

LES VISIONS DEL TREBALL EN XARXA A FIGUERES ENTRE ELS SERVEIS SOCIALS I ELS AGENTS SOCIALS DEL TERCER SECTOR.

Estudi sobre les visions creuades i possibles millores
en la xarxa.



Gener de 2021

Feliu Cabañas Pastó
Tutor: Òscar Chiva Bartoll
Màster en psicopedagogia
Àmbit sociocomunitari

Agraïment

A totes les persones que de manera desinteressada i anònima han participat en aquest estudi per tal de fer de Figueres una ciutat amb un treball en xarxa més fort, i que en el seu dia a dia es preocupen per la seva població independentment del seu origen, la seva situació legal, econòmica o social.

Resum

El treball en xarxa és el paradigma actual per a aconseguir vertebrar accions transformadores des del sector social, tant per a les administracions com per a la resta d'agents d'aquest sector. Hi ha molta recerca en el camp de les fortalezes i les limitacions d'aquest treball i de quins aspectes són crucials per al seu èxit. El present escrit centra l'atenció en identificar quines fortalezes i limitacions té el treball en xarxa a la ciutat de Figueres, prenent com a marc teòric models d'èxit i dificultats observades en altres contextos amb l'objectiu de comprovar-ne la presència a la xarxa social de Figueres. Per tal de fer-ho s'han realitzat entrevistes a agents que es consideren claus de la ciutat amb la finalitat de conèixer quina valoració en fan de les diferents qüestions plantejades relatives al treball en xarxa i als vincles establerts entre diferents ens del sector social de la ciutat.

Paraules clau: treball en xarxa, Figueres, serveis socials, agents socials, tercer sector.

CONTINGUT

Agraïment	2
1. INTRODUCCIÓ	6
2. JUSTIFICACIÓ	7
3. PLANTEJAMENT DEL PROBLEMA	8
3.1. CONCRETAR I CONTEXTUALITZAR	8
3.2. OBJECTIUS DEL TREBALL.....	8
3.3. PREGUNTES D'INVESTIGACIÓ	9
4. MARC NORMATIU.....	10
5. MARC TEÒRIC.....	11
5.1. QUÈ ÉS COL·LABORAR?	11
5.2. ESTUDIS DE RELACIONS I MODELS D'ÈXIT DE COL·LABORACIÓ .	12
5.3. BARRERES A LA COL·LABORACIÓ.....	13
5.4. UN APUNT FINAL SOBRE FINANÇAMENT I PRECARITZACIÓ.....	14
5.5. APORTACIÓ A LA SOCIETAT I A LA ÈTICA PROFESSIONAL	15
6. MÈTODE	16
6.1. DISSENY DE LA INVESTIGACIÓ.....	16
6.2. DESTINATARIS, MATERIALS I CONTEXTOS.....	17
6.2.1. CONTEXT DEL CAS OBJECTE D'ESTUDI	17
6.2.2. RECOLLIDA DE DADES	19
6.2.3. PARTICIPANTS	19
6.2.4. MATERIALS	20
6.2.5. CONSIDERACIONS ÈTIQUES.....	21
6.3. ANÀLISI	21
6.4. PLANIFICACIÓ DEL PROCÉS DE TREBALL	21
7. EXPOSICIÓ I INTERPRETACIÓ DE RESULTATS	23
7.1. VISIÓ TREBALL EN XARXA	23
7.2. ESTRUCTURA TREBALL EN XARXA/COORDINACIÓ.....	24
7.3. AVANTATGES DEL TREBALL EN XARXA	26
7.4. ASPECTES DE MILLORA TREBALL EN XARXA.....	27
7.5. PREDISPOSICIÓ TREBALL EN XARXA AGENTS (PERCEBUT PER ALTRI).....	27

7.6. PREDISPOSICIÓ TREBALL EN XARXA SERVEIS SOCIALS (PERCEBUT PER ALTRI).....	28
8. DISCUSSIÓ DE RESULTATS	29
9. CONCLUSIONS	31
9.1. CONCLUSIONS	31
9.2. LIMITACIONS, SUGGERIMENTS I PROPOSTES DE MILLORA	32
9.3. PERSPECTIVES DE FUTUR.....	32
10. BIBLIOGRAFIA.....	33
11. ANNEXES	36
11.1. ANNEX I: CONSENTIMENT INFORMAT	36
11.2. ANNEX II: ENTREVISTA COMPLERTA AMB PREGUNTES AUXILIARS.....	39
11.3. ANNEX III: TRANSCRIPCIONS DE LES ENTREVISTES REALITZADES	40
11.4. ANNEX IV: MARIU DE DADES (CATEGORIES I INFORMANTS) ..	56

1. INTRODUCCIÓ

Aquest treball és un estudi de cas a la ciutat de Figueres. Ha pretès fer una fotografia en un moment precís de les relacions de treball en xarxa entre els Serveis Socials de l'Ajuntament i la resta d'agents socials. Per a fer-ho ha emprat una metodologia qualitativa, des d'un paradigma d'investigació interpretatiu, que ha fet de l'entrevista la seva eina principal de recollida de dades. Figueres té una realitat complexa (ciutat frontera, presó propera, índex de pobresa el doble de la mitjana catalana...) i aquesta fa que segurament hagi de fer front a més reptes dels que li tocava pel seu pes demogràfic en xifres, al cap i a la fi és una petita capital de comarca però es troba amb certs problemes de les grans ciutats.

Al marc teòric s'analitza la realitat concreta de Figueres i tant els factors que de manera contrastada s'han revelat influents en la creació de xarxes sòlides, com aquells que perjudiquen aquest fet. S'han cercat i analitzat contextos i experiències similars a la realitat de Figueres en tant que ha estat possible. Els agents que han participat a l'estudi són: Creu Roja Figueres, Càrtias Figueres, Fundació Privada Sant Vicenç de Paül, Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA), Centre de Salut Infantil i Juvenil (CSMIJ) i evidentment Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament (SS o SBAS). A l'estudi es presenten els agents i es plantegen objectius relacionats amb conèixer l'estat del treball en xarxa a la ciutat, així com esbrinar si hi són presents i en quin grau els factors que la bibliografia ha determinat com a crítics (positius i negatius).

La discussió de resultats profunditza en les incongruències observades entre les diferents visions dels agents consultats i com aquestes tenen impacte en les conclusions. A les conclusions s'hi podran trobar les percepcions sintetitzades de les relacions entre els diferents agents i com aquestes percepcions coincideixen amb la bibliografia consultada d'antuvi en relació als ítems que malmeten les relacions institucionals, els que faciliten un treball en xarxa i les necessitats d'una ciutat com Figueres.

2. JUSTIFICACIÓ

La tria d'aquest tema ve determinada per diversos factors de caire personal i acadèmic. Per una banda, hi ha una manca de recerca en aquest tema degut a que és un aspecte molt concret d'una realitat molt acotada. Si bé aquestes relacions s'han explorat en d'altres treballs (Bayarri, 2006), fer-ho a cada context és imprescindible si ens situem en una comprensió sistèmica i situacional de les relacions entre ens que configuren una xarxa en una ciutat. Pel que fa a les motivacions personals són evidents: Figueres és la meua ciutat natal, per tant en tinc un coneixement tant explícit com implícit ampli, així com una curiositat i motivació també considerables. Adés i ara he treballat en una de les entitats que configura aquesta xarxa i m'he relacionat amb les entitats, amb Serveis Socials, etc., formant part d'aquest circuit.

A la ciutat de Figueres hi ha la impressió (impressió subjectiva recollida de diverses persones al llarg de més de 10 anys d'associacionisme i activisme a la ciutat) que trebalem tots com si fóssim diferents illes, com si mai haguéssim sentit el consell de John Donne de que: *“No man is an island entire of itself; every man is a piece of the continent, a part of the main”*. Tot i que a la ciutat hi ha més de 60 entitats (Ajuntament de Figueres, 2021) amb una missió de caire social, alienes a aquesta màxima que anima a la comunió, al treball en xarxa i a la col·laboració, fa la sensació que les entitats figuerenques viuen cadascuna una realitat aïllada on el contacte amb les altres és frugal i esquívol. Però tot això són apriorismes que relato a tall de justificació, per tal de veure si, després de realitzada la recerca, es confirmen o es matisen.

Així doncs, amb aquest doble eix de motivació personal i acadèmic em llanço a intentar comprendre les visions creuades que hi ha entre Serveis Socials i les entitats anomenades del Tercer Sector, i apuntar algunes millores que podrien aplicar-se amb relativa facilitat en aquesta xarxa tant necessària a la ciutat de Figueres, Alt Empordà.

3. PLANTEJAMENT DEL PROBLEMA

El problema a analitzar seran les relacions entre els agents del tercer sector (les entitats majoritàries del tercer sector de Figueres i serveis municipals) i Serveis Socials (d'ara en endavant també abreujat com a SS). Tal i com determina la Llei 12/2007, d'11 d'octubre (Catalunya, 2017), de serveis socials, vigent actualment, la col·laboració entre els Serveis Socials i les entitats i serveis arrelats al territori és bàsica per l'èxit dels propòsits d'aquests, ja que assegura un major impacte, una major subsidiarietat, amplitud de mirades professionals...

S'aspira a conèixer si la relació entre els Serveis Socials la resta d'agents és de confiança i treball conjunt, o pel contrari hi ha aspreses que el dificulten, es pretén esbrinar quins factors positius i negatius hi ha dins aquest espectre del treball en xarxa.

3.1. CONCRETAR I CONTEXTUALITZAR

La recerca en aquest treball es durà a terme a les entitats majoritàries (enteses com aquelles que atenen més volum de persones) del tercer sector de Figueres, altres serveis públics que actuen en l'àmbit municipal i l'àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament. Es seleccionaran informants claus dels diferents ens atenent a la seva disponibilitat durant el període de recerca de dades i a la seva rellevància als objectius de treball.

3.2. OBJECTIUS DEL TREBALL

Els objectius que es defineixen son:

- Conèixer si la relació entre els Serveis Socials i els agents del tercer sector de la ciutat de Figueres és de confiança i treball conjunt.
- En cas que hi hagi alguna dificultat en el treball en xarxa identificar-la per part dels agents i de SS.
- Detectar, si s'escau, aspectes positius en el treball en xarxa entre els agents i SS.

Conèixer si aquesta relació es basa en la confiança i el treball conjunt esdevé clau per a profunditzar en anàlisis ulteriors sobre la realitat figuerenca. Tant de bo pugui servir aquest treball com a trampolí per endinsar-se en aquestes relacions i les dinàmiques que es donen en un treball tant complex com és el de la xarxa sociocomunitària en una ciutat frontera.

La informació es vol obtenir d'informants de les diferents organitzacions, en el cas de SS es tractarà majoritàriament de Tècnics. Pel que fa als agents del tercer sector es cercaran figures que habitualment es coordinin amb altres ens de la ciutat; sigui participant de manera esporàdica en taules rodones organitzades per l'Ajuntament o proactivament des de la seva pròpia entitat.

Amb aquests objectius el que es pretén és establir una línia de treball coherent amb unes necessitats de la ciutat latents (i potser letàrgiques), així com fer un petit retorn a la societat amb aquest TFM.

En cas de poder identificar les dificultats en les relacions es farà un treball de devolució a totes les entitats a SS per tal de que també puguin emprar la informació tal i com ho considerin oportú des dels seus respectius rols a la ciutat.

3.3. PREGUNTES D'INVESTIGACIÓ

Les preguntes que es fa el present estudi son sobre la qualitat de la relació de col·laboració entre SS i els agents socials de la ciutat. Partim de la premissa que hi pot haver algunes desavinences i també algunes forteses en aquesta relació. L'objectiu és fer una interpretació de les relacions entre els diversos ens que configuren el panorama de prestació de serveis en l'àmbit social a la ciutat de Figueres. En aquesta detecció s'intentarà fer una classificació de les mancances i forteses que es detecten des dels dos bàndols; administració i societat organitzada.

L'estudi doncs parteix del paradigma interpretatiu i serà bàsicament descriptiu (Fàbregues *et al.*, 2016), per tal que recollirem les dades a través d'entrevistes semipautades (Meneses i Rodríguez, 2011) a informants clau.

Les preguntes d'investigació que guiaran l'elaboració de les entrevistes seran:

- Quina confiança es generen SS/agents mútuament?
- Què en pensen del treball en xarxa a la ciutat?
- Quines dificultats/forteses identifiquen en la relació SS-agentes?

4. MARC NORMATIU

S'han considerat quatre normatives que intervenen com a rectors dels diversos àmbits en què es troben les entitats socials i, en específic, aquelles que treballen amb infància i adolescència. Una d'elles, potser la primera que s'hauria d'assenyalar, és la Llei 12/2007, aprovada per la Generalitat de Catalunya, la qual regula els serveis socials. En aquest text hi trobem la majoria de principis que han de guiar l'actuació dels serveis socials, entre els quals, evidentment, hi trobem la subsidiarietat, la col·laboració amb entitats del territori, cercar el bé comú, la prioritització d'actuacions que enforteixin la comunitat... Preceptes tots ells fortament lligats al tema que s'aborda al present estudi.

En segon lloc és de vital importància citar la Llei d'Educació del 10 de juliol de 2009, promulgada per la Generalitat de Catalunya, la qual estableix uns principis similars en matèria educativa pel que fa a la col·laboració entre ens administratius i entitats, en aquest cas del tercer sector. Idea que tant reforça el decret 150/2017 d'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu. I, per suposat, la llei 14/2010 de drets i oportunitats de la infància i l'adolescència, la qual igual que l'anterior decret són normes de vigència en l'àmbit de Catalunya, promogudes per la Generalitat. La llei 12/2010 predisposa als ens administratius a cercar el màxim bé per als infants i joves sigui o no en el marc de les institucions públiques i, instant si s'escau, a la col·laboració amb entitats del tercer sector.

Certament de la lectura dels diversos textos legals se'n desprèn la necessitat d'un treball conjunt per part de tota la societat i tots els agents que intervenen. A tall d'exemple a la Llei 12/2007 de serveis socials en el seu capítol primer, quan es presenten els principis que han de regir els serveis socials a Catalunya s'hi poden trobar: la universalitat, la subsidiarietat, la cohesió social i especialment la coordinació. Aquest principis bàsics que estableix la Llei són incompatibles amb treballar de manera aïllada des de l'Administració, en una bombolla, sense tenir en compte els altres agents del territori, la pròpia llei així ho afirma o utilitzant les entitats com una mera eina de recollida d'informació. Uns principis anàlegs els trobem a la Llei d'Educació del 12/2009 que ens porten a pensar en uns sistemes que es vinculen entre ells més que no pas que treballen de manera aïllada, principis com el de: l'afavoriment de l'educació més enllà de l'escola o la inclusió escolar i la cohesió social, parlen a favor d'aquesta idea.

En altres paraules, els textos legals indiquen la necessitat social de col·laborar i teixir xarxes entre l'administració que es caracteritza per tenir una gran quantitat de recursos i les entitats, que són els que poden facilitar l'obtenció d'informació per a actuacions clau, el desplegament de polítiques concretes d'àmbit local, etc. La responsabilitat de teixir aquests vincles recau en l'Administració Així doncs a mode de conclusió es pot assenyalar que hi ha un consens legislatiu per tal de no romandre en l'immobilisme o l'opacitat per part de l'Administració i prendre una actitud proactiva en les relacions amb les entitats del tercer sector. De la mateixa manera es dota d'eines fiscals i procedimentals per tal que aquestes relacions puguin materialitzar-se en resultats tangibles per a la ciutadania.

5. MARC TEÒRIC

En aquest apartat es presenten els diferents conceptes que fonamenten a nivell teòric la direcció que ha pres l'estudi. Així doncs hom hi trobarà tot allò que s'ha utilitzat en l'argumentació i el raonament a l'hora d'encalçar el tema d'estudi. Es parlarà del significat de col·laborar, així com la diferència entre col·laborar o coordinar-se. També s'han cercat estudis similar al present o que abordessin la relació entre les entitats del tercer sector i l'Administració. Paral·lelament s'ha elaborat un sumari d'aquells ítems que condicionen a l'èxit/fracàs de la col·laboració entre Administració i entitats, específicament del tercer sector. Finalment s'ha volgut incloure un apartat que parla sobre les dificultats de finançament de les entitats i com això impacta en el seu dia a dia i el seu treball directe amb les persones, aquest últim es considera pertinent per a aquells lectors que no hagin tingut una experiència directa amb entitats del tercer sector puguin fàcilment fer-se el càrrec del que suposa la inestabilitat a nivell econòmic en aquest àmbit i ens servirà posteriorment per analitzar si això té algun impacte en les relacions amb l'Administració.

5.1. QUÈ ÉS COL·LABORAR?

Longoria (2005) ens planteja diferents definicions extretes de bibliografia precedent. Bàsicament una col·laboració, en el marc institucional, la podem entendre com:

- Un sistema relacional on dos o més subjectes ajunten recursos per atènyer objectius que difícilment podrien per separat.

Es considera important com a qüestió prèvia fer una distinció entre la coordinació i col·laboració o treball en xarxa. Atès que tenen connotacions diferents. Al present estudi s'utilitza la paraula *col·laboració* per a definir tot el rang d'accions col·laboratives entre administració i entitats que van en aquesta direcció. El terme emprat en anglès per a aquestes situacions és *collaboration*, el qual es podria confondre amb "col·laboració" o fins i tot amb "coordinació". Sí bé és cert que el terme *collaboration* i el català "col·laboració" son equivalents també hem de llegir aquesta "col·laboració" com a "treball en xarxa", que és el que realment, com a subtext, denota la bibliografia consultada si traspassem la paraula i anem al sentit. Col·laboració i treball en xarxa seran emprats doncs en aquest treball com a sinònims. Així doncs la paraula que definirà l'acció que cerquem comprendre serà "col·laboració", ajustant-nos a la definició genèrica extreta de la lectura d'una revisió bibliogràfica (Longoria, 2005) d'extensa literatura del gènere social.

