

# UN RECORREGUT PELS SERVEIS D'IRES DURANT EL CONFINAMENT (COVID-19)



# Gràcies

Volem agrair la feina tan valuosa de totes les persones que hi ha al front de cada servei, que han demostrat des del primer minut d'aquesta crisi el seu compromís amb les famílies i el seu benestar. Tenim molt present la labor dels

**tècnics de sistemes informàtics,  
les persones d'administració,  
companyes i companys de l'educació  
social, treball social i psicologia,**

sense la qual aquest projecte manca de sentit. És emocionant veure la proactivitat i la il·lusió amb què els equips estan posant en marxa totes aquestes iniciatives per tal que les famílies més vulnerables no acabin sortint més perjudicades.



# Ara i sempre

## Acompanyant als infants, joves i famílies

Durant el confinament adaptem i reforcem la nostra atenció a les famílies en situació de vulnerabilitat



Més de 15 dies de confinament i, malgrat l'estat d'emergència, **hi ha necessitats que no s'aturen**. No cal dir que estem afrontant una duríssima situació amb un grau d'imprevisibilitat i incertesa molt elevats. Per aquest motiu, els equips de professionals d'IRES que acompanyem a famílies en situació de vulnerabilitat hi dediquem esforços per adaptar la nostra atenció a les noves circumstàncies, mantenint la nostra tasca socioeducativa.

### Com fan els nostres equips per a seguir acompanyant a les famílies i infants aquests dies?

Ens arriben paraules d'esperança i energia molt positiva, tant per la part de les professionals com de la dels joves. Sense treure importància i gravetat a la situació, mantenen una actitud molt proactiva davant el confinament. Per a moltes famílies es fa difícil la **gestió del temps amb la canalla a casa**. És per això que estem articulant propostes d'activitats com són les *gincomes en família* en coordinació amb les

educadores del **Casal en Familia** o dur a terme un *diari de confinament* per a recollir i, posteriorment, compartir les reflexions dels nanos durant l'estada a casa. En aquesta línia, els grups de whatsapp s'omplen d'activitats lúdiques per a fer en família i compartir procés i resultats amb els equips.

D'altra banda, totes les famílies tenen un repte comú: la **gestió emocional** de l'estrès i l'ansietat causades per l'emergència del present i la incertesa del futur; preocupacions com mantenir o tornar a trobar feina, pagar el lloguer i omplir les neveres afegeixen inquietud a la seva situació. Això no obstant, estan fent un exercici encomiable per tal d'adaptar-se de la millor manera possible i construir petites xarxes de suport i intercanvi d'idees.

Sens dubte els nostres serveis estan **més connectats que mai**. En general es manté contacte permanent amb les famílies per a oferir-les informació sobre el COVID-19, donar pautes a seguir durant el confinament, així com esmorteir l'impacte d'aquesta situació sobre el vincle i l'estabilitat emocional dels infants. Si la situació ho requereix, les psicòlogues i educadores fan **atenció psicoterapèutica individualitzada per telèfon**. Només treballant d'aquesta forma coordinada podem donar atenció integral a les necessitats d'aquestes famílies.



## La tecnologia, la nostra aliada per a seguir acompanyant famílies

Les **tecnologies** estan sent protagonistes aquests dies, ja que ens apropen els uns als altres fent possible el manteniment dels serveis. Aquestes eines ens permeten fer arribar **dinàmiques i reptes de tot tipus** per als infants, com són manualitats, receptes

de cuina, dibuixos, jocs de rol... També les videotrobades en grup ens permeten donar continuïtat a l'acompanyament grupal atenent a les seves dificultats. Per **aquelles famílies que no disposen de connexió** a Internet a casa, mantenim contacte telefònic per evitar que quedin despenjades dels serveis per la distància. **Fer saber a les persones que hi seguim al seu costat és essencial.**



### Famílies amb necessitats especials

Les nostres professionals dels serveis d'adopció i acolliments manifesten especial **preocupació** per aquells infants que són **població de risc** o que fan algun tipus de **seguiment psicològic** ja que, en aquesta situació, no poden rebre aquesta atenció més individualitzada i pot afectar al seu desenvolupament en molts àmbits (psicomotriu, llenguatge, cognitiu, socioafectiu, emocional...). Els equips estan treballant amb molta intensitat per a poder assignar una família el més aviat possible a aquells nens i nenes que ho necessiten amb urgència.

