsabilitats, rols dels membres, límits dels subsistemes, etc.).
- Característiques de la família (nivell de formació, ocupació, xarxa relacional i de suport, valors, creences, cosmovisió, etc.).
- Exploració diagnòstica de l'infant/adolescent.

#### Coordinació amb la xarxa de serveis

- Servei.
- Membre de la família que és atès.
- Motiu de l'atenció.
- Data d'inici.
- Professional referent.
- Senyals d'alarma més destacats pel personal professional.
- Actitud del servei davant la família.
- Recursos activats i posats en marxa.

## Hipòtesi de treball

### Valoració del sistema familiar, decisió sobre el tipus d'intervenció:

- Factors de risc en la família (quins es donen i com interactuen).
  - Recursos i capacitats que cal activar en la família i en el seu entorn, capaços de produir canvis que propiciïn l'estabilitat i la protecció necessàries.
  - Equilibri entre els recursos protectors i els factors de risc de la família que estan mantenint la situació problemàtica.
  - Indicadors de cronicitat i de crisi presents en la situació de la família.
- 

#### Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Primera entrevista i exploració diagnòstica

## 2.4. Documentació complementària

### Annexos

- Instruments per a l'exploració diagnòstica.

### Plantilles

- Model de carta de citació a la família (primera citació, citació obligatòria, citació quan la família no acudeix al servei i citació de seguiment).
- Model de signatura de compromisos de primera entrevista
- Model de carta per requerir informació als serveis de la xarxa.

#### Drets Socials

Els processos  
tècnics dels  
Equips d'Atenció  
a la Infància i  
l'Adolescència  
(EAIA)

Processos clau o  
operatius de la fase  
d'estudi

Primera entrevista  
i exploració  
diagnòstica





**annexos i  
plantilles**



## Instruments per a l'exploració diagnòstica

---

### Eines per a la valoració del risc:

1. Instruments de referència per a la detecció i valoració de situacions de fragilitat en la infància i de maltractament infantil que recull el **Protocol tècnic. Estudi, diagnòstic i valoració. Infància i adolescència en situacions de risc de maltractament**, així com l'Ordre **BSF/331/2013** per la qual s'aproven les **l·listes d'indicadors i factors de protecció dels infants i els adolescents**. Són les següents:
  - a. L·listes d'indicadors i de factors de risc, protecció i pronòstic (annex 1)
  - b. L·listes d'indicadors per detectar les situacions de risc i desemparament (annex 2)
  - c. L·listes d'observacions de maltractament infantil del Registre unificat de maltractaments infantils.
2. **RVD-BCN (Risc Violència Dona - Barcelona)**: protocol de valoració del risc de violència de parella contra la dona.
3. **Eina de cribatge**:<sup>6</sup> instrument per a la discriminació de les situacions de risc i desemparament.
4. **Mòdul de Suport a la Gestió del Risc**<sup>7</sup> (**MSGR**)/**RUMI**: simulador informàtic per avaluar situacions de risc en infants i adolescents, dissenyat perquè els sistemes de salut, educació, cossos de seguretat i serveis socials documentin i notifiquin les situacions de risc o desemparament. Pretén ser una eina d'ajuda per a la millora de la coordinació, la detecció i la prevenció de les situacions de maltractament infantil.
5. **Escala de benestar infantil**: instruments que ajuden en l'avaluació del nivell de satisfacció de les necessitats bàsiques dels infants en la seva família.

### Eines per a la valoració específiques per a l'infant/adolescent:<sup>8</sup>

1. **Avaluació cognitiva i instrumental**: intel·ligència, percepció visomotora, lateralitat, memòria verbal.
  - a. Proves de desenvolupament.
    - Taula de desenvolupament 0-5 anys Haizea-Llevant.

---

<sup>6,7</sup> Instrument que els tècnics de l'EAIA no fan servir, però que han de conèixer exhaustivament perquè és utilitzat per serveis de la xarxa amb els quals es coordinen.

<sup>8</sup> La Comissió d'Infància està treballant per fer una compilació de totes les tècniques i eines diagnòstiques més utilitzades pel personal professional dels EAIA a l'hora de fer l'exploració diagnòstica de l'infant i l'adolescent.