Es detallen a continuació, en la taula 1, les diferències entre la "coordinació" i la "col·laboració" que defineix Ubieto (2007) i amb això s'explica perquè no parlarem mai de coordinació, ja que designa un estil de treball molt distant del què es cerca amb la denominació escollida per a aquest treball. Aquest quadre també ha de ser útil a l'hora d'analitzar les dades obtingudes per a veure en quin dels dos marcs es mouen entitats i ens administratius. Les diferències bàsiques consisteixen en què la col·laboració és un treball molt més horitzontal, de lideratges compartits i avaluació entre iguals, mentre

que a la coordinació sempre hi ha un ens que porta la batuta i pauta objectius, decideix sobre els resultats, valora i en definitiva és el centre sobre el que pivotarà qualsevol actuació.

Taula 1: diferències entre la col·laboració i la coordinació.

COL·LABORACIÓ	COORDINACIÓ
Objectius comuns	Projecte concret en comú
Acció comuna	Acció coordinada
Sinergia	Jerarquia
Horitzontalitat	Verticalitat
Pertinència participativa i compromís	Representants, participació delegada
Autonomia	Dependència de l'ens central
Simplicitat i flexibilitat	Rigidesa organitzativa
Comunicació i reflexió	Persecució de metes molt concretes
Construcció i gestió col·lectiva del coneixement	Segments de coneixement diferents depenent del rang de l'organització
Avaluació i aprenentatge permanent i recíproc	Fiscalització per part de l'ens central

Nota. Adaptat de "Models de treball en xarxa", de J. M. Ubieta, 2007, pàgines 26-39. Revista d'intervenció Socioeducativa. Copyright 2007 d'Universitat Ramon Llull.

Tal i com indica Fantova (2006) és necessari que hi hagi una certa diferenciació entre els serveis socials institucionals, promoguts pel Govern de la Generalitat, amb un desplegament racional, etcètera., i aquelles iniciatives de caràcter social que *emergeixien* en el sí dels conflictes i les tensions socials i que sovint complementen, ajuden, suporten, posen de manifest problemàtiques... Així doncs no hem de confondre ambdós camins, que són complementaris com a màxim. Cada un té els seus interessos, els seus objectius i, la gràcia de la col·laboració és que aquests convergeixin.

5.2. ESTUDIS DE RELACIONS I MODELS D'ÈXIT DE COL·LABORACIÓ

A l'estudi de Kantse *et al.* (2013) es destaquen diversos factors que condicionen la cooperació entre ens que presten serveis socials siguin de titularitat pública o privada. Aquest estudi posa de rellevància la visió de les pròpies persones que hi treballen com a element modulador de les relacions de cooperació. Una visió positiva dels serveis amb què s'havien de coordinar per part dels professionals d'un ens es va correlacionar amb una col·laboració més exitosa entre diversos ens.

La cooperació de mutu acord segons Kantse *et al.* (2013) també és un factor d'èxit en les relacions entre Serveis Socials i les entitats del tercer sector social (d'ara en endavant també abreviades com TSS), quan aquesta cooperació es dona de manera voluntària i amb acords presenta uns millors resultats i una millor satisfacció en les parts. Un postulat al que Howard i Morrison (2007) també donen suport, argumentant que establir objectius comuns millora la col·laboració. Precisament quan la col·laboració és imposada aquesta decau per manca d'objectius compartits. En aquest sentit Longoria (2005) planteja al seu estudi sobre col·laboració institucional que no sempre aquesta és fructífera i millora el treball de camp, per tal cal valorar si la col·laboració actuarà com a catalític d'una o diverses millores abans d'iniciar-la.

En la mateixa línia cal donar valor el fet que Kantse *et al.* (2013) posen de manifest que la cooperació interinstitucional necessita d'estructures creades *ad hoc*, també en línia amb Axelsson i Axelsson (2006), els quals argumenten que les formes de col·laboració interinstitucional més exitoses són aquelles amb equips multidisciplinaris estables, els membres tenen relacions de confiança i treballen conjuntament amb interessos i objectius semblants. Howard i Morrison (2007) també el destaquen com un haver clau en les relacions entre institucions.

Howard i Morrison (2007) posen de manifest que els aspectes pràctics dels col·laboradors tenen un gran impacte en l'èxit, és a dir la disposició d'espais, la distància entre col·laboradors, la disponibilitat d'horaris, tots aquests aspectes tant tangibles tenen un impacte directe en l'èxit de les col·laboracions, seran englobats sota el terme "aspectes logístics".

Gran part de la literatura consultada també posa èmfasi en la formació dels professionals en el treball multidisciplinari, doncs aquest entrenament també es revela com un factor d'èxit de les col·laboracions (Howard i Morrison 2007; Kantse *et al.* 2013; Longoria, 2005).

En resum els factors que afecten positivament la cooperació entre SS i TSS segons la bibliografia consultada són:

- La visió (positiva) dels professionals involucrats en la cooperació.
- La cooperació de mutu acord i els objectius comuns.
- L'existència d'estructures estables al llarg del temps que faciliten la col·laboració (taules, reunions, trobades, seminaris, assemblees...).
- Aspectes logístics.
- Formació en treball multidisciplinari.

5.3. BARRERES A LA COL·LABORACIÓ

Com a barreres de la col·laboració es llisten totes aquelles situacions que, considerada la bibliografia esmentada, s'han pogut establir com a contraproductes per a la col·laboració entre SS i TSS. Una de les primeres en importància ha de ser la comunicació pobre entre entitats i Administració (Kantse *et al.*, 2013). Ja que aquest fet perjudica greument la col·laboració segons els autors. El medi rural facilita la

col·laboració entre entitats, segons l'estudi (Kantse *et al.*, 2013) es considera Figueres com un medi urbà i per tant amb una col·laboració estadísticament més difícil.

Una absència clara de lideratge o de suport per part dels superiors jeràrquics s'han mostrat particularment perjudicials per a la col·laboració entre ens públics i privats en l'àmbit social. (Kantse *et al.*, 2013).

Howard i Morrison (2007) apunten que la dificultat de col·laborar incrementa quan la població es de més risc, ja que l'estrès i les situacions de pèrdua de control afecten negativament a la col·laboració.

També es destaca que és més difícil cooperar amb entitats/Administració de diferents sectors (per exemple social i salut) encara que les problemàtiques i els col·lectius siguin idèntics. (Kantse *et al.*, 2013). En aquest sentit Howard i Morrison (2007) també addueixen que el sol fet de conjurar a treballar plegades organitzacions amb diferents valors i objectius (estratègics, econòmics, socials...) ja de per si es un factor que condiciona al fracàs i cal tenir-lo en compte.

En resum els factors que afecten negativament la cooperació entre SS i TSS segons la bibliografia consultada són:

- Una comunicació deficient i/o insuficient entre els ens
- El medi urbà
- Absència de lideratge en les parts
- El fet *per se* d'atendre col·lectius de risc
- Administració/entitat de diferents sectors

5.4. UN APUNT FINAL SOBRE FINANÇAMENT I PRECARITZACIÓ

Pel que fa al finançament hi ha alguns aspectes que val la pena remarcar, si bé no és competència específica de l'àrea de serveis socials de l'Ajuntament de Figueres decidir sobre el finançament de les entitats del Tercer Sector de la ciutat, sí que pot fer un acompanyament que marqui una diferència amb els recursos existents. Tal i com apunta Montserrat (2011) les entitats de l'anomenat tercer sector social representen un volum molt important de l'associacionisme, en total unes 7.500 entitats a Catalunya (Idescat, 2021). La mateixa autora assenyala varis problemes amb què es poden trobar aquestes entitats i que, per tal de resoldre'ls han de poder tenir una relació fluida amb serveis socials, el seu homònim directe a l'Administració:

- Elevada fragmentació. És a dir hi ha moltes petites entitats (amb petits pressupostos) duent a terme les missions. Això dificulta una interlocució homogènia entre elles i per part de l'Administració.
- Presenten una multiplicitat d'activitats en el sí de la mateixa organització. Des del canvi de model pressupostari de la Generalitat la majoria d'entitats no treballen amb contracte-programa, sinó per projectes. Per fer un símil seria com la diferència entre ser assalariat o autònom. Regularment la Generalitat va traient

concursos per tal d'executar activitats que s'estimen convenients i les entitats s'hi presenten en concurs per adquirir el finançament i dur a terme l'activitat o programa. Això fa que un any una entitat pugui estar fent cursos de català i al següent si la Generalitat decideix canviar el projecte s'hagi de posar a fer cursos d'horta ecològica per poder seguir mantenint la plantilla.

- Heterogeneïtat d'activitats. Una mica derivat de l'anterior trobem que les activitats que porten a terme les entitats moltes vegades no són complementàries o coherents, simplement es dirigeixen a un mateix grup poblacional.

En aquesta línia també Johnston i Romzek (2008) assenyalen que una precarització dels contractes que s'externalitzen per prestar serveis socials (és a dir el model que ha triat la Generalitat en molts casos) si bé tenen un cost econòmic reduït per a l'Administració els problemes associats en són molts; la dificultat per col·laborar n'és un, determinat per factors com la rotació laboral, la inestabilitat del contracte, la pressió del mercat per reduir costos, etc.

5.5. APORTACIÓ A LA SOCIETAT I A LA ÈTICA PROFESSIONAL

El present treball s'espera que aportï informació sobre l'estat de les relacions entre Serveis Socials Bàsics i les entitats del tercer sector de Figueres. Així com també aportar una visió resumida de la bibliografia existent i algunes de les conclusions que estudis previs demostren amb evidències sobre el funcionament en general de les relacions entre administració i entitats. Per tant tot i la seva base acadèmica es vol que tingui una certa aplicació pràctica molt immediata al context on es realitza.

En l'àmbit concret de l'aplicació dels instruments i les conclusions s'espera obtenir informació per tal de poder fer propostes adequades per a la millora dels circuits de col·laboració existents així com assenyalar i consolidar punts forts que surtin a la llum. Es farà una devolutiva d'aquestes conclusions a totes les entitats que participin a l'estudi, així com a tots als òrgans administratius. D'aquesta manera es vol garantir un retorn social de la feina feta i l'esforç aquí abocats.

Tal i com afirma Pelegrí (2010) la trajectòria dels serveis socials és entrecruada amb la des les entitats, són dos ens diferents que des de dos perspectives cerquen una finalitat semblants, si no iguals. Per tant és de llei que la seva entesa ha de ser com més fluida millor. El mateix autor ens deixa veure la idea que la col·laboració entre els esmentats bàndols, des d'una perspectiva històrica a Catalunya, sempre ha estat un factor de millora de la qualitat en la prestació de serveis a la ciutadania.

Un altre dels retorns socials d'aquest treball serà la reflexió en les diferències sobre el treball en xarxa o col·laboració i la coordinació definides per Ubieto (2007), per tal que els diferents serveis i ens puguin escollir amb criteri sota quin paradigma prefereixen operar i d'aquesta manera tenir una comprensió i una visió del treball comunitari més semblant.

6. MÈTODE

En aquest apartat es detallarà com es porta a terme fàcticament l'estudi de la mateixa manera s'espera aportar explicacions satisfactòries del perquè s'han fet algunes tries en qüestions fonamentals del mateix. Hom trobarà explicada i justificada en primer lloc el tipus d'investigació que s'ha dut a terme. Seguidament també trobarà especificats el context, els destinataris i els materials emprats, si bé per a detalls exhaustius s'haurà de recórrer als annexes I i II. Finalment també hi podrà consultar el detall de la planificació del treball de camp.

6.1. DISSENY DE LA INVESTIGACIÓ

La investigació es realitza amb una metodologia qualitativa des d'un paradigma interpretatiu, ja que s'interessa per una vivència concreta del context i donarà veu directa als actors que conformen un determinat escenari (Rodríguez-Gómez, 2018). Dins aquest gran paradigma, el present treball s'alinea amb les investigacions fenomenològiques, que cerquen donar sentit a la realitat que s'està vivint i dotar-la dels múltiples prismes, tot comprènent-la. La investigació es concreta com un estudi de cas. És per això que les preguntes i els objectius d'investigació van dirigits a descobrir les valoracions que les persones fan sobre determinats fenòmens que experimenten i com això reconfigura la seva experiència professional.

En el terreny metodològic l'instrument escollit és l'entrevista per tal de recollir informació sobre un determinat objecte d'estudi sota la llum de la interpretació d'un o varis subjectes en particular (Rodríguez-Gómez, 2018). S'escull l'entrevista no per a extraure conclusions que després es puguin extrapolar, no és l'extrapolació de resultats a altres realitats el que es cerca, sinó comprendre la idiosincràsia de la pròpia realitat on es situa (Valldeoriola, 2018). En aquest cas l'interès rau en els casos particulars en si mateixos i l'objectiu serà profunditzar i entendre'ls com més millor (Valldeoriola, 2018; Rodríguez-Gómez, 2018; Fàbregues *et al.*, 2016).

Es realitzaran un total de sis entrevistes a sis informants considerats clau, tres formaran part de l'Administració i tres de les entitats del tercer sector social. L'objectiu serà recollir les percepcions sobre la col·laboració entre Administració i sector social. Ambdues institucions col·laboren en tasques socials a la ciutat de Figueres encarades a la població en risc d'exclusió social, hom donarà veu a les persones que treballen en els anomenats ens per tal de comprendre les relacions que s'hi donen des del seu punt de vista.

L'entrevista serà guiada per tal de recollir ben bé les percepcions dels subjectes que hi participin que estiguin estretament relacionades amb la bibliografia i siguin pertinents a l'estudi. És selecciona l'entrevista perquè és una de les tècniques més utilitzades en la metodologia qualitativa i pel seu dinamisme i flexibilitat es creu que s'adapta als objectius de l'estudi (Fàbregues *et al.*, 2016). Es tractarà doncs de crear una conversa, amb un guió previ, que respon a uns objectius específics d'investigació. Segons la classificació de Fàbregues *et al.* 2016 es tractarà d'una entrevista semiestructurada, exploratòria (atès que només disposarem d'una sessió per motius de temps en l'elaboració d'un TFM), individual i focalitzada. L'instrument serà valorat prèviament pel tutor del TFM, aportant més credibilitat al mateix.

L'objectiu amb la informació que s'obtingui, seguint a Valero (2016), serà analitzar-les per tal d'elaborar categories comprensives lligades a les preguntes de recerca; confeccionar un llistat de temes que requereixin més anàlisis (si s'escau), reconèixer coherències i incoherències en els temes tractats i les capacitats que aquestes tenen per explicar les dades, elaborar una anàlisi comprensiva i finalment assajar una descripció dels resultats o conclusions.

6.2. DESTINATARIS, MATERIALS I CONTEXTOS

6.2.1. CONTEXT DEL CAS OBJECTE D'ESTUDI

El treball es centra en l'estudi de les percepcions que tenen els professionals de diferents serveis de titularitat pública i privada que s'adrecen al mateix grup poblacional "població en situació de risc/vulnerabilitat social" a la ciutat de Figueres a partir d'ara també anomenats "destinatariis". Com hom ha pogut observar al marc teòric la col·laboració entre agents socials, siguin públics o privats, fan augmentar la satisfacció i l'èxit en les intervencions. Amb aquest objectiu present es desgranen algunes dades de la ciutat que es consideren rellevants al problema i a la manera d'abordar-lo.