### La importància del vincle

Aquest confinament està posant en valor la importància de mantenir i **cuidar els vincles en les situacions difícils**, i ens porta com aprenentatge que **els moments d'oci i joc compartit poden alleugerir els efectes del confinament**. Veure els vídeos de famílies cantant una cançó o fent manualitats junts ens anima a totes, tant mares, pares i educadores, com nens i nenes dels Casals.

També ens deixa **escenes i anècdotes memorables**. Un dels centres ens va relatar còm uns veïns que, veient als joves del **CRAE Prim** (L'Hospitalet de Llobregat), van fer sobretaula amb ells i es van divertir ballant i jugant al "veo-veo" des de la distància. Per suposat, no ens oblidarem del bon rotllo que ens van regalar en [aquest video](#) que van fer per no perdre l'humor en el centre durant la quarentena. D'altra banda, es veu que el **Casal en Família** de Manacor s'ha convertit en un receptari digital, on les mares comparteixen fotos de menjars típics dels seus països i vídeos de com cuinar-los.



**Quins projectes d'atenció i acompanyament a famílies, infants i joves tenim en marxa?** Coneix la feina del [Casal en Família](#), el [Projecte Click](#), els **Pisos de Joves**, el **Servei de Medi Obert**, els **CRAE** i els **Centres Oberts** en el nostre [Ecosistema de Projectes](#).



CaixaProinfància

**Som**  
**Proeducació**

Obra Social "la Caixa"

# Ara i sempre

## ATENCIÓ INTEGRAL I PREVENCIÓ EN SITUACIONS DE CONFLICTE I VIOLÈNCIES

Durant el confinament hi ha moltes situacions invisibilitzades que requereixen intervenció psicosocial. Els equips d'IRES hem d'adaptar la nostra feina mantenint l'acompanyament a les persones i famílies que viuen situacions de conflicte i/o violències



L'inici del confinament va fer sonar l'alarma a les entitats i professionals que treballem en atenció i prevenció de violències. Com era d'esperar, aquesta situació intensifica els conflictes i les situacions de risc a les llars. De fet, **aquesta mesura d'excepció confina a la gent amb les seves circumstàncies, els conflictes i la violència que pateixen.** És per aquest motiu que la feina dels nostres equips no es podia aturar, i s'ha adaptat per a **mantenir les tasques d'intervenció psicosocial, donant escalf i fent costat.**

### Atenció psicosocial virtual

En aquests moments, els nostres equips fan esforços per **seguir donant atenció terapèutica i educativa respectant al màxim l'essència dels projectes i la seva**

**metodologia.** Segons els recursos de les persones ateses, fan **trucades o videotrucades** per a acompanyar-les, sempre amb el consentiment dels seus tutors o tutores quan sigui necessari. Aquesta atenció telemàtica en té característiques pròpies, amb un grau diferent d'intimitat i proximitat. No obstant això, la majoria de les persones han volgut mantenir aquest treball terapèutic i socioeducatiu, i es mostren molt agraïdes als equips tècnics. Com informen les professionals, en el **SIAD de Matadepera** aprofiten per a fer l'enviament de **vídeos, pel·lícules, cançons i activitats relacionades amb el seu acompanyament terapèutic.** Alguns serveis, però, com el **Vincula't**, es troben davant el **repte de mantenir la motivació dels usuaris per a participar en els grups terapèutics.**

A banda de tot això, l'equip del **Projecte Fils** està posant en marxa un seguit de **formacions online i xerrades** abordant el paper dels homes en l'era dels feminismes, la detecció i treball de l'abús sexual infantil o el suport emocional per a famílies durant el confinament. Des d'IRES volem contribuir al devessall de formacions online que s'està generant al sector, **compartint la nostra expertesa** al voltant de l'atenció integral de famílies en situació de vulnerabilitat. D'aquesta crisi sortirem més forts si compartim.