- b. Proves cognitives.
    - WISC.
    - WPPSI.
  - c. Intel·ligència factor G:
    - Dibuix de la figura humana (E. M. Koppitz o Goodenough). Idoni per complementar amb escales multifactorials o per administrar a infants en els quals el llenguatge expressiu estigui bloquejat o afectat.
  - d. Organització visomotora:
    - Bender.
    - Figura de Rey.
2. **Avaluació emocional:** tipus de vinculació amb els pares, impacte psicològic del tipus de maltractament, estratègies defensives i adaptatives, resiliència, seguretat i autoestima.
- a. Proves projectives.
    - HTP (casa, arbre, persona).
    - Dibuix de la família.
    - Dibuix lliure.
    - Frases incompletes (infant).
    - L'hora de joc diagnòstica.
    - CAT.
  - b. Proves de valoració de l'aferrament.
    - La situació estranya, d'Ainsworth. Avaluació del vincle afectiu en infants de 12 a 24 mesos.
    - ASCT (Attachment Story Completion Task), Bretherton, 1990. S'ha treballat la varietat de l'ASCT, anomenada CCH.
  - c. Proves de personalitat.
    - MAC1: Inventari clínic per a adolescents de Millon. Avaluació de la personalitat.
  - d. Altres tècniques:
    - La caixa de sorra, Dora Kalff (1980), Margaret Lowenfeld (1979); en l'actualitat utilitzada, entre d'altres, per Barudy i Dantagnan.
    - Fitxes de la Festa màgica de Barudy (l'illa, la vareta màgica, etc.).
    - La mà de confiança.
    - Materials per treballar les emocions (jocs de taula, jocs de cartes, etc.).

### Eines per a la valoració adults/família (competències parentals, aferrament, personalitat)

- a. Guia d'avaluació de les competències parentals, Barudy.
- b. Instruments per l'avaluació terapèutica, V. Escudero.



c. Instruments d'avaluació del vincle afectiu:

- CaMir (es pot passar a partir dels 14 anys).
- EVA (Entrevista de vínculo en adultos), adaptació de l'AAI que va fer l'equip de Barudy.
- Escales de sensibilitat materna de Z. Biringen.

d. Avaluació de la personalitat

- MCMI-III: Inventari Clínic Multiaxial de Millon - III. Avaluació de la personalitat en adults. També s'ha treballat al llarg de la formació als EAIA.

**Altres:**

- a. Ecomapa.
- b. Sociograma o mapa relacional.
- c. Culturograma.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> En el cas que es treballi amb famílies que han immigrat.



## Model de carta de primera citació

### Equip d'atenció a la infància i l'adolescència

EAIA:

Adreça:  Tel.

Població:  CP:

Sr.:

Sra.:

Adreça:

Població:  CP:

### CITACIÓ

L'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) del Districte de  té la funció de valorar les situacions personals i familiars dels infants/adolescents per vetllar pels seus drets i garantir les seves necessitats, d'acord amb la Llei 14/2010, dels Drets i les Oportunitats en la infància i l'adolescència.

L'EAIA ha considerat necessari mantenir una entrevista amb vostè/s per parlar de la situació del/s seu/s fill/s o filla/es i, per tant, el/s convoca el proper:

Dia:  Hora:

Lloc:

Si no pot/poden assistir-hi, demanem que ens ho comuniquin al telèfon  per concertar una nova cita.

Atentament,

EAIA

Barcelona,  de  de



**Ajuntament  
de Barcelona**

Tel.:

Núm. sortida:

Data:

## Model de carta de citació obligatòria

### Equip d'atenció a la infància i l'adolescència

EAIA: Adreça:  Tel. Població:  CP: Sr.: Sra.: Adreça: Població:  CP: 

### CITACIÓ

L'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) el/s convoca a una entrevista per parlar d'un assumpte relacionat amb el/s seu/s fill/s o filla/es.

L'informem de l'obligatorietat de presentar-se, atès que la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) té competències en relació amb la infància, d'acord amb la **Llei 14/2010 dels Drets i les Oportunitats en la infància i l'adolescència, per poder adoptar les mesures de protecció que consideri adients.**

Dia:  Hora: Lloc: 

Si no pot/poden assistir-hi, demanem que ens ho comuniquin al telèfon  per concertar una nova cita.

Atentament,

EAIA Barcelona,  de  de 

Tel.:

Núm. sortida:

Data:



## Model de carta de citació quan la família no acudeix al servei

### Departament de Família i Infància

EAIA:

Adreça:

Tel.

Població:

CP:

Sr.:

Sra.:

Adreça:

Població:

CP:

Benvolgut/uda senyor/a,

Des del Departament de Família i Infància de l'Ajuntament de Barcelona, responsable dels Equips d'Infància i Adolescència (EAIA) de Barcelona, li/els volem comunicar la importància i l'obligació de la seva assistència a les entrevistes a les quals el/s convoquin els professionals dels EAIA, a fi i efecte de poder parlar sobre la situació actual del **seu fill/a**.