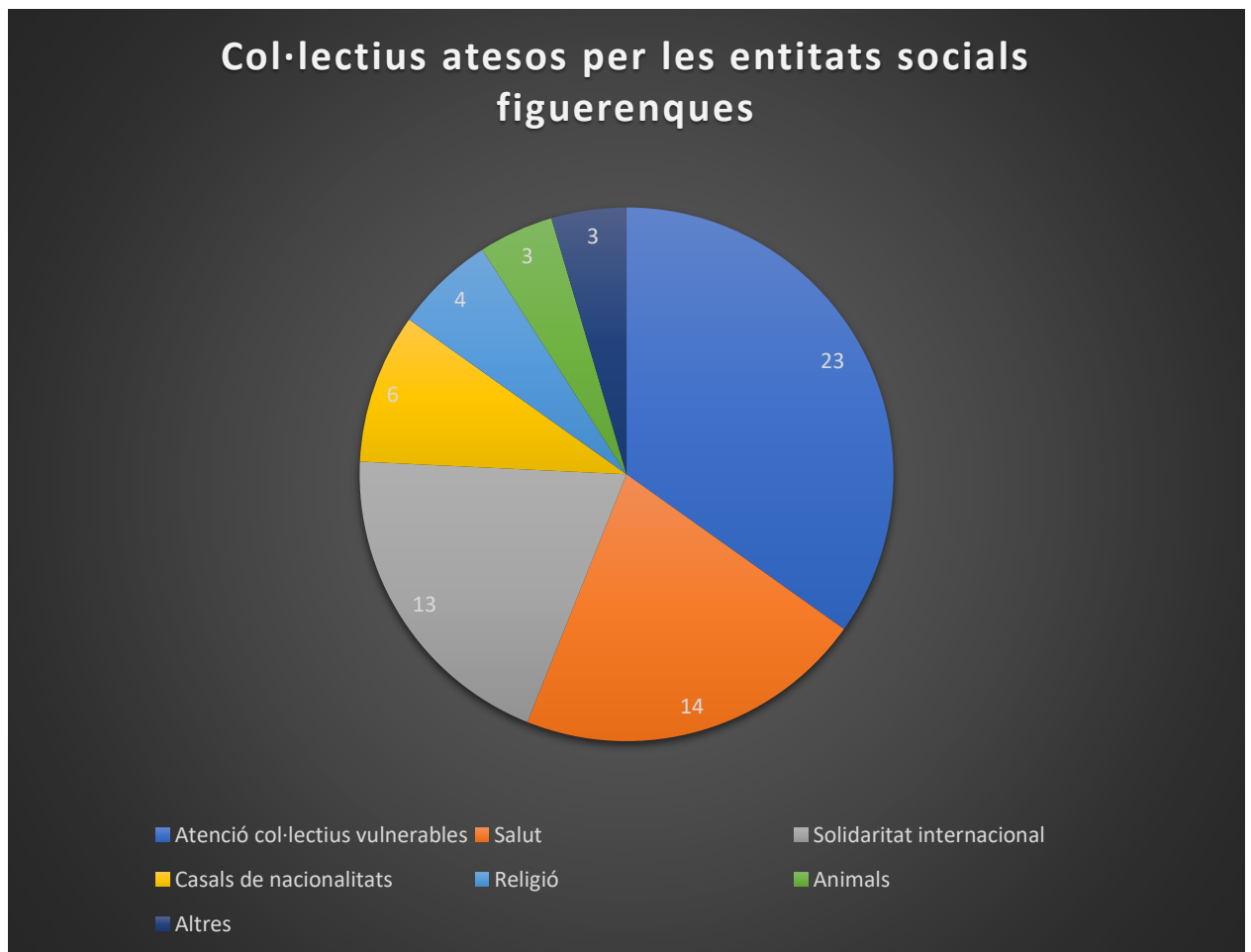
Figueres és la capital de la comarca de l'Alt Empordà, disposa de 47.235 habitants (IDESCAT, 2020). Segons un estudi realitzat a la ciutat l'any 2017 (Martínez i Forniés) el 42,5% de ciutadans de Figueres (+16 anys) es troben per sota del llindar de pobresa de Catalunya, això supera en 17 punts la mitjana catalana, que es troba al 19,2%, és a dir gairebé hi ha el doble de persones que viuen en situació de pobresa a Figueres que a una altra ciutat catalana. En termes generals podem afirmar que la gent que viu a la ciutat de Figueres té una situació pitjor que la mitjana catalana en totes les categories que analitza l'estudi: baixa intensitat de treball, renda disponible de la llar, taxa risc de pobresa, taxa de privació material, taxa de privació material severa, dificultat per arribar a final de mes i taxa Arope.

Actualment els Serveis Socials de la ciutat es troben en una situació de tensió amb l'Ajuntament de Figueres, atès es troben en una situació de finançament deficient, no es cobreixen les baixes laborals amb més personal i els locals on treballen no compleixen la normativa (UGT, 2018; E. C., 2021). El nombre d'educadors socials a Figueres és inferior a la mitjana catalana, mentre que la de treballadors socials és lleugerament superior a la de la resta de Catalunya (Generalitat de Catalunya, 2021), però no suficient per cobrir els dèficits socials que assenyalen els punts de partida recollits en l'informe de Martínez i Forniés (2017). Segons les dades publicades per la Generalitat (2021) pel que fa a les demandes a SSB en totes les categories Figueres supera a les ciutats amb unes característiques semblants, però pel que fa a serveis en té els mateixos o menys. Si comparem el nombre d'actuacions entre 2013 i 2020 veurem que en només 7 anys les actuacions de caire social s'han disparat més d'un 30%, els usuaris de serveis socials a la ciutat s'han multiplicat per dos. Però les problemàtiques ateses no han mutat gairebé el nombre mentre que els serveis prestats (menjador social, llars de persones vulnerables, assistència domiciliària...) sí que han augmentat significativament (Generalitat de Catalunya 2021; Generalitat de Catalunya 2013). En altres paraules segons les dades, hi han moltes situacions de famílies que arriben a serveis socials que

queden desateses i no es prioritzen ja que la demanda de serveis per part de la població ha augmentat molt però les intervencions en aquesta matèria són les mateixes, per tant ha crescut el nombre de gent que no rep resposta a les seves necessitats en vulnerabilitat social, per altra banda els serveis sí que s'han incrementat i han pogut absorbir part o la totalitat del creixement de les necessitats socials. Pel fet de ser capital de comarca també té allotjats molts dels serveis que són d'ús comarcal (Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil, Equip d'orientació i Assessorament Psicopedagògic,...).

Figueres té un total de 66 entitats que qualificades de l'àmbit "social" (Ajuntament de Figueres, 2021). Seguidament (Figura 1) es facilita una taula que resumeix les finalitats d'aquestes entitats. Hom observa que el grup més gran és l'atenció a persones vulnerables, que capitalitza un terç del total d'entitats.

Figura 1: Col·lectius atesos per les entitats figuerenques de caire social



En aquest context de pobresa i necessitat social la col·laboració entre tots els agents implicats en l'atenció de la ciutadania hauria de ser un element indispensable i present. És per això que s'ha triat aquest tema inscrit en aquest context, ja que es tracta d'una situació molt precària en un punt geogràfic distant de les grans ciutats, on les persones configuren la xarxa de suport més important. Així doncs el que hom cerca és conèixer

l'experiència de professionals de les dues bandes per tal de comprendre millor com, en aquest moment d'augment de les necessitats (on, per cert, la Covid-19 encara no s'acaba de reflectir a les estadístiques), les entitats i l'Administració es relacionen per tal d'assolir les seves fites compartides.

Per tal de poder efectuar aquest estudi de cas s'han seleccionat aquelles entitats socials que atenen a més persones i que tenen una implantació i impacte majors a la ciutat: Fundació Sant Vicenç de Paül, Creu Roja i Càritas. Per tal de tenir una visió global es contacta amb la figura del coordinador, que és la que en pot tenir més propensió a tenir contacte amb ens externs a la pròpia entitat.

Pel que fa a l'Administració s'han seleccionat tres serveis susceptibles de coordinar-se amb entitats anomenades; serveis socials bàsics, Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència i el Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil.

6.2.2. RECOLLIDA DE DADES

Pel que fa a la recollida de dades s'ha realitzat mitjançant entrevistes amb agents socials clau de la ciutat de Figueres i amb serveis socials. El contacte amb els agents es va fer mitjançant els canals oficials de cada un; ja sigui telèfon o bé una visita a l'adreça del centre. Tots els agents van respondre amb rapidesa i va ser possible concretar cites, excepte serveis socials amb qui l'entrevista va ser telemàtica (per positiu en Covid) i va ser complicat concertar una cita. En aquest sentit es considera destacable el fet que es va poder realitzar l'entrevista a una educadora de serveis socials només pel fet de conèixer-la personalment, ja que pels canals oficials no es va rebre cap resposta ni positiva ni negativa tot i insistir diverses vegades i utilitzar els protocols adequats per a una comunicació d'aquesta mena. La recollida de dades s'ha pogut realitzar tal i com estava prevista. S'han ideat les categories tenint en compte tant la bibliografia, com els objectius d'investigació i les preguntes, així com les pròpies respostes en les entrevistes també han influït en alguns aspectes.

6.2.3. PARTICIPANTS

Els informants, un total de sis, a qui adreçarem l'entrevista per a després analitzar les dades els podem dividir en dos grups atenent a la seva filiació professional; aquells que treballen directament per a l'administració, per una banda, i els que formen part de la societat civil organitzada, per l'altra. Es poden veure les relacions entre el càrrec que ocupen, l'organització i la titularitat a la Taula 2.

Taula 2: relació de les persones entrevistades i el seu lloc de treball

CÀRREC	EXPE- RIÈNCIA	FORMACIÓ	ENS	TITULARITAT
EDUCADORA EAIA	10	Educació Social	CONSELL COMARCAL	PÚBLICA
EDUCADORA SS	15	Educació Social	AJUNTAMENT DE FIGUERES	PÚBLICA
PSICÒLOGA CSMIJ	17	Psicologia	IAS	PÚBLICA
COORDINADORA	10	Educació Social	KSAMEU	PRIVADA
COORDINADORA	7	Treball Social	CÀRITAS	PRIVADA
COORDINADOR	33	Treball Social	CREU ROJA	PRIVADA

6.2.4. MATERIALS

Per tal de recollir les dades es realitzarà una entrevista presencial que reculli les percepcions de les persones que acceptin participar a l'estudi

S'estructurarà, de manera resumida, de la següent manera (a l'Annex 2 trobareu les preguntes auxiliars que es plantejaran si s'escau per profunditzar en determinats aspectes o per fer més dinàmica i fluida l'entrevista):

0. Breu presentació del treball, dels objectius i de l'estudiant
1. Descriu breument el teu lloc de feina, quins objectius té? A quin col·lectiu es dirigeix?
2. Quin és el teu rol dins aquesta atenció? Com et sents amb la teva feina?
3. Col·labores o has col·laborat amb entitats/SS en la realització de la teva tasca professional? Amb quines entitats/administracions has col·laborat o col·labores?
4. Com valors aquesta col·laboració o absència de col·laboració?
5. Com valors els vincles que s'han generat en aquesta col·laboració? S'han mantingut al llarg del temps? Quin és l'estat actual d'aquests vincles?
6. Creus que treballen en xarxa amb SS/entitats? Creus que ho hauríeu de fer amb una freqüència/intensitat diferent? Com t'agradaria que fos el treball en xarxa?
7. Per a tu quins són els punts forts en el treball conjunt que has fet amb SS/entitats?
8. Segons la teva experiència quines coses es poden millorar o són obertament deficientes en el treball conjunt quan has col·laborat amb SS/entitats?
9. Altres aportacions al tema que vulguin fer entrevistats.
10. Agraïment i comiat.

L'entrevista s'enregistrarà en format d'àudio, amb una gravadora, mòbil o similar per a la seva posterior transcripció, que podrà ser trobada a l'Annex III: transcripcions de les

entrevistes realitzades. En cas que la persona entrevistada no donés el seu consentiment només es prendrien notes a mà de les respostes que servirien de transcripció al seu torn.

6.2.5. CONSIDERACIONS ÈTIQUES

Seguint el principis ètics que estableix l'APA (2002) aquest estudi s'ha conduït amb la intenció de beneficiar i no perjudicar ningú, cultivant un ambient de confiança i ètica amb els professionals. Amb una actitud honesta, constructiva i pràctiques transparents ajustades a la legalitat i amb respecte pels drets i la dignitat de les persones, per tal de seguir aquests principis s'ha elaborat un model d'autorització d'ús de dades (Annex 1) per protegir les dades emprades i les persones que les han facilitat, de la mateixa manera s'han anonimitzat tots els noms i dades que poguessin resultar en la identificació de persones particulars. S'ha informat del dret a la protecció de dades a totes les persones entrevistades i s'ha llegit el consentiment abans de fer-lo signar.

6.3. ANÀLISI

Per tal d'obtenir els resultats ens permetin respondre les preguntes i atènyer els objectius d'investigació es realitzaran un seguit d'entrevistes a informants clau del context. Les entrevistes seran enregistrades en format d'àudio amb la finalitat de tractar les dades obtingudes. La informació obtinguda serà subjecta a una anàlisi temàtica del contingut, a partir de la qual es generaran diferents categories que s'interrelacionaran entre sí, sempre tenint presents les preguntes i els objectius d'investigació. Les entrevistes són transcrites de manera literal i annexades a l'actual document (Annex III).

Les categories obtingudes són les següents: visió del treball en xarxa, estructura treball en xarxa/coordinació, aspectes a millorar treball en xarxa, avantatges del treball en xarxa, predisposició en agents (percebut pels altres agents) i predisposició de serveis socials (percebut pels altres agents).

Seguint la proposta metodològica d' Hernández *et al.* (2010) s'ha inclòs una matriu de dades de tres columnes annexada al final del document (Annex IV) per tal de poder efectuar una comparació dels diferents missatges, les contradiccions,... La primera columna "unitat de sentit" recull frases o paraules literals dels entrevistats. La segona columna "categoria" descriu a quina categoria s'adscriu la informació i per tant té la utilitat d'estructurar les diferents aportacions, l'última columna clarifica de quina de les entrevistes prové la informació, és a dir quin informador l'ha facilitat. A través d'aquesta matriu s'extrauran i es discutiran els resultats de l'estudi.

6.4. PLANIFICACIÓ DEL PROCÉS DE TREBALL

Al següent diagrama (*Taula 3*) es mostra la planificació de les diferents tasques de recollida i anàlisi de dades. Es pot observar que es concerta la recollida de dades en una setmana per tal de disposar de temps suficient per al seu anàlisi en els terminis previstos.

Taula 3: Planificació

	RECOLLIDA DE DADES	ANÀLISI DE DADES	
	ENTREVISTES PRESENCIALS	TRANSCRIPCIÓ	ANÀLISI I CONCLUSIONS
DESEMBRE SETMANA 1			
DESEMBRE SETMANA 2			
DESEMBRE SETMANA 3			
DESEMBRE SETMANA 4			

Preferentment les entrevistes tindran format presencial, en cas que això no fos possible l'aplicació de l'instrument seria telemàtica, prioritant sempre una trobada presencial i només apreciant l'opció telemàtica en casos excepcionals (confinament de la persona o investigador).

7. EXPOSICIÓ I INTERPRETACIÓ DE RESULTATS

En aquest apartat s'explica de forma rigorosa la recollida de dades i el seu tractament, així com els resultats que se'n deriven. L'objectiu és presentar de la manera més sintètica i concreta el final del procés de recerca de manera que pugui ser útil i constructiu tant en la seva forma com en les seves conclusions. Es presenten les categories i la relació que tenen amb els objectius i les preguntes d'investigació.

La construcció de categories s'ha efectuat atenent a les preguntes d'investigació i a les respostes donades pels informants. En aquest apartat s'expliquen les diferents categories, així com quina informació contenen i el valor que tenen en relació a les preguntes i els objectius d'investigació.

A la Figura 3, situada al final d'aquest apartat, es presenten exemples de les unitats de sentit que han conformat les categories. Aquesta informació es pot consultar a l'Annex IV on hi consta la relació de totes les unitats de sentit que han configurat la base per a les categories.

7.1. VISIÓ TREBALL EN XARXA

Aquesta categoria inclou la visió que té cada entrevistat del treball en xarxa de manera general, també percepcions sobre a qui correspon vertebrar el treball en xarxa a la ciutat i com aquest s'esdevé actualment.

Relacionant aquesta categoria amb el primer objectiu: “conèixer si la relació entre els Serveis Socials de l'Ajuntament i els agents del tercer sector de la ciutat és de confiança i treball conjunt”. És possible establir una opinió hegemònica de que els Serveis Socials de la ciutat de Figueres estan absents en la majoria d'espais de coordinació de la seva pròpia ciutat. En paraules dels entrevistats: “*no hi ha responsabilitat compartida dels casos*” (EAIA); “*la comunicació és unidireccional de SS cap a Ksameu*” (Ksameu); “*t'agafen el telèfon però no es gestiona res*”(Càritas). En el cas de CSMIJ l'opinió és més moderada “*ens coordinem quan el cas ho requereix*”. I finalment Creu Roja considera que “*ens coordinem sovint amb SS*”. El que ens deixa una impressió de que realment Serveis Socials només es troba present en alguns espais de coordinació (no de treball en xarxa) amb alguns dels agents de la ciutat, però segons les fonts consultades no elabora un treball transversal amb els agents socials més importants de la ciutat (siguin públics o privats).

En aquesta primera categoria també hi queden recollides informacions de gran valor per a les preguntes d'investigació “quina confiança es generen SS/agents mútuament” i “què en pensen del treball en xarxa a la ciutat?”. Bàsicament se'n desprèn de les respostes donades que hi ha una manca de confiança, que es manifesta obertament des de les entitats i una visió de que el treball en xarxa no existeix com a tal, sinó que es treballa aïlladament (“*el treball en xarxa no passa*” (Càritas), “*cadascú treballa a la seva* (Ksameu)”).

La majoria d'agents tenen la sensació que a Figueres el treball és compartimentat, que no hi ha una vertebració de taules al llarg del temps per tal de tenir una diàleg fluid amb

tots els agents. La xarxa actualment sembla conformada per munió de relacions bilaterals entre els ens que la conformen.

Tant aquesta pregunta com les anteriors han donat peu a l'elaboració de la següent figura (Figura 2), la qual recull les percepcions al voltant del treball en xarxa (dins la bombolla) o simplement una relació bilateral (representat amb fletxes).

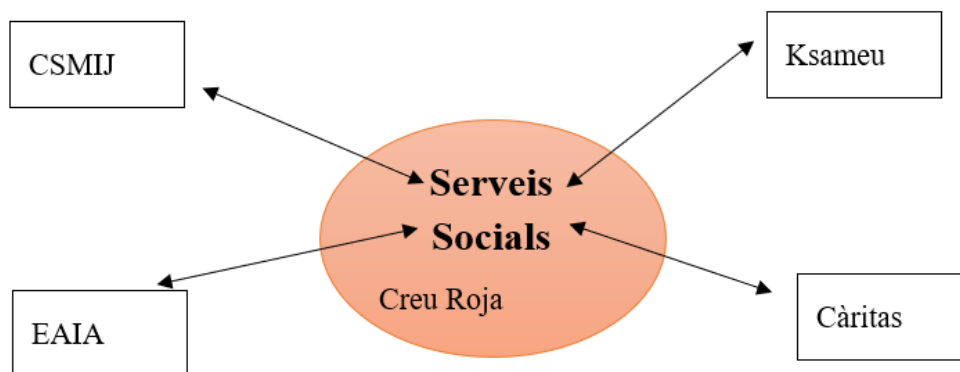


Figura 2: relacions de la xarxa

7.2. ESTRUCTURA TREBALL EN XARXA/COORDINACIÓ

En aquesta categoria hom hi troba les diferents visions sobre l'estructura que té actualment el treball en xarxa o la coordinació a la ciutat, tant pel que fa a les estructures institucionals com pel que fa a l'estructura temporal, la periodicitat, etc., també s'hi inclouen aspectes dels vincles (com es creen, com es sustenten i quins judicis de valor se'n fan) entre els professionals i/o els ens que representen. S'hi ha inclòs el terme "coordinació" atenent al fet que molts agents no consideren que es realitzi treball en xarxa o no empen l'expressió treball en xarxa i enlloc d'aquesta empen "coordinació" durant l'entrevista en ser preguntats pel treball en xarxa sense que aquest terme faci referència al treball en xarxa.

