

GUIA PER A FAMÍLIES COL·LABORADORES

1. QUÈ OFEREIX?

El **Servei de Famílies Col·laboradores (SFC)**, de l'Ajuntament de Barcelona, ofereix suport a famílies que presenten dificultats de xarxa social, familiar o econòmica i que, de manera temporal, necessiten un cop de mà per atendre els seus fills o filles.

El servei compta amb un banc de famílies col·laboradores: són famílies que, de manera solidària, ofereixen el seu temps per donar suport en la cura d'infants.

Les col·laboracions són **temporals** (hores, dies, caps de setmana, vacances, períodes de convivència inferiors a 6 mesos...), **acordades** i **consensuades** entre les persones implicades (famílies col·laboradores i famílies dels infants).



El servei s'ofereix com un **recurs preventiu** de les funcions maternals i parentals. És un suport **complementari**, no se substitueix la família de l'infant a diferència d'altres serveis com l'acolliment o adopció.

Exemples de situacions:

- Família monoparental en què la mare o el pare s'ha d'operar i no té a qui deixar l'infant durant aquests dies.
- Sobrecàrrega dels progenitors i necessitat d'unes hores de respir o temps per a gestions.
- Mare o pare que ha d'anar a treballar alguns caps de setmana, nits, vacances escolars, etcètera, i necessita suport en la cura dels infants.
- Mare o pare que està en convalescència i no pot fer-se càrrec de l'infant durant una temporada.

2. QUINES SÓN LES PARTS IMPLICADES?

En totes les col·laboracions hi ha diverses parts implicades.

Famílies col·laboradores

Aquestes famílies col·laboradores (FC) són persones que s'ofereixen per a la cura temporal d'un infant i formen part del banc de famílies col·laboradores del servei. Les FC han estat informades del servei, valorades i validades mitjançant un estudi psicosocial.



Famílies que necessiten el suport del servei (famílies beneficiàries)

Són famílies residents a Barcelona que, de manera temporal i per diferents circumstàncies, necessiten la col·laboració d'altres persones per atendre els seus fills i filles.



Serveis demandants

Els serveis demandants són els que detecten la necessitat en la família de l'infant, li proposen el servei i, si la família hi està d'acord, fan la derivació al Servei de Famílies Col·laboradores. Estem parlant de serveis d'atenció social, educativa i sanitària, i entitats socials dedicades a l'atenció de persones.



3. QUÈ HE DE FER PER SER FAMÍLIA COL-LABORADORA?

Per ser família col·laboradora, **heu de posar-vos en contacte amb el Servei de Famílies Col·laboradores** a través dels telèfons 932 915 966 i 932 915 967 o enviar un correu electrònic a l'adreça sfc@bcn.cat, per tal que us puguin explicar en què consisteix ser família col·laboradora.

El procés consisteix en els passos següents:

- **Sessió informativa:** es farà una primera sessió informativa on les professionals del servei us oferiran una explicació detallada del projecte i aclariran els dubtes que us puguin sorgir. Si continueu interessats en el projecte, es concretarà un altre dia per iniciar l'estudi psicosocial.



- **Estudi psicosocial:** té l'objectiu de conèixer la família col·laboradora per poder confirmar la idoneïtat per fer-se càrrec de la cura dels infants. En el cas de parelles, cal que hi assisteixin les dues persones. El procés consta de mínim dues entrevistes i una visita a domicili. Es demana documentació: DNI, certificat de delictes de naturalesa sexual i permisos per la llei de protecció de dades. Tot el procés queda recollit en un informe psicosocial.



En acabar l'estudi es fa retorn del procés a la família que vol ser col·laboradora.

4. COM ÉS EL PROCÉS DE COL-LABORACIONS?

Encaix

L'equip professional del Servei de Famílies Col·laboradores un cop rep la demanda de col·laboració dels diferents serveis derivadors (serveis socials, entitats, centres educatius, centres de salut ...) cerca, entre les diferents famílies que volen col·laborar i que han acabat l'estudi psicosocial, la família que s'adapta millor a la situació concreta (per disponibilitat familiar, per proximitat, etcètera).

Les professionals del servei contacten amb la família col·laboradora i la informen de les característiques de la col·laboració per a la qual se sol·licita el suport, i se'n confirma la disponibilitat.

En cas que no pugui col·laborar, les professionals del servei contacten amb una altra família que hagi fet l'estudi prèviament.

En cas que puguin col·laborar en la demanda concreta, s'informa el referent derivador i la família de l'infant.



Reunió i acords per a la col·laboració

Abans d'iniciar la col·laboració, es concreta una reunió amb la família i l'infant o els infants, la família col·laboradora, professionals del servei i, en alguns casos, els professionals que han fet la derivació.

Durant la reunió, les famílies es coneixen i la família de l'infant n'explica la informació rellevant (horaris, al·lèrgies, gustos, medicació, dinàmiques...).

Se signa l'acord entre les dues famílies (acord de compareixença), on es recullen horaris, dates de contacte de les dues famílies i del servei, i es concreta quan s'iniciarà la col·laboració.