Aquestes entrevistes permetran parlar de les perspectives d'intervenció i seguiment futur respecte al seu fill/a, de qui la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència manté obert un expedient de risc/desempament.

Li/els recordem la importància d'aquesta citació per poder abordar amb vostè/s la situació actual, que caldria aclarir per poder informar a la DGAIA. En cas que vostè/s no es presenti/n a la propera entrevista, li/els comuniquem que informarem de la situació a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i la Fiscalia de Menors, perquè prenguin les mesures adients.

Així mateix, li/els recordem que segons la Llei 14/2010 dels Drets i les Oportunitats en la infància i l'adolescència, l'organisme local competent, en aquest cas l'Ajuntament de Barcelona, té per llei la competència d'informar les autoritats corresponents si la família no col·labora, així com de prendre les mesures legals oportunes per garantir una atenció correcta dels infants/adolescents.





Atesa la situació, la Direcció dels EAIA de Barcelona li/els comunica que la propera entrevista serà:

Dia:  Hora:   
Lloc:

Li/els demanem que, en cas que no pugui/n assistir-hi, es posi/n en contacte amb l'EAIA a fi i efecte de poder programar un altra cita.

Li/els recordem la importància de la seva compareixença, ja que vostè/s té/tenen la responsabilitat sobre el seu fill/a i, per tant, el màxim interès a poder aclarir la situació.

Atentament,

EAIA   
Barcelona,  de  de



## Model de carta de citació de seguiment

### Equip d'atenció a la infància i l'adolescència

EAIA:

Adreça:  Tel.

Població:  CP:

Sr.:

Sra.:

Adreça:

Població:  CP:

### CITACIÓ

Per continuar amb el seguiment de la situació del/s seu/s fill/s o filla/es, el/s convoquem a una entrevista, en el dia i lloc indicat:

Dia:  Hora:

Lloc:

Si no pot/poden assistir-hi, demanem que ens ho comuniquin al telèfon  per concertar una nova cita.

Atentament,

EAIA

Barcelona,  de  de



## Model de carta per requerir informació als serveis de la xarxa

Data: 

Equip d'atenció a la infància i l'adolescència	
EAIA:	<input type="text"/>
En referència a la família:	<input type="text"/>
O en referència a l'adolescent:	<input type="text"/>
Petició adreçada a:	<input type="text"/>

L'Ajuntament de Barcelona, actuant per encàrrec i per delegació formal de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb el que preveuen l'article 35.3 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials; el Decret 151/2008, de 29 de juliol, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2008-2009, Annex 1.2; el Decret 338/1986, de 18 de novembre, i l'Ordre de 27 d'octubre de 1987 (DOGC núm. 910, de 4 de novembre de 1987), ha d'elaborar l'informe preceptiu necessari per valorar, **mitjançant l'EAIA, ECEIA, etc. corresponent**, la situació de risc en què es poden trobar els infants/adolescents ....., arran de les diligències obertes per la **Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, la DGAIA, els jutjats, etc.**

La normativa catalana en matèria de protecció d'infants/adolescents estableix que els equips tècnics poden recollir la informació que sigui necessària per elaborar els informes i fer la proposta tècnica més adient en interès de l'infant/adolescent.

En concret, l'article 100.2 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, preveu expressament el següent: *"Tots els professionals, especialment els professionals de la salut, dels serveis socials i de l'educació, han d'intervenir obligatòriament quan tinguin coneixement de la situació de risc o de desemparament en què es troba un infant o adolescent, d'acord amb els protocols específics i en col·laboració i coordinació amb l'òrgan de la Generalitat competent en matèria de protecció dels infants i els adolescents. **Aquesta obligació inclou la de facilitar la informació i la documentació que calgui per valorar la situació de l'infant o l'adolescent**".*

*Igualment, l'article 6 del Reglament de protecció dels menors desemparats, aprovat mitjançant el Decret 2/1997, de 7 de gener, en el mateix sentit, diu: "Qualsevol persona, especialment els professionals de la sanitat i els serveis socials, que tinguin coneixement d'una situació de desemparament o en què es prevegi raonablement la situació de*



*desemparament d'un futur nadó, ho ha de comunicar de forma immediata a la Direcció General d'Atenció a la Infància, a fi d'efectuar la coordinació oportuna amb la xarxa sanitària i de serveis socials, si escau, i poder adoptar les mesures procedents per fer efectiva la seva protecció”.*