Pel que fa aquesta categoria en relació al primer objectiu d'investigació "conèixer si la relació entre els Serveis Socials de l'Ajuntament i els agents del tercer sector de la ciutat és de confiança i treball conjunt", les entitats acusen un utilitarisme per part de Serveis Socials, de que Serveis Socials només acudeix a elles quan en necessita alguna cosa, però no per treballar-hi conjuntament: "*quan Serveis Socials necessita alguna cosa, llavors és quan et venen a buscar*" (Càritas). Tant les entitats com la resta d'agents públics no tenen la percepció d'estar incloses en cap sistema de coordinació per part de serveis socials tot i atendre volums molt considerables de famílies de la ciutat. "*no tenim un circuit establert*" (Ksameu), "*treball puntual dependent dels casos*" (EAIA). Pel que fa als agents públics sí que disposen d'uns mecanismes més "estables" de coordinació, però han vist com a partir de la crisi de la pandèmia l'assistència de Serveis Socials ha caigut en picat i també hi ha una percepció de que no han estat a l'alçada de les circumstàncies per haver-se tancat en banda. A dia d'avui mentre es redacta aquest

text les portes de Serveis Socials segueixen tancades i l'única via de contacte és a través de 6 telèfons mòbils i un correu electrònic.

Per part de Serveis Socials la visió de la persona entrevistada és que hi ha una coordinació i un treball fluid amb les entitats i els altres agents socials: *“amb les entitats ens coordinem periòdicament”* (SS). Però com a millora també proposa *“un treball més estrat amb entitats”* i *“una metodologia més comunitària”* (SS). Per tant queda palesa una manca de treball en aquest sentit des de Serveis Socials. Que per altra banda té una percepció molt positiva del fet de treballar conjuntament amb les entitats (*“cada cop que pots treballar amb una entitat, s'enriqueix el treball”*) i argumenta que sempre la feina de les entitats suma a la de Serveis Socials en positiu. Reforça la idea de que es coordina amb les entitats sobretot quan per algun dels seus casos necessita un servei que una entitat pot prestar (*“s'utilitzen molts recursos externs [en referència a entitats]”*). També argumenta que hi ha un bloqueig polític i per part dels màxims responsables de serveis socials a tenir una visió més comunitària, que permeti a les educadores treballar amb l'entorn i fora del despatx (*“ens hem convertit en tramitadores d'ajudes, no fem d'educadores”*). La major part de la seva feina (60%) es basa en complimentar burocràcia, totes les atencions es fan telefònicament o per correu electrònic. La persona se sent frustrada per aquest fet i ho intenta canviar, però no troba molts aliats dins el propi servei ni aconsegueix generar canvis. L'educadora verbalitza la importància de treballar comunitàriament, però pel que recollim de la resta d'agents aquest treball no s'està produint i tampoc hi ha indicis que estigui a les beceroles.

Pel que fa al segon objectiu “en cas que hi hagi alguna dificultat el treball en xarxa identificar-ho per banda dels agents i de serveis socials”. Segons ella les relacions que s'estableixen són de caire institucional, no gensmenys accepta que el canvi de persones té un efecte en les dinàmiques de coordinació *“tot i que les relacions són personals, són de caire institucional”* (SS). En aquest afer Creu Roja també argumenta que les relacions amb altres agents són de caire majoritàriament institucionals; *“encara que canviïn les persones els vincles professionals es mantenen”* (Creu Roja). Segons l'òptica de la resta d'agents consultats això succeeix a l'inrevés: les relacions per a ells s'han de tornar a construir de zero cada vegada que hi ha un canvi de professional: *“quan algú plega s'ha de començar de zero”* (Càritas); *“dels vincles personals depèn totalment tot”* (Ksameu); *“Els vincles personals passen per sobre dels circuits reals”* (EAIA); *“ens vinculem amb les persones”* (CSMIJ). Aquest afer és una dificultat afegida al treball en xarxa, perquè denota la poca solidesa dels circuits de comunicació.

Per part dels agents consultats hi ha una manca manifesta d'espais de trobada, siguin de coordinació o de treball en xarxa. *“Treballem poc en xarxa”* (SS), *“Falten moltes taules”* (Càritas). *S'hauria de treballar més per no duplicar esforços en les mateixes famílies* (Creu Roja). Per part dels agents públics el que manca és una visió més preventiva, les situacions arriben molt tibades i no es creen espais de debat ni reflexió per tal de promoure accions preventives a la ciutat.

En general els professionals perceben una sobrecàrrega en tots els serveis i professionals, que fa difícil treballar amb una mirada de llarg termini. Els agents privats constaten també la dificultat de comunicar-se i coordinar-se amb serveis socials.

Pel que fa a la pregunta d'investigació "quines dificultats/fortaleses identifiquen en la relació SS-agents?". S'observa que quanta menys coordinació hi ha entre agents i serveis socials en una àrea, la valoració empitjora i viceversa. En alguns eixos ens trobem en una espiral positiva (bàsicament Creu Roja), amb d'altres amb una col·laboració merament forçada pels papers administratius que cadascú representa i que forcen a passar sí o sí pels circuits conjuntament (EAIA i CSMIJ) i les altres es situen en un pol negatiu respecte aquesta qüestió (Càritas, Ksameu).

7.3. AVANTATGES DEL TREBALL EN XARXA

Aquesta categoria agrupa els avantatges percebuts per les persones entrevistades del treball en xarxa a la ciutat.

Aquesta categoria es relaciona directament amb el tercer objectiu d'investigació "detectar, si s'escau, aspectes positius en el treball en xarxa entre els agents i serveis socials". Per a serveis socials es percep com a positiva la relació amb les entitats, ja que la informació que es rep és de molta qualitat i també l'acompanyament que poden fer, fora de la institució pública, és molt més proper "*compartir coneixement de casos, que informació que te SS arribi a les entitats*" (SS). El dinamisme i la capacitat d'adaptació de les entitats privades fa que puguin resoldre molt millor aspectes del dia a dia de les persones amb necessitats socials. Per part dels agents també es té aquesta visió de que la informació que es comparteix ajuda molt a resoldre els casos i a que avancin. També es destaquen algunes "*actuacions que han facilitat el contacte amb els agents, com la figura de les educadores socials adscrites als instituts*" (Ksameu).

Tots els entrevistats veuen avantatges al treball en xarxa, hi ha quòrum en que el treball en xarxa enriqueix les visions de les famílies en risc i que tractant-se d'aquest col·lectiu com a professionals també s'agraeix poder compartir la càrrega que a vegades suposa aquest col·lectiu i no sentir-se aïllat. Com a aspecte positiu destacaríem aquest: la voluntat que totes les parts mostren de que això es produeixi.

Els vincles de manera majoritària es valoren positivament, ja que d'aquests sempre naixen col·laboracions interessants i millores per a la ciutadania. Si bé els vincles són de caire personal més que professional i quan un professional desapareix d'un servei els seus vincles també. Així doncs podem classificar els vincles com a majoritàriament de caire personal que tenen l'arrel en les relacions entre les persones que representen diferents entitats o òrgans administratius. Els vincles es valoren com a positius, però també com a febles, ha sorgit en més d'una entrevista el fet que a la ciutat es treballa aïlladament i no conjunta.

Finalment la categoria ens permet donar resposta a la pregunta d'investigació "quines dificultats/fortaleses identifiquen en la relació SS-agents".

Les visions dels diferents punts de vista dels diferents agents, unides, configuren una realitat molt complexa i diversa que s'apropa més al que realment passa que no la visió individual que té cada agent de la població, aquesta és una fortalesa assenyalada i compartida. També el fet de compartir casos, no sentir-se “sol” davant situacions molt complexes. En actuacions d'emergència la capacitat de reunir-se tots els agents per prendre decisions coherents i que puguin resultar útils.

7.4. ASPECTES DE MILLORA TREBALL EN XARXA

Aquesta categoria aglutina els diferents aspectes de millora que han anat assenyalant els entrevistats al llarg dels seus discursos s'hi troben reflectits.

Pel que fa al segon objectiu “en cas que hi hagi alguna dificultat el treball en xarxa identificar-ho per banda dels agents i de serveis socials”. Comença cridant l'atenció el fet que l'educadora de serveis socials s'identifica a si mateixa a com a “*tramitadora*”, no pot dedicar tot el temps que li agradaria a l'atenció directa. Aquesta és la gran dificultat que identifica en aquesta relació, no te temps per dedicar a les famílies de les quals és referent i això té un impacte en les hores disponibles per a coordinar-se. Aquesta categoria es solapa amb les categories anteriors “estructura del treball en xarxa” i “visió del treball en xarxa”, ja que els entrevistats assenyalen tot un reguitzell de punts que tenen a veure amb la visió i l'estructura que s'han de millorar, també ens permet respondre a la pregunta d'investigació “quines dificultats/fortaleses s'identifiquen en la relació SS/agents”:

La manca de temps de les educadores de serveis socials i la dificultat d'accés al treball en xarxa si no en formes part prèviament. La manca de treball amb previsió i planificació també és una constant en les entrevistes. Tots els agents entrevistats senten que és Serveis Socials qui hauria de liderar o vertebrar el treball en xarxa i no ho estan fent. La manca d'estabilitat en les relacions de treball i una visió negativa de la xarxa així com una metodologia massa poc comunitària.

7.5. PREDISPOSICIÓ TREBALL EN XARXA AGENTS (PERCEBUT PER ALTRI)

En aquesta categoria s'hi han agrupat les percepcions sobre la predisposició dels altres agents de la xarxa que no eren els propis entrevistats a participar de la xarxa.

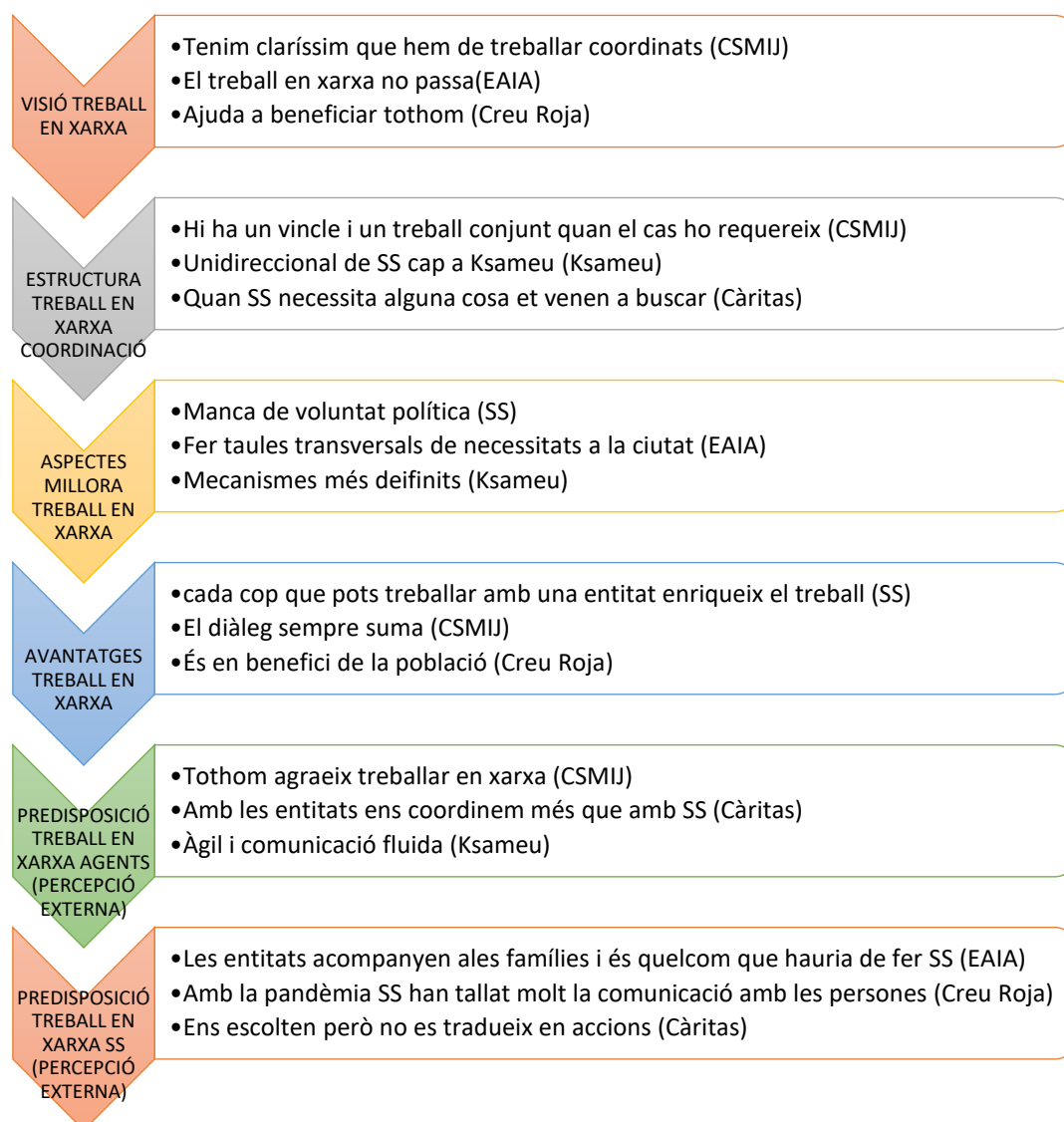
En aquesta categoria respecte el primer objectiu “conèixer si la relació entre els Serveis Socials de l'Ajuntament i els agents del tercer sector de la ciutat és de confiança i treball conjunt” podem veure com tant serveis socials com els agents consideren els altres agents uns interlocutors vàlids i eficients. “*sempre que ens coordinem amb entitats això suma*” (EAIA). “*Amb les entitats ja ens anem coordinant, qui falta és serveis socials*” (Càritas).

7.6. PREDISPOSICIÓ TREBALL EN XARXA SERVEIS SOCIALS (PERCEBUT PER ALTRI)

En aquesta categoria s’hi han agrupat les percepcions sobre la predisposició vers Serveis Socials per part de la resta d’agents de la xarxa a participar en la mateixa.

En aquesta categoria respecte el primer objectiu “conèixer si la relació entre els Serveis Socials de l’Ajuntament i els agents del tercer sector de la ciutat és de confiança i treball conjunt”, és possible afirmar que hi ha una opinió compacta dels diferents ens, ho podem resumir com que han trobat una manca d’interlocució i s’han sentit abandonats o deixats de banda, ja que la totalitat dels agents consultats ho van exposar de manera espontània durant les entrevistes. “SS han fallat estrepitosament, no hi han estat presents” (CSMIJ); “amb la pandèmia SS ha tallat molt la comunicació” (Creu Roja). Hi ha una correlació en aquest punt i és que els agents que mostren una coordinació major amb Serveis Socials s’han ressentit més que els que no en mostren de la seva actitud durant la pandèmia.

Figura 3: categories, unitats de sentit i agents



8. DISCUSSIÓ DE RESULTATS

Al marc teòric s'apuntaven dificultats en la coordinació en les entitats del Tercer Sector, pel tipus de població que atenen (Kantse *et al.*, 2013), aquestes les trobem reflectides i confirmades en el fet que tots els agents consultats se senten sobrecarregats i amb poc temps per a coordinar-se entre ells, ja que el dia a dia és vertiginós i les necessitats, inabastables, qüestió que Johnson i Romzek (2008) també atribuïen a la precarització dels contractes de serveis del sector social. Tots els informants han manifestat dificultats per a treballar en xarxa, si bé també n'apunten i en reconeixen la importància. Pel que fa als aspectes logístics també trobem entrebancs pel fet que serveis socials no atén físicament a ningú i per tant la comunicació és més difícil que mai, afer que si així s'esdevé segons Longoria (2005) també té un impacte negatiu en el treball en xarxa, fet que trobem confirmat amb les percepcions dels entrevistats.

Pel que fa als factors que afavorien positivament el treball en xarxa presentats a la bibliografia, són inconsistents en la realitat. No hi ha, per exemple, una coordinació de mutu acord i que involucri tots els professionals (Axelsson i Axelsson 2006), amb una visió positiva de la tasca. No hi ha una eix sobre el que pivotin les accions que encaminin el treball en xarxa (Howard i Morrison, 2007). Al context estudiant, en aquesta línia, hom pot observar que hi ha visions i pactes parcials, però no sensació de xarxa, més bé pactes unilaterals o bilaterals entre agents (SS amb CSMIJ, Ksameu amb EAIA...). L'existència d'estructures estables també és un fet que dona solidesa al treball en xarxa segons la Howard i Morrison (2007). En la realitat figurenca trobem que això també és un escull per a la coordinació, no existeixen espais de coordinació ni treball en xarxa a nivell de ciutat com taules de pobresa, d'habitatge, d'infància, etc.

El tema de la formació que Longoria (2005) destaca com a positiu és l'únic que sí que identifiquem com a present a la xarxa analitzada. S'ha parlat de la importància d'aquest treball en les entrevistes i en el cas de serveis socials estan actualment rebent formació en aquest fet per tal de fer la seva feina més multidisciplinària. Per tant aquests factors que haurien de ser presents segons la bibliografia citada per afavorir el treball en xarxa, no hi són si ens basem en els testimonis analitzats.