Si la situació s'allarga en el temps, cada 6 mesos es fa una nova reunió i es valora la renovació de la col·laboració.



Seguiment

Durant la col·laboració, les professionals del servei fan un seguiment periòdic de la col·laboració i mantenen el contacte amb la família de l'infant, la família col·laboradora i els professionals que han fet la derivació.

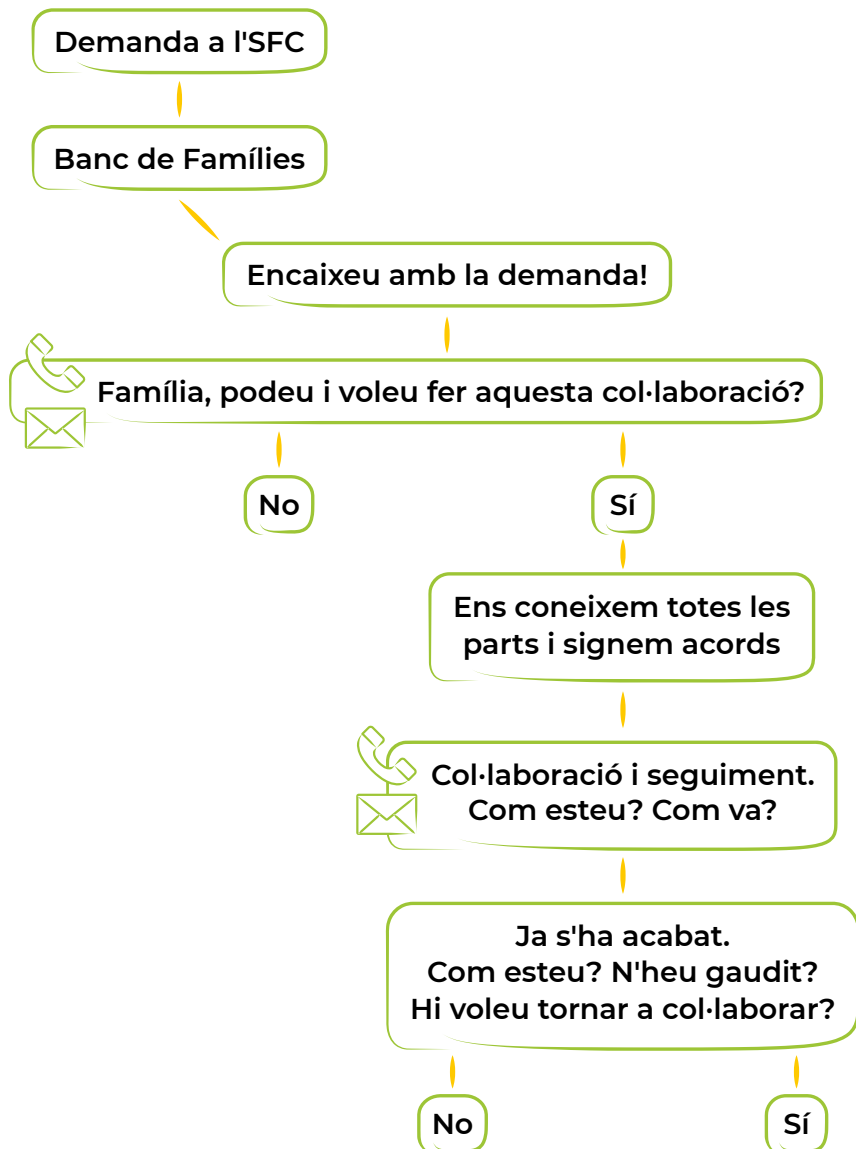
Finalització de la col·laboració

La finalització d'una col·laboració es produeix quan ja no es necessita el suport, o si alguna de les parts no pot continuar mantenint la col·laboració.

Es recomana que es reservi un temps de comiat entre famílies i infant.

Un cop acabada la col·laboració, els i les professionals del servei es posen en contacte amb la família per saber la valoració que fan del servei i si volen continuar col·laborant.

5. COM ÉS EL CIRCUIT DE LES COL-LABORACIONS



PREGUNTES FREQUENTS



Qui pot ser família col-laboradora?

Persones major d'edat, cal ser validat per un estudi psicosocial (vegeu el punt 4 d'aquest document).

Com puc ser família col-laboradora?

Heu de trucar al 932 915 966 i 932 915 967 o enviar un correu electrònic a sfc@bcn.cat i ens posarem en contacte, us explicarem el servei i resoldrem els dubtes.

Per què les famílies demanen el servei de famílies col-laboradores?

Hi ha famílies que disposen d'una xarxa familiar o d'amistats reduïda i necessiten suport puntual per a la cura dels fills.

Exemples de situacions:

- Operen el pare o mare i necessita que durant unes setmanes tinguin cura del seu fill o filla.
- El pare o mare ha de treballar els caps de setmana o nits, i no té amb qui deixar el seu fill o filla.
- Mare que necessita dues tardes a la setmana per anar a fer gestions, un curs formatiu...
- Per diferents circumstàncies, és necessari el suport en la cura de l'infant o infants.