Per la seva banda, les normes que regulen el procediment d'assumpció de la tutela per part de la DGAIA, recollides en el Reglament, estableixen aquesta funció de recollida d'informació per part dels equips tècnics. L'article 10 del Reglament esmentat diu que per apreciar la procedència de la declaració de la situació de desemparament se sol·licitaran els informes socials, mèdics, psicològics, pedagògics o policials, si escau, i també de les possibilitats d'atenció en la pròpia família o de família extensa o, si escau, aliena. En el mateix sentit, l'article 24.2 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència preveu el següent: “Les administracions implicades han de col·laborar i actuar coordinadament. Especialment en matèria de protecció dels infants i els adolescents, els serveis públics estan obligats a facilitar la informació requerida pel departament competent en matèria de protecció dels infants i els adolescents a fi de valorar quina és la situació de l'infant o l'adolescent, i a portar a terme les actuacions de col·laboració necessàries per protegir-los. Les dades que es poden cedir entre administracions sense consentiment de la persona afectada són les econòmiques, laborals, socials, educatives, de salut, policials i penals dels infants/adolescents i de llurs pares, tutors o guardadors”.

Cal recordar, al respecte, que l'Ajuntament actua per delegació de la DGAIA, òrgan competent de la Generalitat en matèria de protecció, d'acord amb l'article 1 del Decret 243/2005, de 8 de novembre, de modificació parcial de l'estructura del Departament de Benestar i Família.

Per tant, els equips tècnics disposen de les habilitacions legals corresponents per tal de recollir aquesta informació als efectes de valorar si pot haver-hi un risc social per a l'infant/adolescent o una situació de desemparament, la qual cosa compleix amb l'exigència que la cessió de dades entre administracions públiques estigui establerta en una norma amb rang de llei, tal com preveu l'article 21.1 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, la qual també estableix en l'article 6.2, com a excepció a la prestació del consentiment, la possibilitat de recollir la informació *per a l'exercici de les funcions pròpies de les administracions públiques en l'àmbit de les seves competències (...)*

Per si no fos suficient, dintre de la normativa sanitària, es recullen diverses excepcions al dret a la confidencialitat de les dades, entre les quals hi ha, en la *Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària*, “*quan mantenir la confidencialitat esdevingui un perjudici per al pacient mateix, la qual cosa és especialment important en el cas de maltractaments”*.

En tot cas, la protecció de dades de caràcter personal queda limitada per l'interès superior de l'infant/adolescent, un principi proclamat internacionalment en matèria de protecció de la infància i per tota la normativa en matèria de protecció de la infància/adolescència, que justifica la intervenció dels poders públics competents.

Per tot el que s'ha exposat, i en compliment de les funcions que té encomanades legalment aquest organisme de protecció de la infància/adolescència, us demanem que, per poder valorar la situació de risc i prendre les mesures protectores adients, ens feu arribar



la informació de què disposeu sobre **la família i els infants/adolescents** .....  
esmentats anteriorment, perquè **l'EAIA, l'ECEIA, etc.**, pugui fer l'estudi de la situació  
familiar.

Agraïm la vostra col·laboració amb el benentès que es tractarà amb la confidencialitat  
que la llei demana i que la deontologia professional exigeix.

Atentament,

EAIA [redacted]

Barcelona, [redacted] de [redacted] de [redacted]



## Model de signatura de compromisos de la primera entrevista

### COMPROMISOS DE LA PRIMERA ENTREVISTA

L'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) del Districte de \_\_\_\_\_, ha citat \_\_\_\_\_ per comunicar-los que aquest equip ha rebut, de part de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), l'encàrrec de realitzar l'estudi de la seva situació familiar.

Mentre dura aquest estudi, \_\_\_\_\_ es comprometen a:

1. Garantir que no torni a tenir lloc la situació per la qual s'ha iniciat aquest procés.
2. No faltar a cap de les citacions amb l'EAIA i col·laborar en les indicacions que es donin des d'aquest servei.
3. Des de l'EAIA, es demanarà informació sobre la situació dels membres de la família a altres serveis que hi estiguin intervenint.
4. Altres acords:

Per a la propera entrevista, és important que aportin la documentació següent:

DNI, llibre de família, targeta sanitària, altres: \_\_\_\_\_

Un cop finalitzat aquest estudi, l'EAIA realitzarà un informe adreçat a la DGAIA per tal de posar en coneixement l'evolució de la situació familiar i fer la proposta tècnica i/o administrativa més adient en el benefici superior de l'infant/adolescent.

Signatura de la/les  
persona/es interessada/es

Signatura de  
l'Equip Tècnic

Atentament,

EAIA \_\_\_\_\_

Barcelona, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Segell EAIA



## **BCN**

**Els processos tècnics  
dels Equips d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència  
(EAIA)**

### **Processos clau o operatius de la fase d'estudi**

Primera entrevista i exploració  
diagnòstica