Si fixem l'atenció en els factors que dificulten el treball en xarxa trobem el desenvolupar l'activitat social en el medi urbà afageix dificultat a la tasca (Kantse *et al.*, 2013), s'han trobat indicis a les entrevistes que el fet que Figueres sigui una ciutat els dificulta la tasca del treball en xarxa, tal com apuntava la bibliografia. De la mateixa manera que el col·lectiu que s'està atenent genera aquesta dificultat als sistemes d'atenció per coordinar-se. Kantse *et al* (2013) també apunta la dificultat de treballar en xarxa quan els agents que ho han de fer pertanyen a sectors diferents, en aquest cas l'Administració i les entitats són del mateix sector (el social), per tant això ha de ser un factor que faciliti els espais de trobada i el treball en xarxa. Finalment trobem en Kantse *et al.* (2013), Howard i Morrison (2007) i Longoria (2005) que una comunicació deficient o insuficient malmet el treball en xarxa, malauradament segons els resultats és la que s'està donant actualment.

Coincidint amb el que indicava la bibliografia quanta menys coordinació hi ha entre agents i serveis socials en una àrea, la valoració dels agents empitjora, anàlogament si hi ha més coordinació entre agents i serveis socials la valoració dels agents millora. En alguns eixos ens trobem en una espiral positiva (bàsicament Creu Roja), amb d'altres amb una col·laboració merament forçada pels papers administratius que cadascú representa i que forcen a passar sí o sí pels circuits conjuntament (EAIA i CSMIJ) i les altres es situen en un pol negatiu respecte aquesta qüestió (Càritas, Ksameu).

Són destacables també les impressions i les imatges sobre el treball en xarxa que tenen cadascun dels entrevistats. En el cas de les entitats consideren que és un element indispensable per tal que el servei que es brinda des de la pròpia entitat i des de la resta d'agents socials tingui sentit, sigui coherent i millori al llarg del temps. Les entitats del tercer sector tenen la sensació que fins que això no succeeixi el treball amb aquesta població a Figueres grinyolarà, perquè cadascú fa el què pot des de la seva visió estreta de la realitat i probablement moltes vegades es dupliquen serveis, no s'arriba a un rang de població necessitada determinat, etc. Per a sintetitzar-ho podem dir que les entitats de Figueres consideren el treball en xarxa com un element indispensable de la seva tasca i que millorarà la societat que els envolta. En canvi en el cas de serveis socials trobem que el treball en xarxa o la coordinació amb les entitats són un bé per al seu treball. La seva visió és molt més escapçada i en l'entrevista hom constata que no se'l creuen, consideren el treball en xarxa una eina per fer més fàcil el seu dia a dia professional, per a recollir més informació, etc. Però no com un bé per ell mateix que fa créixer tots els altres elements de la cadena social. En aquest sentit es percep una certa visió egocèntrica del treball en xarxa. A banda d'això també cal fer esment de que correspon als serveis socials articular aquesta xarxa (segons la Llei 12/2007 de serveis socials, la que regeix la seva acció). Aquest deure no és percep per part de l'entrevistada com a quelcom necessari o urgent i sí que és conscient de que com a serveis socials l'estan negligint.

En resum doncs s'han trobat presents a les percepcions recollides la majoria d'elements que segons la bibliografia consultada dificulten el treball en xarxa i d'altra banda pocs dels elements que la faciliten i la promouen.

9. CONCLUSIONS

9.1. CONCLUSIONS

Les impressions recollides apunten a una confiança desigual entre els diferents agents, fruit d'una absència de xarxa comuna a la ciutat. Serveis Socials es coordina amb alguns agents crítics de la ciutat i amb d'altres que també ho són, no. Les relacions amb Serveis Socials es valoren com a més positives quanta més relació s'hi té, les entitats que estan fora del rang de relacions de Serveis Socials es senten menystingudes i utilitzades per aquests per gestionar situacions a les que no arriba l'Administració (sense l'larisme, Servei Intervenció Educativa...).

Els vincles de manera majoritària es valoren positivament, ja que d'aquests sempre naixen col·laboracions interessants i millores per a la ciutadania. Si bé els vincles són de caire personal més que professional i quan un professional desapareix d'un servei els seus vincles també.

La majoria d'agents tenen la sensació que a Figueres el treball és compartimentat, que no hi ha una vertebració de taules al llarg del temps per tal de tenir una diàleg fluid amb tots els agents. La xarxa actualment sembla conformada per munió de relacions bilaterals entre els ens que la conformen.

Les fortaleses que s'identifiquen són poques i realment poc vinculades al treball en xarxa pròpiament, pel contrari les dificultats abunden.

S'ha pogut profunditzar en el coneixement de les relacions entre serveis socials i els agents veient que a la ciutat cada relació d'un agent amb Serveis Socials, és un món. No hi ha criteris unificats, ni una figura que faci de coordinador extern. El treball conjunt es dona en el marc d'agents que ja formen part de l'Administració, agents públics, als agents privats tot i participar-hi tenen una sensació d'esser desplaçats, de no acabar de formar part. Hi ha una relació de confiança pel que fa als agents públics i a Creu Roja (que si bé *de facto* és una entitat forma part de l'entramat públic, té una partida als PGE, a les Diputacions...). S'ha observat una manca explícita de confiança i de treball conjunt.

La dificultat pel que apunta l'educadora de serveis socials és de doble matriu. Per una banda hi ha el temps i la poca disponibilitat de les educadores, però al cap i a la fi això és quelcom comú a tots els serveis que s'han entrevistat (els propis entrevistats ja fan aquesta reflexió). Per altra hi ha la poca voluntat política i dels caps de servei de que això passi, de que hi hagi un treball autènticament comunitari. També trobem que, segons la perspectiva de la Creu Roja, entitat amb una gran trajectòria a la ciutat, aquest fet ha millorat molt, ja que fa anys la coordinació era inexistent, així com el traspàs de casos o d'informació, però de tots els agents consultats és l'únic que mostra aquesta percepció, per tant és acurat parlar d'una millora del treball amb Creu Roja, però no amb la xarxa social de la ciutat. Segons la percepció de les entitats Serveis Socials s'ha d'obrir més a col·laborar i dedicar-hi més esforços. Cosa que va en línia amb la bibliografia i les pautes de treball que estableix la Generalitat per als Serveis Socials.

Els aspectes positius de la relació són que cada actor del teixit social es relaciona amb la ciutadania d'una manera en concret, això li imposa unes limitacions, treballant conjuntament es pot aconseguir superar aquestes barreres i arribar més fàcilment a l'objectiu comú: ajudar les persones vulnerables de la ciutat. També el fet que els diferents agents tenen informació de diferents prismes de les mateixes famílies i unificar-la pot ajudar a atendre millor els casos. En general als consultats els ha costat trobar punts positius en aquesta relació, més aviat destacaven *accions* que s'havien dut a terme i havien funcionat, però res en clau de treball en xarxa.

9.2. LIMITACIONS, SUGGERIMENTS I PROPOSTES DE MILLORA

Les limitacions més destacables són de temps i recursos, aquesta recerca hauria pogut ser molt més ambiciosa i fer una fotografia molt més acurada o completa de la realitat si s'haguessin disposat d'aquests elements. Només ha sigut possible entrevistar a un referent de cada actor del mapa social de Figueres i en aquest sentit es troba a faltar riquesa. També s'han hagut de seleccionar els actors per la impossibilitat d'incloure'ls tots, hagués estat interessant recollir més visions.

També es considera interessant, i no s'hi ha aprofundit prou, en la formació prèvia de les persones entrevistades i els recorreguts personals que poden condicionar en gran manera la seva visió de la xarxa i del treball que s'hi fa.

9.3. PERSPECTIVES DE FUTUR

Veient la preocupant realitat de Figueres pel que fa a la pobresa i totes les problemàtiques que se'n deriven seria interessant ajudar als agents a estar més forts que mai i en aquest sentit es consideraria una bona perspectiva de futur formar als agents en treball en xarxa per tal que poguessin beneficiar-se de les dinàmiques que s'hi generen, que ells mateixos ja han assenyalat durant les entrevistes. Fer accions per tal de facilitar aquest treball en xarxa es considera vital per tal de seguir avançant en aquest camí. Així doncs un cicle de formacions amb una detecció de necessitats i una pla d'avaluació es consideraria com una eina útil vista la situació de la xarxa amb els elements que s'han analitzat. De la mateixa manera es considera important poder profunditzar en el coneixement de la xarxa per tal d'entendre qui se'n queda fora, per quins motius i com ho podem fer per tal que totes les entitats es puguin sentir part de la feina que es fa a la ciutat i que la seva veu compta.

10. BIBLIOGRAFIA

- Ajuntament de Figueres (2021). *Les entitats de la ciutat*. <http://ca.figueres.cat/la-ciutat/les-entitats/>
- American Psychological Association. (2002). Ethical principles of psychologists and code of conduct (Amended February 20, 2010). *American Psychologist*, 57, 1060-1073.
- Axelsson, R., Axelsson, SB. (2006). Integration and collaboration in public health - a conceptual framework. *International Journal of Health Planning and Management*. 21 (1). Pp. 75–88.
- Bayarri, V. (2006). Les entitats no lucratives i de voluntariat en la prestació de serveis socials. *Educació social*. 34, pp. 159-174.
- Decret 150/2017, de 17 d'octubre, de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu. 19.10.2017. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* núm. 7477.
- Departament d'Educació. (2009). Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació. Barcelona: *Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions*.
- E. C. (26 de maig de 2021) Nova acció del personal dels Serveis Socials a l'Alt Empordà. *El Punt Avui*. <https://www.elpuntavui.cat/economia/article/18-economia/1975712-nova-accio-del-personal-dels-serveis-socials-a-l-alt-emporda.html>
- Fantova, F. (2006). Gestionar serveis socials. L'assignatura pendent? *Revista d'intervenció socioeducativa* 24. Pp. 28-43.
- Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D. i Paré, M.H. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Barcelona: UOC.
- Generalitat de Catalunya, 2021 https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematic/s/15serveissocials/estadistiques/mapa_serveis_socials/MAPA-SSB-2020-BO.pdf
- Generalitat de Catalunya, 2013 https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematic/s/15serveissocials/estadistiques/mapa_serveis_socials/2013/Serveis_socials_basics.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista M. P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw-Hill: México D.F.

Horwath, J., Morrison T. (2007). Collaboration, integration and change in children's services: Critical issues and key ingredients. *Child Abuse & Neglect*. 31 (2007). Pp 55–69.

Idescat 2021: <https://www.idescat.cat/pub/?id=aec&n=790>

Johnston, J. M., Romzek B. S. (2008). Social Welfare Contracts as Networks The Impact of Network Stability on Management and Performance. *Administration & Society*, 40. (2) pp 115-148.

Kantse, O., Halme, N., Perälä, M. L. (2013). Functionality of cooperation between Health, welfare and education sectors serving children and families. *International Journal of Integrated Care*. Oct-Dec. 13

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. 10.10.2007; *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* núm. 4990.

Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència. 12.05.2010. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* núm. 5641.

Longoria, R. A. (2005) "Is Inter-Organizational Collaboration Always a Good Thing?," *The Journal of Sociology & Social Welfare*: Vol. 32 : Iss. 3 , Article 8.

Martínez, M. i Forniés, A. (2017). Radiografia de la pobresa de Figueres. 2017. Enquesta d'exclusió social i pobresa. Ajuntament de Figueres.

Meneses, J., i Rodríguez, D. (2011). *El qüestionari i l'entrevista. En S. Fàbregues (Coord.), a Construcció d'instruments per a la investigació*. Barcelona: UOC.

Montserrat, J. (2011). Els reptes de les organitzacions del Tercer Sector Social en el context de la crisi econòmica. *Revista de Treball Social*. 193. Pp. 22-32.

Penalva, C., Matea M. A. (2006). *Tècniques d'investigació qualitatives*. Alacant: Universitat d'Alacant.

Pelegrí, X. (2010). *El sistema català de serveis socials (1977-2007): cultura i política*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

Rodríguez-Gomez, D. (2018). *El projecte d'investigació*. Barcelona: UOC.

Ubieto, J. M. (2007). Models de treball en xarxa. Educació Social. *Revista d'intervenció Sòcioeducativa*. 36,pp. 26–39.

UGT Catalunya. (2018). <http://www.ugtcatalunya.cat/girona/?p=3415>

Valero, S. (2016). *L'informe d'investigació*. Barcelona: UOC.

Valdeoriola, J. (2018). *Anàlisi de cas II: disseny d'un pla estratègic comarcal de formació*

11. ANNEXES

11.1. ANNEX I: CONSENTIMENT INFORMAT

DECLARACIÓ DE CONSENTIMENT INFORMAT TREBALL FINAL DE MÀSTER UNIVERSITARI EN PISCOPEGADOGIA

Aquest document vol informar-vos sobre un treball (d'ara en endavant en direm "Estudi") al que us convidem a participar. Aquest Estudi el duu a terme un/a estudiant en el marc de l'assignatura TREBALL DE FINAL DE MÀSTER i ha sigut aprovat pel professorat responsable de l'assignatura. La nostra intenció és que rebeu la informació correcta i suficient per a què pugueu decidir si accepteu o no participar en aquest Estudi. Us demanem que llegiu aquest document amb atenció i que ens formuleu els dubtes que tingueu.

Títol de l'estudi: Les visions del treball en xarxa a Figueres entre els serveis socials i els agents socials del tercer sector.

Objectiu de l'estudi: En aquest Estudi el que volem és les relacions entre entitats del tercer sector a Figueres i serveis socials. Per a fer-ho, volem analitzar les entrevistes asíncrones.

Responsable de l'estudi: Feliu Cabañas Pastó

Jo, el Sr./la Sra. _____major d'edat,
amb DNI número _____ i correu electrònic
_____actuant en el meu propi nom i representació, mitjançant el present document,

MANIFESTO QUE HE ESTAT INFORMAT/DA DE LES QÜESTIONS SEGÜENTS
RELACIONADES AMB L'ESTUDI:

- La meua participació en aquest estudi és voluntària i, si en qualsevol moment desitjo canviar la meua decisió, puc retirar el meu consentiment en qualsevol moment.
- La participació en aquest estudi consisteix en respondre les preguntes que se'm plantegin via telemàtica o presencial. La persona Responsable del tractament de les meves dades personals és Feliu Cabañas Pastó.
- Les meves dades personals seran recollides i tractades amb finalitats exclusivament docents i d'investigació i sense ànim de lucre.
- Les meves dades seran anonimitzades, de manera que no es podrà conèixer la meua identitat a partir de les dades que es recullin.
- Es guardarà secret sobre la informació personal que facilito, i només es farà servir amb finalitat docent i d'investigació en el marc d'aquest Estudi, de manera que no se'm pugui identificar en els resultats de l'estudi.

- Seguint el principi de minimització, només es recolliran les dades mínimes que siguin necessàries per portar a terme l'Estudi, i una vegada hagi acabat la finalitat docent o de recerca que es derivi d'aquest estudi, es destruirà tota la informació de caràcter personal que hagi facilitat de forma definitiva.
- He estat informat/da mitjançant un correu electrònic explicatiu sobre l'Estudi, sobre la seva finalitat i sobre les dades que es recolliran, i he consentit a participar en aquest Estudi.
- En el cas que l'estudi requereixi recollir dades d'imatge/so/vídeo, aquestes dades es recolliran a través dels mitjans de gravació que utilitzi l'estudiant, i només es faran servir amb la finalitat de realitzar la investigació en el marc de l'Estudi. Aquestes gravacions només duraran el temps necessari i indispensable per a l'elaboració del treball, i no rebré cap contraprestació econòmica.
- En el cas que l'estudi requereixi recollir dades d'imatge/so/vídeo, aquestes dades d'imatge/so/vídeo es faran servir per a l'Estudi respectant la normativa aplicable i en cap cas suposaran una intromissió il·legítima ni una vulneració dels drets al meu honor, intimitat personal i pròpia imatge.
- El tractament de les dades de caràcter personal de tots els participants s'ajustarà al que es disposa al Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679 i a la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals. D'acord amb el que s'estableix en aquesta legislació, podeu exercir els drets d'accés, modificació, oposició i supressió de les vostres dades de caràcter personal dirigint-vos al Responsable del tractament, identificat a continuació i a través dels canals de contacte establerts.

AUTORITZACIÓ A PARTICIPAR A L'ESTUDI:

Autoritzo al Sr./Sra. Feliu Cabañas Pastó Responsable de l'estudi, amb DNI número 41560369J i correu electrònic personal fcabanasp@uoc.edu, Estudiant de l'assignatura Treball Final de Màster de Psicopedagogia de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) perquè tracti les meves dades de caràcter personal facilitades per a la realització de la recerca descrita en el marc de l'Estudi indicat. A la taula següent es resumeix de manera esquemàtica com es tractaran aquestes dades:

Informació bàsica sobre protecció de dades personals

Responsable del tractament

Feliu Cabañas Pastó

Finalitats

- Dur a terme les activitats de recerca detallades al marc de l'Estudi
- Només si vostè ens ho autoritza, gestionar la autorització d'ús de la seva imatge i utilitzar el material fotogràfic i audiovisual que contingui la seva imatge i veu al marc de l'Estudi.

Legitimació

- Consentiment de l'interessat.
- En cas que es recullin imatges, el seu consentiment per l'ús de la seva imatge/vídeo/so

Destinatari

Les seves dades seran utilitzades únicament per Feliu Cabañas Pastó no es comunicaran a tercers sense el seu consentiment, excepte en el supòsits previstos per la llei.