Això vol dir que seré el tutor o tutora de l'infant?

NO, en cap cas. La família d'origen de l'infant continua tenint la tutela i responsabilitat vers l'infant.

La família col-laboradora dona un suport puntual i durant un temps delimitat.

La relació entre les dues famílies es basa en un acord consensuat, l'objectiu és poder ampliar la xarxa de suport.

L'SFC fa la mateixa funció que el servei d'acolliment?

No, l'SFC és un servei que complementa els progenitors dels infants de manera puntual, però en cap cas els substitueix.

Puc ser FC si només puc oferir alguns dies o estones a la setmana?

Sí, les FC poden oferir lliurement les condicions, el temps, l'horari i les responsabilitats de la seva acció voluntària.

Hi ha famílies que poden col·laborar als matins, tardes o nits, caps de setmana, períodes de vacances escolars, o períodes concrets, etcètera. Hi ha períodes que poden tenir més disponibilitat i períodes que menys.

Si durant un temps no es pot col·laborar per diferents circumstàncies, es pot comunicar a les professionals del servei perquè ho tinguin en compte.

Si visc sola sense parella ni fills puc col·laborar?

Sí, al banc hi ha una gran diversitat. Si ets major d'edat, pots ser família col·laboradora, tant si ets solter o soltera, amb parella, amb fills o sense fills, jove o d'edat més avançada.

L'SFC és el mateix que un cangur?

No, les famílies col·laboradores no fan el mateix que un cangur, no es desplacen al domicili de l'infant per mantenir la rutina que tenen amb els pares.

Un infant en col·laboració seguirà la dinàmica de la família que col·labora, encara que sigui unes hores a la setmana. Coneixerà una família diferent a la seva, on es relacionarà amb persones diferents i afegirà noves experiències de com fer, relacionar-se i conviure.

Si no tinc material per als infants més petits què puc fer?

Al servei disposem de material de puericultura que us podem deixar, si es requereix per les característiques de la col·laboració: cotxets infantils, bressol, cadiretes de cotxe per als infants més petits, trones i petites joguines.

Quan sigui família col·laboradora si tinc dubtes o situacions que vulgui parlar amb les professionals què he de fer?

Davant qualsevol necessitat podeu escriure un correu electrònic a sfc@bcn.cat o trucar al 932 915 966 i 932 915 967 i de seguida us atendrem.

A més, periòdicament es fa el seguiment de la col·laboració, les professionals del servei mantenim el contacte amb la família col·laboradora per valorar com s'està produint la col·laboració.

I si tinc una urgència durant la col·laboració amb l'infant, què he de fer?

El servei disposa d'un telèfon d'emergència fora de l'horari d'oficina, per a les famílies que estiguin col·laborant i que es trobin amb un esdeveniment greu i imprevist que demana una actuació immediata, per exemple:

- La mare o pare no ha vingut a recollir el nen i no respon al telèfon.
- El nen ha patit un accident estant amb la FC.

Les professionals responem la trucada en el mínim temps possible.

Les situacions que no siguin emergències s'atenen en l'horari d'oficina, per exemple:

- La mare o pare ha trucat per dir que no necessitaven el servei.
- Traspàs de certa informació sobre el cas.
- Dubtes sobre la situació o canvis de la dinàmica de la família de l'infant.

I si passat un temps, ja no puc col·laborar?

Si sou família col·laboradora i per motius temporals no podeu estar disponibles, podeu fer una suspensió del servei temporal.

Si passen més de 9 mesos, i voleu tornar a col·laborar es fa una entrevista d'actualització de la vostra situació actual.

Hi ha bústia de suggeriments i reclamacions?

L'SFC disposa de l'adreça electrònica sfc@bcn.cat i els telèfons 932 915 966 i 932 915 967. Per aquests canals es gestionen les comunicacions que tinguin a veure amb gestions, coordinacions i tasques pròpies o necessàries per al bon desenvolupament del servei.

Per exemple:

- **Per canviar l'hora d'una entrevista.**
- **Per notificar o enviar la documentació que s'hagi sol·licitat.**
- **Per informar que no es podrà assistir a la trobada amb l'infant en col·laboració.**

Per a altres qüestions referents a l'atenció del servei o del seu funcionament, l'Ajuntament de Barcelona disposa d'un servei per a la gestió d'incidències, queixes i suggeriments, anomenat IRIS, que inclou els canals següents per fer arribar la comunicació:

Telèfon del Civisme **900 226 226 (gratuït)**

Telèfon d'Informació i Tramitació **010 (24 hores, gratuït)**

Lloc web **www.bcn.cat**. Formulari de reclamació

Oficines d'atenció ciutadana (OAC)

SERVEI DE FAMÍLIES
COL·LABORADORES
(SFC)

TELÈFON DE CONTACTE
93 291 59 66
93 291 59 67

BARCELONA.CAT/INFANCIA

ADREÇA

Carrer de Ca l'Alegre de Dalt, 5

MÉS INFORMACIÓ

sfc@bcn.cat

ON SOM?