Drets dels interessats

Podreu exercitar el vostre dret d'accés, rectificació, suspensió, oposició, portabilitat i limitació enviant un correu electrònic a fcabanasp@uoc.edu, adjuntant una fotocòpia del DNI o document acreditatiu de la seva identitat.

Informació addicional

Podeu revisar la informació addicional sobre el tractament de les dades personals a l'apartat següent.

A _____, a ___ de _____ 20__

El Sr./La Sra. _____ (nom i firma)

AUTORITZACIÓ PER A L'ÚS DE LA IMATGE/SO/VÍDEO

Amb la finalitat de dur a terme la investigació en el marc de l'Estudi i l'elaboració del treball, necessitarem fer gravacions audiovisuals de la imatge i veu dels participants en l'Estudi.

Fent una creueta al requadre següent, dono permís a Feliu Cabañas Pastó per fer ús del material audiovisual que elabori durant la realització de les activitats que formin part de l'Estudi en les que vostè serà partícep i on apareixi la seva imatge i, en virtut de l'Estudi, la seva veu, durant el temps necessari i indispensable per a l'elaboració de l'Estudi i sense cap contraprestació econòmica.

L'estudiant es compromet a que la utilització d'aquestes imatges respecti la normativa aplicable i que en cap cas suposi una intromissió il·legítima ni una vulneració dels drets a l'honor, intimitat personal i pròpia imatge dels participants.

Autoritzo l'ús de la meva imatge en els termes indicats.

A Figueres, a ___ de _____ 20__

El Sr./La Sra. _____ (nom i firma)

11.2. ANNEX II: ENTREVISTA COMPLERTA AMB PREGUNTES AUXILIARS

Breu presentació del treball, dels objectius i de l'estudiant

Describeix breument el teu lloc de feina, quins objectius té? A quin col·lectiu es dirigeix?

Quin és el teu rol dins aquesta atenció? Com et sents amb la teva feina?

Col·labora o ha col·laborat amb entitats/SS en la realització de la seva tasca professional? Amb quines entitats/administracions has col·laborat o col·labores?

- Quan va començar la col·laboració?
- Ha estat esporàdica o mantinguda en el temps?
- Pot il·lustrar amb exemples aquesta col·laboració?

Com valora aquesta col·laboració o absència de col·laboració?

- La col·laboració és homogènia o depèn de l'ens?
- La valoració ha canviat al llarg del temps? O sempre n'ha tingut la mateixa impressió?
- Quins sentiments li genera col·laborar amb SS/entitats? Son homogenis o depèn de l'ens?

Com valora els vincles que s'han generat en aquesta col·laboració? S'han mantingut al llarg del temps? Quin és l'estat actual d'aquests vincles?

- Quins vincles professionals han sorgit amb aquesta col·laboració? Es mantenen? Com els qualificaria?
- Pot posar exemples d'aquests vincles?
- Hi ha diversitat de vincles entre entitats/òrgans SS?

Creu que SS/entitats treballa en xarxa?

Creus que treballen en xarxa amb SS/entitats?

Creus que ho hauríeu de fer amb una freqüència/intensitat diferent? Com t'agradaria que fos el treball en xarxa?

Per a tu quins són els punts forts en el treball conjunt que has fet amb SS/entitats?

Segons la teva experiència quines coses es poden millorar o són obertament deficientes en el treball conjunt quan has col·laborat amb SS/entitats?

Altres aportacions al tema que vulguin fer entrevistats.

Agraïment i comiat.

11.3. ANNEX III: TRANSCRIPCIONS DE LES ENTREVISTES REALITZADES

10.1.1. EDUCADORA. SERVEIS SOCIALS.

Describeix breument el teu lloc de feina, quins objectius té? A quin col·lectiu es dirigeix?

Treballo CC, àrea de Benestar, SBAS. Primera porta d'entrada. S'organitza per zones igual que salut. Dins SS hi ha 3 equips: primera acollida; promoció social i econòmica; dependència; infància i família. A infància i família arriben els casos a través de l'equip de primera acollida, fiscalia, veïns, mossos, escola, cap, hospital... La meua feina és contactar amb aquestes famílies i advertir-les de la seva situació de risc que cal canviar. Aquest acompanyament per tal que ho canviïn és la meua feina. Conscienciar. Que pot fer la pròpia família per canviar. Si no canvia res i la situació no és greu no passa res. Si no hi ha canvis però la situació es greu o s'agreuja es deriva a l'EAIA.

Col·labora o ha col·laborat amb entitats/SS en la realització de la seva tasca professional? Amb quines entitats/administracions has col·laborat o col·labores?

Sí, Creu Roja, APIP (abans Genera), i entitats esportives. Algunes culturals de manera puntual (xanquers...), SOS.

Com valora aquesta col·laboració o absència de col·laboració?

Molt positivament. Cada cop que pots treballar conjuntament amb una entitat i sumar enriqueix el treball. Perquè quan hi ha la mirada d'un altre pots compartir el recurs, fer servir el recurs de l'altre...

Com valora els vincles que s'han generat en aquesta col·laboració? S'han mantingut al llarg del temps? Quin és l'estat actual d'aquests vincles?

Sí. Fa 10 anys que tinc aquest lloc de feina. Al principi tot és més complicat, però a mesura que fas amistat tot va més fàcil. Tot i que les relacions són personals és de caire institucional. Igual que li traspassaria els vincles amb serveis educatius o de salut, també traspassaria els vincles amb les entitats.

Creu que SS/entitats treballa en xarxa?

Amb les esportives hi ha un treball més en xarxa, més horitzontal. Amb les entitats socials en coordinem periòdicament. SS vertebrava aquestes coordinacions.

Per a tu quins són els punts forts en el treball conjunt que has fet amb SS/entitats?

SS aporta justament el compartir coneixement tant de recursos com a nivell d'usuaris. La possibilitat de compartir aquest coneixement. Posar la persona al centre. Estem treballant amb les mateixes persones. Lo ric és que li puguem dir que estem treballant tot junts. Que no cada cop que entra a un servei hagi de tornar a explicar tota la seva vida. Que les entitats tinguin situades a les persones. O al contrari que les entitats puguin passar casos a SS si veuen que estan en necessitat. Poder compartir tasques. Per atendre millor a les persones.

Segons la teva experiència quines coses es poden millorar o són obertament deficientes en el treball conjunt quan has col·laborat amb SS/entitats?

Tot l'any passat vaig tenir una lluit professional molt forta per aquest temes. M'agradaria que la meva metodologia de treball fos molt més comunitària, un treball més estret amb les entitats. Des de SS es fa una metodologia molt individual. S'utilitzen molts recursos externs. Ens hem convertit en tramitadors. Tenim un volum de paperassa molt alt. Hem de registrar-ho tot, hem de demanar permís per absolutament tot. Hi ha moltes passes per demanar 1 sol recurs. Tenim moltes demandes de coses externes (vulnerabilitat energètica, renda mínima vital, certificat de pobresa per altres administracions...).

Trobo que fem més de treballadors socials que d'educadors. El 60% de la meua feina és burocràtica. Tràmit rere tràmit. Els que treballem en això ens hi hem posat pel 40% que resta, el treball amb famílies, nanos...

Poder fer treball comunitari, amb famílies i entitats. Poder obrir més els serveis socials, que no sigui quelcom de tant difícil accés.

Tenim un bloqueig polític i per la banda organitzativa del CC no ens deixen fer gaire el que ens sembla que s'hauria de fer als educadors. La feina està molt compartimentada. Moltes vegades es contracta gent per fer coses que hauríem de fer nosaltres. L'àrea de benestar funciona que si vols alguna cosa ve algú a fer-t'ho. La meua idea és que ho hauríem de fer nosaltres.

Altres aportacions al tema que vulguin fer entrevistats.

Afogada la seva creativitat.

10.1.2. PSICÒLOGA. CSMIJ

Describeix breument el teu lloc de feina, quins objectius té? A quin col·lectiu es dirigeix?

Val pos mira, jo sóc psicòloga. Treballo com a psicòloga en aquest servei i com a terapeuta familiar sistèmica que soc també. Fem visites no només amb nens sinó també amb famílies, però jo estic contractada com a psicòloga, val? Son tasques d'avaluació de diagnòstic de seguiment.... En aquest CSMIJ el que tenim molt en compte és que hi ha moltes tasques que no son de psiquiatre o psicòleg, que son d'un professional o altre però podem fer valoracions conjuntes. Hi ha serveis en que si q es cert que es diferencia molt Hi ha tasques concretes que son de psicologia.

Amb això vols dir que treballeu en xarxa tots els professionals del CSMIJ?

Sí, fem visites conjuntes, moltes visites conjuntes Podem treballar 2 psicòlogues juntes, tàndem psicòleg psiquiatra, psicòleg treballador social...

Col·labora o ha col·laborat amb entitats/SS en la realització de la seva tasca professional? Amb quines entitats/administracions has col·laborat o col·labores?

Aquí nosaltres estem en xarxa perquè tenim claríssim que no n'hi ha prou amb la feina del CSMIJ i treball en xarxa amb SS, escoles, EAPS, serveis privats de Figueres i Alt Empordà. Perquè jo la part que porto més és la part del TEA, estem en un programa que treballem diagnosticant el TEA i aleshores aquesta és la part en que més coordinacions hi ha amb els serveis privats sobretot. Tots aquests serveis que tenen l'atenció de psicopedagogia que fan treballs setmanals i tenim claríssim que hem de treballar coordinats. Amb inferia, el servei de pediatria...

Aquest “tenim claríssim” parles d'una línia a nivell de tot el CSMIJ?

Sí perquè jo venia de la Selva Marítima on he estat 12 anys al CSMIJ i no tothom te aquesta filosofia. Però tenim claríssim i tinc claríssim que si no treballes en xarxa això no funciona.

Per tant més enllà d'una opció personal és quelcom de tota la institució?

Sí. I perquè nosaltres amb infantil el treball és amb nens que es mouen en molts contextos diversos, i es impensable que fen un treball puntual aquí n'hi haurà prou. Nosaltres després d'una primera visita ja ens posem en contacte amb l'EAP i fem un desplegament fem el *traje* a mida i veiem si necessiten consulta amb servei privat, neuropediatria, nens que van a SJD i requereix una coordinació hospitalària...

Llavors anat a la teva experiència personal aquí al CSMIJ de Figueres tu com et sents respecte al treball en xarxa? Va molt bé, podria anar millor, dona els seus fruits...? Quina valoració en fas?

El tema sobretot és posar-se en paral·lel total, això és el més important, perquè moltes vegades des del centre de salut mental ens envien un cas per a que nosaltres l'arreglem. Tenim la sensació que la gent ve aquí “porto el nen i que me l'arreglin”. Nosaltres tenim

claríssim que venen aquí però sense despendre's del context. Si l'ha derivat SS fer un treball molt estret amb SS, però incloent tots els altres equips.

Teniu circuits de derivació que no siguin per part d'agents de l'administració?

No, les derivacions arriben estrictament des dels EAPs i pediatria o metge de família. Són els dos circuits. De tant en tant Serveis Socials ens en pot enviar. I també els que surten del CDIAP, aquests arriben directes. Ells porten el full d'alta de CDIAP, perquè s'acaba l'etapa i continuen aquí, aquest seria el 3er derivant.

Com valora els vincles que s'han generat en aquesta col·laboració? S'estableix un vincle amb el professional o més bé amb l'entitat? S'han mantingut al llarg del temps? Quin és l'estat actual d'aquests vincles?

Sí que és evident i no podem perdre de vista que ens vinculem amb les persones. Aleshores dintre de l'EAP hi ha persones amb qui tens més afinitat una relació més estreta, treball de manera més coordinada, parlem el mateix llenguatge i com que hi ha molta més comoditat això provoca que treballem millor.

Salvant això que passa més o menys a tot arreu, si ara ve algú a fer la teva feina trobarà uns circuits de coordinació clars?

Sí perquè hi ha uns circuits marcats i no depèn del vincle entre professionals. En cas que hi hagués canvis de professionals això afectaria poc a la transmissió d'informació i al treball en xarxa a nivell institucional. Vas al curs clínic del pacient i allà trobes totes les coordinacions, no només les dades del pacient sinó totes les coordinacions del cas.

Pel que fa a les entitats del 3r sector com funciona aquest treball en xarxa?

Tercer sector a què es refereix?

Estem parlant d'entitats que tenen una funció social, Ksameu, Creu Roja, Càritas...

Sí, sí hi ha un vincle i un treball conjunt quan el cas ho requereix.

Quan el cas ho requereix. I sou vosaltres que les aneu a cercar o al revés?

Depèn del cas. Hi ha vegades que des del Ksameu l'últim exemple d'un nano que saben que tindrà una visita amb mi, ja es posen en contacte via correu, expliquen les seves preocupacions i a partir d'aquí establim un diàleg.

I per a tu aquest diàleg suma?

Totalment. Sempre suma, a més a més nosaltres aquí fem una visita al mes, trimestral quinzenal... Els llocs que treballen a primera línia aquesta informació és super important.

Per tant el treball en xarxa és bàsic, m'aporta molta informació que sinó no tindria. No només es important la feina que es fa al CSMJ si no que la feina que es fa fora d'aquí també treu els seus fruits, els resultats no es donen a la consulta, es donen fora. Per la feina coordinada a SS pot fer que funcioni millor aquella conversa amb una família.

Segons la teva experiència quines coses es poden millorar o són obertament deficientes en el treball conjunt quan has col·laborat amb SS/entitats?

Per a tu quins són els punts forts en el treball conjunt que has fet amb SS/entitats?

Ens aporta informació molt necessària. També la feina que es fa des d'aquí els resultats es veuen a fora i per la feina coordinada tot funciona millor.

Segons la teva experiència quines coses es poden millorar o són obertament deficientes en el treball conjunt quan has col·laborat amb SS/entitats?

El tema és que si treballem coordinadament vol dir que no despleguem més serveis dels que calen. Val? Perquè moltes vegades el que passa és que hi ha molta alarma no? Hi ha casos que ens cremen als dits i comencem a desplegar serveis. Derivació cap allà, dupliquem serveis... a manta sense cap sentit, ens posem nerviosos perquè els casos ens cremen als dits i dupliquem serveis. Això és el que jo voldria que deixés de passar i la única cosa que ho soluciona és començar treballar des de l'inici dels casos en xarxa i ordenadament. A nosaltres quan ens arriba un full de derivació treballem, no has començat a veure la família i ja has fet coordinacions amb SS, pediatria... Per evitar la duplicació, per evitar malbaratar els recursos. Cada psicòleg te la seva manera d'orientar el cas. Aleshores hi ha gent que te la tendència a pensar que si el derivem a dos llocs avançarem més. Per tant jo el que faria seria evitar les duplicacions. Evitar les derivacions així en massa, perquè es creu que avançarem més. Es fruit de que ens posem nerviosos.

Quins murs t'has trobat i quines coses t'han ajudat a treballar amb les entitats?

Justament mai m'he trobat cap mur en aquest sentit. Tothom agraeix molt treballar en xarxa i sentir que no està sol amb casos. Perquè quan treballem amb SS o entitats estem parlant de famílies d'alta complexitat, moltes vegades, famílies multi problemàtiques que si gratéssim una mica trobaríem que els pares ja han estat atesos a la xarxa i per tant tothom agraeix molt. A vegades massa i tot. Pel que fa treball en xarxa amb entitats sempre he trobat les portes obertes, tothom agraeix molt poder treballar amb xarxa i sentir que no estàs sol amb aquests casos d'alta complexitat. A vegades el que hi ha és un desconeixement de les possibilitats del CSMIJ, al veure un tema complex la gent pensa; "una visita al CSMIJ, donem-li medicació i ja ho tindrem resolt". "ostres mira li ha anat molt bé la medicació". O suggerències d'aquestes de; "ostres i si el mediquem?". I cadascú, jo mateixa no pren aquesta decisió, soc `psicòloga i no medico. Abans no decideixi que el medico farà un treball, perquè els nens només s'han de medicar si tenen un gran patiment, la resta es pot resoldre, només és per això per mitigar el patiment.

Si hagués de parlar de l'època de pandèmia: En SS hem trobat que durant el confinament han fallat estrepitosament, no hi han estat presents. Ha costat que no han estat a les trinxeres. Estaven tots treballant des de casa. Han tancat oficines i no agafen els telèfons, això ens sap greu perquè ens hem sentit sols, i les persones a les que atenen encara més. SS no ha estat a les trinxeres. Estaven tots treballant des de casa. Aquí al

CSMIJ hem visitat des del primer dia, això es un “zulo” no tenim cap ventilació, però no hem renunciat a les famílies. SS necessita un bon plantejament nou. Serveis socials de Figueres necessita un bon plantejament. Crec que podria ser interessant explorar el model de Platja d’Aro de Serveis Socials.

Altres aportacions al tema que vulguin fer entrevistats.

L’entrevista està molt ben trobada, serà xulo veure les percepcions de cada servei.

10.1.3. EDUCADORA EAIA

Describeix breument el teu lloc de feina, quins objectius té? A quin col·lectiu es dirigeix?

Treballo a l'EAIA Alt Empordà. Que es de Serveis Socials Especialitzats. Treballo a l'equip de Tractament. Hi ha equip d'Estudi i equip de Tractament. L'equip d'estudi rep les demandes o bé directament d'infància o bé de Serveis Socials, només ens deriven aquests dos serveis. Només rebem casos o bé de SS amb informe de derivació o bé que vinguin "per dalt" perquè ha arribat a infància una situació d'alt risc d'un menor, situacions de desemparament. L'equip de tractament actua quan l'equip d'estudi ja ha fet una proposta de protecció per aquests nens. Fem el seguiment del nen en el recurs que estigui, l'equip de tractament vetlla per tal que es compleixi aquesta proposta i les mesures de protecció es facin efectives. Fem el seguiment del nen al recurs on sigui i de les seves famílies, apliquem el pla de millora donat per l'equip d'estudi.

No hi ha circuits de derivació amb altres actors?

No, tant sols ens poden derivar casos SS (amb un informe de derivació) i Infància (MMEE, situacions de risc, desemparament, maltractament...)

Quin és el teu rol dins aquesta atenció? Com et sents amb la teva feina?

Fer el seguiment d'infants i famílies i vetllar per tal que s'apliqui el pla de millora establert per la família. M'agrada la meva feina però es molt esgotadora a nivell personal.

Col·labores o has col·laborat amb entitats/SS en la realització de la teva tasca professional? Amb quines entitats/administracions has col·laborat o col·labores?

Ara m'ha vingut al cap el projecte Caixaproinfància, perquè va ser caixaproinfància qui va proposar la col·laboració. Ens va semblar un recurs que podien utilitzar les nostres famílies. No totes, ja que només podien participar les famílies que tinguessin els fills amb ells. Vam enviar diverses famílies, participàvem de les reunions de coordinació, de presa de decisions... CPI forma part de les mesures COSE. Quan una família en seguiment entrava a CPI si que l'EAIA es va començar a coordinar amb aquesta entitat i a fer seguiment conjunt de la família, etc.

En casos d'estudi si hi ha famílies que ja estan vinculades a alguna associació/entitat/servei es recull informació d'aquestes entitats i ens coordinem amb aquestes entitats amb l'objectiu d'ajudar la família. Si la família ha estat vinculada a aquestes associacions. Pot haver-hi una coordinació o un feedback amb l'objectiu de trobar una família. Tenim contacte amb les entitats però no hi ha un circuit de coordinació ni una estructura de trobades. El que no hi ha son coordinacions periòdiques a nivell de ciutat, només son coses puntuals depenent de cada cas que arriba a l'EAIA. Per exemple ara ens hem posat en Càritas per a que investiguin una noia que està embarassada i viu al carrer, prop de l'estació, sembla que hi ha alcoholisme...

Com valora aquesta col·laboració o absència de col·laboració?

No hi ha coordinacions periòdiques. Amb els casos de proinfància sí, però amb els altres serveis no. Son coses puntuals que necessiten les famílies. Però depenent de les necessitats. Quan la persona ja està vinculada a una associació, llavors es dona que ens coordinem amb l'entitat en qüestió. Però si no hi ha vinculació no es pensen coses de prevenció i podria ser una història per explorar. Poder fer accions de prevenció a nivell municipal o comarcal amb l'objectiu del benestar de la infància a la comarca, o ampliar la inclusió, coses d'aquestes sí que es podrien fer i es podria incloure l'EAIA.

Quan hi han hagut coordinacions sempre han sigut positives. A més les famílies vinculades a l'EAIA i a altres entitats del TSS, aquestes entitats fan una feina molt important perquè adopten un paper que no podem adoptar des de l'EAIA, perquè a l'EAIA tenim un rol de control, de vigilar què fa i què no fa la família, en canvi les entitats les poden acompanyar molt més perquè són molt més properes. Fem retirades de menors... Des de les entitats es pot fer un acompanyament més proper que no podem donar des de l'Administració.

Com valoren els vincles que s'han generat en aquesta col·laboració? S'han mantingut al llarg del temps? Quin és l'estat actual d'aquests vincles?

Això sempre passa, hi ha circuits personals. Quan les persones desapareixen... Els vincles personals sempre passen per sobre dels circuits creats. Hi ha circuits personals. Però quan les persones desapareixen (deixen la feina, es jubilen...) cal tornar a començar de zero amb aquell servei o entitat. Quan hi ha un canvi de referent hi acostuma a haver canvis en les relacions entre entitats. Estaria bé poder fer un traspàs de vincles, tu ho saps bé que això al nostre sector no passa. Quan arribes nou no et tenen tant en compte perquè no et coneixen,...

Creus que treballem en xarxa amb SS/entitats? Creus que ho hauríeu de fer amb una freqüència/intensitat diferent? Com t'agradaria que fos el treball en xarxa?

Un EAIA ha de coordinar els diferents serveis. El què passa més es la coordinació. El treball en xarxa és al que aspirem. Però sempre sovint ens coordinem i creem espais de coordinació amb les entitats que ens convenen a cada moment. A l'EAIA quan arriba un cas coordinem els diferents serveis i fem propostes de reunions multiprofessionals per fer una proposta o plantejar una orientació d'aquell cas o obtenir informació del cas. El treball en xarxa no passa. Les famílies quan arriben a l'EAIA és com si ja només fossin responsabilitat de l'EAIA, llavors no hi ha una responsabilitat compartida que facilitaria la horitzontalitat i el treball en xarxa. Som nosaltres, l'EAIA, els que hem de posar-nos en una posició de coordinació per tal de fer tirar endavant la col·laboració i el treball conjunt. Quan ens arriba una família ja ha traspassat un llindar, SS se'n desresponsabilitza. Hi ha la tendència a que serveis socials fa l'informe de derivació ja està, ja ens hem tret el marron de sobre, ara ja és una família de l'EAIA, hauria de continuar el treball conjunt. SS desapareix del mapa. No veuen el procés de treball, i ells es queden amb la visió que tenien de la família abans de la derivació, el treball amb l'EAIA pot durar 6 anys, després estan totalment desconnectats de la família.

Les entitats acompanyen a la família i es quelcom que hauria de fer SS, però SS envien els casos a EAIA, llavors això afecta a la relació que tenen amb les famílies, la deteriora.

Per a tu quins són els punts forts en el treball conjunt que has fet amb SS/entitats?

Que les diferents entitats i administracions fan aportacions diferents a les famílies necessitades i treballar conjuntament ens dona aquesta riquesa. Les relacions que estableix la família amb cada ens son diferents i poden gaudir de les diferents avantatges de cada una. Aportar una visió diferent. La plasticitat de les entitats, la rapidesa de resposta de les entitats. Les entitats tenen més marge d'actuació que nosaltres.

Segons la teva experiència quines coses es poden millorar o són obertament deficientes en el treball conjunt quan has col·laborat amb SS/entitats?

Poder muntar taules d'infància on hi hagin totes les entitats i es puguin cercar accions preventives en clau de tota la societat.

Treballar a nivell global el maltractament

Buscar accions d'inclusió dels nens tutelats

Fer taules transversals de les necessitats socials de la ciutat.

Altres aportacions al tema que vulguin fer entrevistats.

Ens agradaria dur a terme accions de coordinació en clau de prevenció, augment de la cohesió social, la inclusió...

Espai EVIA BCN, espai per a que els papes i mames puguin fer permisos amb els infants. En aquest espai han introduït gossos per augmentar el vincle.

10.1.4. COORDINADORA KSAMEU – FUNDACIÓ SANT VICENÇ DE PAÛL

Describeix breument el teu lloc de feina, quins objectius té? A quin col·lectiu es dirigeix?

Coordino dos dels projectes de la Fundació; Caixaproinfància i el centre obert. El centre obert és el SIS, servei que l'Ajuntament hauria de prestar amb 4 centres per la població que te Figueres, només n'hi ha un que som nosaltres de titularitat privada.

Caixaproinfància és una iniciativa que dona resposta a les necessitats de 50 famílies que es troben al llindar de la pobresa, el perfil ideal d'aquestes famílies seria que no fossin de serveis socials, però en el cas de Figueres la majoria hi són, hi ha sigut o per desgràcia hi acaben.

Col·labora o ha col·laborat amb entitats/SS en la realització de la seva tasca professional? Amb quines entitats/administracions has col·laborat o col·labores?

Escoles, instituts, EAP, integradores escoles, Serveis Socials, CSMIJ, qualsevol servei al que els joves estiguin vinculats.

Com valora aquesta col·laboració o absència de col·laboració?

(dubta). No ho podria ubicar tot de la mateixa manera. Hi ha serveis on la comunicació és molt àgil i d'altres on és més difícil. Instituts i escoles, tot i que també hi ha diferències, habitualment és molt àgil i ens coordinem directament tutors del centre amb tutors del Ksameu i mantenen una comunicació fluida. Amb serveis socials és una mica més complicat. Ens agradaria poder tenir molta més coordinació amb serveis socials i anar molt més a la una. Moltes de les famílies que tenim vinculades a la fundació poden venir en qualsevol moment a demanar-nos el què calgui o explicar-nos qualsevol problema. Moltes vegades ens trobem que ens falta una part de la informació sense la qual no podem ajudar aquesta persona. Jo em comunico amb SS mitjançant correu electrònic, molt poc freqüent una trucada telefònica. Trobades presencials en fem 1 a l'any, amb alguna de les educadores, mai n'he fet més de 2 a l'any en total contant tot serveis socials. Som una entitat que agrupa cap a 150 famílies, el 80% de les quals son a serveis socials. També depèn molt de la referent que tinguin de Serveis socials, amb algunes referents ens coordinem molt però amb d'altres no. Elles em contacten si necessiten informació concreta en un moment donat, però asseure'ns a coordinar-nos per fer una pla de treball conjunt i veure quines àrees cobrim nosaltres i quines ells... això mai. Cada inici de curs envio correus a totes les referents explicant els casos que tenim vinculats i demanant que m'agradaria coordinar-me. Però no passa mai. Fa 10 anys que ho provo. Les educadores sempre em demanen a mi que faci coses a les que elles no arriben però son demandes concretes unidireccionals. A vegades es donen coordinacions entre professionals que es mouen des d'algun àmbit. Quan hi ha un cas molt i molt greu es fa una coordinació per posar-lo en comú, allà sí que venen però son posades en comú de la situació. No hi ha un plantejament per part seva de vertebrar res a nivell de ciutat.

Com valora els vincles que s'han generat en aquesta col·laboració? S'han mantingut al llarg del temps? Quin és l'estat actual d'aquests vincles?

Dels vincles personals depèn totalment tot. No tenim un circuit establert. Quan desapareix una persona pot caure tot. M'he trobat molt que les treballadores de SS no entenen la nostra entitat. No tenen clar nostra feina. Però a la vegada quan hem intentat anar-ho a explicar no s'ha acabat de materialitzar, cap trobada hem fet per explicar-ho. Les educadores de SS no saben què fem. Quan aconseguixo quedar amb una i explicar-li què fem, llavors la cosa millora.

Creus que treballem en xarxa amb SS/entitats?

No.

Per a tu quins són els punts forts en el treball conjunt que has fet amb SS/entitats?

En general no en trobo cap. A vegades ens escolten però quan ells necessiten alguna cosa de nosaltres. La figura de SS de les educadores als instituts va ser un encert, però en falten més, es queden curts.

Segons la teva experiència quines coses es poden millorar o són obertament deficientes en el treball conjunt quan has col·laborat amb SS/entitats?

Proinfància i SS van molt de la mà, moltes coses se solapen. Per la nostra part en hauríem d'asseure a principi de curs amb cadascuna de les referents. Per coordinar el pla de treball de la família. Moltes vegades SS te molta informació de la família que ens aniria molt bé i viceversa.

D'entrada estaria bé que hi hagués una trobada de totes les educadores amb la Fundació. Deixar clara quina és la nostra funció i establir mecanismes de coordinació.

No hi ha una voluntat de compartir el pla de treball o fer-lo conjuntament.

No només traspasar informació sinó treballar junts de veritat, no tinc la sensació que treballem junts. Sento que cadascú va per la seva banda i a moments ens trobem, però no hi ha un treball conjunt. Trobo a faltar coordinacions de casos de tots els agents. A Figueres no hi ha un treball en xarxa de veritat, el paper de vertebrar això és de SS i les entitats ho intentem però no responen.

Falta la percepció per part seva de tots els agents de la ciutat.

Altres aportacions al tema que vulguin fer entrevistats.

10.1.5. COORDINADOR CREU ROJA FIGUERES.

Describe breument el teu lloc de feina, quins objectius té? A quin col·lectiu es dirigeix?

Coordinador local de l'oficina de Creu Roja de Figueres, 33 anys en aquest lloc de treball. Coordina totes les àrees; social, geriatria, immigració...

Col·labora o ha col·laborat amb entitats/SS en la realització de la seva tasca professional? Amb quines entitats/administracions has col·laborat o col·labores?

Ens coordinem amb serveis socials sovint. Aquesta trucada era amb SS. Treballem molt amb SS, és l'única manera. Nosaltres Càritas i SS formem un triangle molt positiu, perquè aquelles persones que han d'anar a demanar ajudes tots els agents sabem en quina situació es troben. Fa anys passava que moltes persones venien a picar totes les portes i els agents teníem informacions disperses d'aquestes persones, ara està tot més unificat. Es perdien moltes ajudes en benefici de poques persones. Ara en canvi per molt que em truquin i que volen que els inscrivui, parlem primer amb SS, ells saben la situació d'aquesta persona i poden decidir amb criteri. Només en el cas que no estiguin empadronats decidim nosaltres. Per exemple en la campanya de reis per donar regals tots els casos passen per un mateix filtre, d'aquesta manera hi ha un criteri unificat. Això és extensiu a tema habitatge, alimentari...

Com valora aquesta col·laboració o absència de col·laboració?

Molt positiva, cada cop hem d'anar més a la una. Amb la LOPD no podem treballar de manera informàtica, seria un creuament d'informació que ens aniria molt bé però amb aquesta limitació present ens coordinem al màxim. Ara per campanya de reis ja ens passen la llista i tenim els correus i telèfons de totes les treballadores socials per tal de treballar en xarxa. L'important és que sigui beneficiari tothom.

Teniu la sensació de treballar en xarxa?

Completament. És com ha de ser. Jo sempre dic una cosa, la gent que no té res: van a totes. Van a picar totes les portes si em diuen que no tant me fa. Al final qui surt guanyant sempre son ells, perquè si coneixem millor els sistemes podem ser més justos i repartir millor. Hi ha molta gent que dintre la desgràcia se'n beneficia. Nosaltres el que donem no n'hi ha gaire, hem d'anar mirant que estigui equilibrat i repartit. He vist millorar el treball en xarxa. Hem vingut d'un sistema que cadascú feia la seva. A través de les crisis que hem anat tenint ens hem posat tots a lloc. Tothom vol defensar el seu estat, però hem de mirar la persona.

Com valora els vincles que s'han generat en aquesta col·laboració? S'han mantingut al llarg del temps? Quin és l'estat actual d'aquests vincles?

Els circuits són institucionals. Encara que canviïn les persones els vincles professionals entre serveis es mantenen. Es va aconseguir això fa temps. Ara hi ha una permanència del sistema. No queda desgavellat per que falti una persona en concret. Sempre tenim una coordinació amb els coordinadors i amb Serveis Socials i Càritas.

Creu que SS/entitats treballa en xarxa?

Sí. És com ha de ser. La gent que realment no té res, piquen totes les portes. Els hi és igual perquè estan desesperats. Volem que surtin guanyant les persones perquè si coneixem tots els sistemes podem triar millor com prioritzem. Hi ha molta gent que dins la desgràcia se'n beneficia.

Per a tu quins són els punts forts en el treball conjunt que has fet amb SS/entitats?

Amb la pandèmia SS ha tallat molt la comunicació amb les persones. Molta gent truca a SS i ells estan col·lapsats i no donen resposta. Però cal buscar la manera. Nosaltres també hem hagut de tancar un temps però no pot ser tanta atenció telemàtica. Ha d'haver-hi una porta d'entrada. Hi ha d'haver algú que realment doni la cara. A la gent els hem de tractar com persones que son. Se'ls ha de tractar bé i s'han de donar explicacions. A SS només es pot trucar per telèfon des de fa més d'un any, i la gent no reben resposta. Tot està massa tancat. La gent recorre a les entitats perquè nosaltres tenim la porta oberta, hem pres mesures però no hem tancat i sempre parem la mà, no donem 6 telèfons i truca.

Segons la teva experiència quines coses es poden millorar o són obertament deficientes en el treball conjunt quan has col·laborat amb SS/entitats?

El treball en xarxa l'hem vist millorar al llarg dels anys. Jo porto 33 anys aquí. Venim d'un sistema on cadascú feia la seva, a través de les crisis ens hem anat posant a lloc i hem mirat més per les persones. Cada entitat i servei posa el seu granet de sorra. Tots no podem tenir els mateixos recursos. Al final hi hauria d'haver un sistema més operatiu, ens perjudica molt la LOPD perquè no podem compartir dades. Jo no puc demanar dades, ni viceversa. Hauria d'haver-hi un sistema que fes més fàcil saber la situació de les persones, encara que sigui amb colors. Ens arriba molta immigració, aquí a Figueres és un problema amb la frontera. Aquí ens trobem gent que l'han parat a la Jonquera, després els fan venir cap aquí i només que els hi fan fer voltes. L'Administració no mira per les persones, la policia simplement els deté i després la feinada es per les entitats a veure què fem. A vegades hi ha circuits absurds, s'hauria de mirar més per les persones, trobo que es juga amb elles.

Altres aportacions al tema que vulguin fer entrevistats.

10.1.6. COORDINADORA CÀRITAS FIGUERES

Describeix breument el teu lloc de feina, quins objectius té? A quin col·lectiu es dirigeix?

Coordinadora. Coordino l'equip i la informació que tenim de serveis generals. Coordinar amb Administració i altres entitats.

Jo ara he aterrat com a President, però ja porto anys a Càritas. He portat el tema del voluntariat i banc d'aliments.

Col·labora o ha col·laborat amb entitats/SS en la realització de la seva tasca professional? Amb quines entitats/administracions has col·laborat o col·labores?

Sí, col·laborem amb SS, tenim subvencions de SS, hi ha projectes que portem conjuntament.

D'acord. La part de les subvencions és més administrativa, pel que fa a professionals i serveis, com funciona aquesta col·laboració?

Falta una coordinació de reunions. Hi ha comunicació, hi ha projectes que hi ha més coordinació. En alguns projectes n'hi ha, però en d'altres manca molt.

Quanta gent podríem estar atenent aquí a Càritas figueres?

Vora 3500 persones ateses directament, les beneficiades potser serien el doble o el triple. Tenim un volum molt important i part d'aquest volum és negligència de l'administració. Per exemple els no empadronats queden desatesos. I en tenim un volum molt important. Perquè tenim un problema molt important amb el padró.

En aquest tema o d'altres trobeu un interlocutor a l'hora de parlar d'aquests problemes?

Sí, tenim línia amb la Zoa (Cap de servei), en Rovira (Cap de SS), però una altra cosa és que se'ns escolti.

Com valoreu la comunicació?

La comunicació és fluida, el telèfon ens l'agafen, però el missatge es rep i no es gestiona. Falta gestió, resolució, resposta. No és tant un problema de comunicació sinó d'implicació per part de serveis socials.

Trobeu a faltar un taula d'entitats?

Troben a faltar més taules de diàleg on poder seure tots els agents socials, com fan altres poblacions, de periodicitat mensual, per compartir els problemes de la ciutat. Tipus consorci. Que hi hagi taules i que siguin resolutives, perquè abans del COVID ja hi havia taules tècniques però no servien de res. No eren resolutives, les paraules es quedaven allà sobre escrites. Només eren taules per dir "ja ho fem" "check". Que hi hagin taules i siguin resolutives. Falta resolució per part de la política. Falten taules petites.

Com valora aquesta col·laboració o absència de col·laboració?

Només ens escolten, però falten accions i implicacions. La trucada no garanteix cap solució, simplement el traspàs d'informació. A partir d'aquí la resolució...

Com valora els vincles que s'han generat en aquesta col·laboració? S'han mantingut al llarg del temps? Quin és l'estat actual d'aquests vincles?

Quan algú marxa el següent comença de zero. Hi ha una clau molt important. Tenim traspàs del propi equip. Però el vincle entre les treballadores de Càritas o entitats no es sustenten per vincle professional si no personal. No hi ha protocols de relació a nivell d'entitats o Administració. Quan algú plega es torna a iniciar tot de zero.

Creu que SS/entitats treballa en xarxa?

Tu això ja ho has vist molt. De fet vam fer una reunió on va quedar patent que les entitats no estem coordinades. Això es fa extensiu a tot. Figueres té un problema de xarxa. Com que no hi ha un coneixement de les entitats entre sí normalment ens trepitgem i ens doblem les activitats i els recursos. No hi ha treball en xarxa a Figueres. Però hi ha molt d'interès entre les entitats. Però esta costant molt.

Per a tu quins són els punts forts en el treball conjunt que has fet amb SS/entitats?

(riu). És que jo... Pense que no hi ha treball en xarxa. Sota la meua visió anem fent passes. Però tant les entitats hem de fer autocrítica com SS. Les entitats ens coordinem, però no aconseguim treballar en xarxa. Falten aquestes taules de diàleg per engegar una bona xarxa.

Segons la teua experiència quines coses es poden millorar o són obertament deficientes en el treball conjunt quan has col·laborat amb SS/entitats?

L'administració hauria de ser la primera interessada en que el seu municipi tingués un bon treball en xarxa. Haurien de vetllar per a que hi hagués aquesta participació de les entitats i evidentment les entitats repondre implicar-nos, col·laborar... Però penso que l'administració ha de ser el pilar. No pots demanar a les entitats que facin aquesta feina. Moltes vegades l'administració s'adorm, es considera poc important. El primer interessat és SS per saber quins recursos hi ha al territori i quines necessitats queden per cobrir a la seva població. Aquí a Figueres ho hem fet al revés, com que l'Administració ha passat de nosaltres hem començat les entitats a coordinar-nos sense ells, però es començar la casa per la teulada.

Sentiu que SS us ve a buscar més quan necessita alguna cosa o hi ha una coordinació constant?

Sí evidentment. Quan ells necessiten alguna cosa, et venen a buscar. Et busquen quan els hi convé. La sensació és que ens passen els "marrons" a nosaltres. Això a Figueres, altres municipis és diferent.

Altres aportacions al tema que vulguin fer entrevistats.

Hem trobat a faltar SS durant el Covid, s'han tancat en banda. Després d'aquestes preguntes veus que estem fatal. Han tancat els despatxos i no recullen res del que passa al carrer.

Agraïment i comiat.

11.4. ANNEX IV: MATRIU DE DADES (CATEGORIES I INFORMANTS)

UNITAT DE SENTIT	CATEGORIA	PART
Tenim claríssim que hem de treballar coordinats	visió treball en xarxa	CSMIJ
Si no treballes en xarxa això (la nostra feina) no funciona	visió treball en xarxa	CSMIJ
És impensable que amb un treball puntual n'hi ha prou	visió treball en xarxa	CSMIJ
Nosaltres tenim claríssim que (els pacients) venen aquí sense despendre's del context	visió treball en xarxa	CSMIJ
Quan hi ha hagut coordinacions han sigut positives	visió treball en xarxa	EAlA
El que hi ha és coordinació, aspirem al treball en xarxa	visió treball en xarxa	EAlA
El treball en xarxa no passa	visió treball en xarxa	EAlA
És molt necessari	visió treball en xarxa	KSAMEU
Molt positiva	visió treball en xarxa	CREU ROJA
Ajuda a beneficiar tothom	visió treball en xarxa	CREU ROJA
Ens coordinem, però no treballem en xarxa	visió treball en xarxa	CÀRITAS
No hi ha treball en xarxa a Figueres	visió treball en xarxa	CÀRITAS
Falten moltes taules de treball	visió treball en xarxa	CÀRITAS

UNITAT DE SENTIT	CATEGORIA	PART
Hi ha un vincle i un treball conjunt quan el cas ho requereix	estructura treball en xarxa/coordinació	CSMIJ
El contacte és mutu dependent del cas	estructura treball en xarxa/coordinació	CSMIJ
(l'entitat) ens va semblar un recurs que podien utilitzar les nostres famílies	estructura treball en xarxa/coordinació	EAlA
Les famílies que estan vinculades a alguna associació/entitat/servei ens coordinem amb	estructura treball en	EAlA

aquests	xarxa/coordinació		
Tenim contacte amb entitats però no hi ha un circuit de coordinació ni estructura de trobades	estructura treball en xarxa/coordinació		EAIA
No hi ha coordinacions periòdiques a nivell de ciutat	estructura treball en xarxa/coordinació		EAIA
Treball puntual dependent de cada cas que arriba	estructura treball en xarxa/coordinació		EAIA
Em comunico amb SS mitjançant correu electrònic	estructura treball en xarxa/coordinació		KSAMEU
Unidireccional de SS cap a KSAMEU	estructura treball en xarxa/coordinació		KSAMEU
Elles (educadores SS) em contacten si necessiten alguna informació	estructura treball en xarxa/coordinació		KSAMEU
Asseure'ns a coordinar-nos per fer un pla de treball conjut això mai	estructura treball en xarxa/coordinació		KSAMEU
Dels vincles personals depent totalment tot	estructura treball en xarxa/coordinació		KSAMEU
No tenim un circuit establert	estructura treball en xarxa/coordinació		KSAMEU
Ens coordinem amb SS i Càritas	estructura treball en xarxa/coordinació		CREU ROJA
T'agafen el telèfon però no es gestiona	estructura treball en xarxa/coordinació		CÀRITAS
Abans del COVID hi havia taules però no servien per a res, només per dir que les feien	estructura treball en xarxa/coordinació		CÀRITAS
Quan SS necessita alguna cosa et venen a buscar	estructura treball en xarxa/coordinació		CÀRITAS
La sensació és que ens passen els "marrons"	estructura treball en xarxa/coordinació		CÀRITAS
Al principi tot és més complicat, però a mesura que fas amistat tot va més fàcil	estructura treball en xarxa/coordinació		SS
Tot i que les relacions són personals, són de caire institucional	estructura treball en xarxa/coordinació		SS

Quan deixés la feina traspassaria els vincles si pogués, perquè no sempre es pot	estructura treball en xarxa/coordinació	SS
Ens vinculem amb les persones	estructura treball en xarxa/coordinació	CSMIJ
Hi ha amb qui tens més afinitat i una relació més estreta, parlem el mateix llenguatge i treballem millor	estructura treball en xarxa/coordinació	CSMIJ
Hi ha uns circuits marcats, no depèn del vincle entre professionals	estructura treball en xarxa/coordinació	CSMIJ
En cas que hi hagués canvis de professionals això afectaria poc	estructura treball en xarxa/coordinació	CSMIJ
Hi ha vincles personals	estructura treball en xarxa/coordinació	EAIA
Els vincles personals passen per sobre dels circuits creats	estructura treball en xarxa/coordinació	EAIA
Quan arribes nou no et tenen en compte perquè no et coneixen	estructura treball en xarxa/coordinació	EAIA
Amb cada educadora la coordinació és diferent	estructura treball en xarxa/coordinació	KSAMEU
Dels vincles personals depèn totalment tot	estructura treball en xarxa/coordinació	KSAMEU
Els circuits son institucionals	estructura treball en xarxa/coordinació	CREU ROJA
Encara que canviïn les persones els vincles professionals es mantenen entre serveis	estructura treball en xarxa/coordinació	CREU ROJA
El vincle entre professionals es sustenta per la part personal	estructura treball en xarxa/coordinació	CÀRITAS
No hi ha protocols entre Administració i entitats	estructura treball en xarxa/coordinació	CÀRITAS
Quan algú plega s'ha de començar de zero	estructura treball en xarxa/coordinació	CÀRITAS
Amb les entitats socials en coordinem periòdicament	estructura treball en xarxa/coordinació	SS

Quan ens deriven un cas	estructura treball en xarxa/coordinació	EAIA
Ens coordinem quan el cas ho requereix	estructura treball en xarxa/coordinació	CSMIJ
(La freqüència de coordinació) depèn molt de la referent que tinguin a SS	estructura treball en xarxa/coordinació	KSAMEU
Amb SS presencialment en total 2 vegades a l'any	estructura treball en xarxa/coordinació	KSAMEU
Ens coordinem amb SS sovint	estructura treball en xarxa/coordinació	CREU ROJA
Trucades quan necessitem alguna cosa	estructura treball en xarxa/coordinació	CÀRITAS
Quan SS necessita alguna cosa et venen a buscar	estructura treball en xarxa/coordinació	CÀRITAS
SS vertebrava les coordinacions	estructura treball en xarxa/coordinació	SS
Va ser CPI (una entitat) qui va proposar la col·laboració	estructura treball en xarxa/coordinació	EAIA
Quan ens arriba un cas EAIA coordina els diferents serveis	estructura treball en xarxa/coordinació	EAIA
No hi ha un plantejament per part seva (SS) de vertebrar res a nivell de ciutat	estructura treball en xarxa/coordinació	KSAMEU
Quan hi ha un cas molt greu es fa una coordinació però només per recollir informació	estructura treball en xarxa/coordinació	KSAMEU
A Figueres no hi ha un treball en xarxa de veritat, el paper de vertebrar això es de SS, les entitats a vegades ho intentem però ells no responen	estructura treball en xarxa/coordinació	KSAMEU
SS hauria de ser el primer interessat	estructura treball en xarxa/coordinació	Càritas
SS ha de ser el pilar	estructura treball en xarxa/coordinació	Càritas
Aquí a Figueres hem començat la casa per la teulada, ens coordinem totes les entitats perquè	estructura treball en xarxa/coordinació	Càritas

SS no respon		
Tenim un triangle SS-Creu Roja-Càritas	estructura treball en xarxa/coordinació	CREU ROJA

UNITAT DE SENTIT	CATEGORIA	PART
M'agradaria que la metodologia de SS fos molt més comunitària	Aspectes millora treball en xarxa	SS
Un treball més estret amb les entitats	Aspectes millora treball en xarxa	SS
SS treballa de manera molt individual	Aspectes millora treball en xarxa	SS
S'utilitzen molts recursos externs	Aspectes millora treball en xarxa	SS
Ens hem convertit en tramitadors	Aspectes millora treball en xarxa	SS
Obrir més SS a la ciutadania	Aspectes millora treball en xarxa	SS
Que SS no sigui de tant difícil accés	Aspectes millora treball en xarxa	SS
Manca de voluntat política	Aspectes millora treball en xarxa	SS
No duplicar tants serveis	Aspectes millora treball en xarxa	CSMIJ
Fer taules transversals de necessitats a la ciutat	Aspectes millora treball en xarxa	EAIA
Tenir una mirada més proactiva i de més prevenció	Aspectes millora treball en xarxa	EAIA
Coordinar-se per no solapar-se	Aspectes millora treball en xarxa	KSAMEU
Fer una planificació a principi de curs	Aspectes millora treball en xarxa	KSAMEU
Trobades periòdiques	Aspectes millora treball en xarxa	KSAMEU
Mecanismes definits de coordinació	Aspectes millora treball en xarxa	KSAMEU
Trobem a faltar taules on poder seure tots els agents socials	Aspectes millora treball en xarxa	CÀRITAS

UNITAT DE SENTIT	CATEGORIA	PART
------------------	-----------	------

cada cop que pots treballar amb una entitat enriqueix el treball	avantatges xarxa	treball	en	SS
hi ha una mirada conjunta	avantatges xarxa	treball	en	SS
pots compartir els recursos	avantatges xarxa	treball	en	SS
compartir tasques	avantatges xarxa	treball	en	SS
Posar la persona més al centre	avantatges xarxa	treball	en	SS
treballar en xarxa és un enriquiment en sí	avantatges xarxa	treball	en	SS
Compartir coneixement dels casos	avantatges xarxa	treball	en	SS
Informació que té SS es traspassi a entitats	avantatges xarxa	treball	en	SS
No n'hi ha prou amb la feina del CSMIJ, cal treballar en xarxa amb SS, escoles EAPs..	avantatges xarxa	treball	en	CSMIJ
El diàleg sempre suma	avantatges xarxa	treball	en	CSMIJ
Els llocs de primera línia ens aporten molta informació molt important	avantatges xarxa	treball	en	CSMIJ
el treball en xarxa és bàsic per a qualsevol actuació	avantatges xarxa	treball	en	CSMIJ
No només és important el que fem a la consulta, els resultats es veuen fora	avantatges xarxa	treball	en	CSMIJ
Diferents agents fan aportacions diferents que es complementen	avantatges xarxa	treball	en	EAIA
Rapidesa de resposta entitats	avantatges xarxa	treball	en	EAIA
Aporta visions més riques	avantatges xarxa	treball	en	EAIA
És en benefici de la població	avantatges	treball	en	CREU

	xarxa	ROJA
Traspasar informació	avantatges treball en xarxa	KSAMEU
Atendre millor les famílies	avantatges treball en xarxa	KSAMEU
Arribar a tothom	avantatges treball en xarxa	KSAMEU
Solucionar els problemes de la ciutat	avantatges treball en xarxa	CÀRITAS
És molt necessari per veure la realitat del territori	avantatges treball en xarxa	Càritas

UNITAT DE SENTIT	CATEGORIA	PART
Mai m'he trobat murs en aquest sentit	Predisposició treball en xarxa agents (percepció externa)	CSMIJ
Tothom agraeix treballar en xarxa	Predisposició treball en xarxa agents (percepció externa)	CSMIJ
A treballar amb les entitats sempre trobes les portes obertes	Predisposició treball en xarxa agents (percepció externa)	CSMIJ
Les entitats acompanyen a les famílies i és quelcom que hauria de fer SS	Predisposició treball en xarxa agents (percepció externa)	EAIA
No ho puc ubicar tot de la mateixa manera	Predisposició treball en xarxa agents (percepció externa)	KSAMEU
Àgil i comunicació fluida	Predisposició treball en xarxa agents (percepció externa)	KSAMEU
Amb les entitats ens coordinem més que amb SS	Predisposició treball en xarxa agents (percepció externa)	Càritas
Hi ha molt d'interès per part de les entitats	Predisposició treball en xarxa agents (percepció externa)	Càritas

UNITAT DE SENTIT	CATEGORIA	PART
Mai m'he trobat murs en aquest sentit	Predisposició treball en xarxa	CSMIJ

	SS (percepció externa)	
Tothom agraeix treballar en xarxa	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	CSMIJ
SS han fallat estrepitosament, no han estat presents	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	CSMIJ
SS no han estat a les trinxeres	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	CSMIJ
Han tancat oficines i no agafen els telèfons	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	CSMIJ
Ens hem sentit sols	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	CSMIJ
SS necessita un bon plantejament	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	CSMIJ
Hi ha tendència a que quan SS ens fa l'informe de derivació es desvincula	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	EAIA
No hi ha una responsabilitat compartida dels casos	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	EAIA
Com a EAIA ens veiem forçats a agafar una posició de coordinació per tal de tirar endavant el treball conjunt amb SS	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	EAIA
No hi ha un plantejament per part seva de vertebrar res a nivell de ciutat	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	KSAMEU
M'he trobat moltes treballadors de SS que no entenen la nostra entitat	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	KSAMEU
No hi ha una voluntat de compartir el pla de treball o elaborar-lo conjuntament	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	KSAMEU
Amb la pandèmia SS han tallat molt la comunicació amb les persones	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	CREU ROJA
El treball en xarxa l'hem vist millorar al llarg dels anys	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	CREU ROJA
Falta coordinació i reunions	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	CÀRITAS
Ens escolten, però no es tradueix en	Predisposició treball en xarxa	CÀRITAS

accions	SS (percepció externa)	
No és tant un problema de comunicació sinó d'implicació per part de SS	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	CÀRITAS
Moltes vegades SS ho considera poc important	Predisposició treball en xarxa SS (percepció externa)	CÀRITAS