En el **SAPD de Balears** van començar el confinament amb la incertesa comuna a la resta. En aquest servei **es dona atenció a més de 900 dones que han viscut violència masclista**, 82 de les quals estan vinculades a **grups terapèutics.** Aquests van haver de cancel·lar-se a l'inici, però es van reprendre per via telemàtica; de la mateixa manera, l'**atenció individual** es manté per telèfon o videotrucada. En general, els equips estan fent esforços per a adaptar-se a les necessitats i els recursos de les usuàries, a més d'un exercici de pedagogia tecnològica amb les de major edat. L'atenció cap a aquestes usuàries es focalitza en **donar continuïtat al seu procés terapèutic** posant



especial atenció al risc de tornar a conviure amb el seu agressor a causa de l'aïllament. Aquestes dones, però, han d'afegir al fet d'haver patit violència les inquietuds pròpies derivats d'aquesta situació, com són els acomiadaments de la feina o la preocupació per l'educació dels seus fills i filles. Malgrat el desbordament del servei, **les professionals es mostren satisfetes del grau d'acceptació dels dos formats d'intervenció**. A més, des de les institucions s'ha produït un augment del contracte de nombre d'hores per poder donar atenció psicològica individual a totes les dones que ho necessitin.

Malgrat aquests reptes, tenim davant l'oportunitat de **reflexionar sobre la potencialitat d'aquestes modalitats d'atenció** i com incorporar-les després del confinament per a donar una atenció integral i flexible, que ens ajudi a adaptar l'atenció a les seves necessitats eficaçment.

### Quines preocupacions tenen les persones i famílies que atenem?

És evident que els maldecaps de les famílies giren al voltant de la por al contagi i la incertesa que estan vivint. Aquest confinament, però, intensifica els conflictes posant a prova la convivència, i les famílies han de trobar formes eficaces d'establir límits de forma asertiva, garantir una bona comunicació o la preservació d'espais en els casos en què sigui possible. Segons els equips, **es tracta d'un repte molt seriós, però a la vegada estem davant d'una oportunitat per treballar les pors, posar en valor la seva resiliència i reforçar els seus recursos**.

D'altra banda, des del **SAS Gironès** i el **SAS Eixample Sud**, assenyalen amb preocupació les dificultats que han d'afrontar les dones que atenen, degut a l'aturada de les prestacions econòmiques, la suspensió dels judicis, l'increment de les despeses d'alimentació o la documentació que no pot ser renovada. És complex mantenir aquest servei d'atenció de tipus social, psicològica, jurídica i de salut en aquestes circumstàncies.

La **suspensió temporal d'alguns serveis públics** té conseqüències molt greus per a les famílies que transiten situacions de vulnerabilitat, i hi afegeixen dificultats socials i econòmiques. A més, **no tots els serveis d'acompanyament psicosocial es poden dur a terme**, la qual cosa afegeix la preocupació de les dones per iniciar el procés de recuperació per la violència viscuda, formar-se i regularitzar la seva situació legal. Això però, **les dones dels pisos fan pinya** i s'organitzen per a la cura dels seus fills i filles, i fan activitats amb ells com la cuina de pastes de sal. Resulta molt emocionant veure com desborden sororitat i bon rotllo en un moment tan complicat per a elles.

Aquests dies són complexos i les conseqüències que se'n deriven es veuen compensades per alguna situació que ha il·luminat les cares de les nostres professionals, al veure **petits i petites espontànies durant les videotrucades**, o per el grup de dones que van **sorprendre amb un pastís a una companya el dia del seu aniversari**; malgrat la distància, va haver-hi bufada d'espelmes! Una vegada més, veiem l'importància de **enfortir els vincles de les persones que han viscut violència i propiciar la seva autonomia**, especialment davant de situacions de crisi com aquesta.

**Quins projectes d'atenció psicosocial en situacions de conflicte i violència tenim en marxa?** Coneix la feina del [Projecte Fils, Vincula't](#), el **SAPD** (Servei d'Assistència Psicològica a Dones víctimes de violència de gènere), el **SAS** (Servicio de Atención Socioeducativa) i **SIAD** (Servei d'Informació i Atenció a les Dones) en el nostre [Ecosistema de Projectes](#).

# Ara i sempre PROMOVEM LA INCLUSIÓ SOCIAL

Els equips d'IRES treballem per a garantir que les persones en situació de vulnerabilitat continuïn construint el seu camí i millorant la seva situació social i laboral.



Gairebé dos mesos després de l'inici del confinament, els equips d'IRES continuen treballant per l'**apoderament** de persones que transiten situacions de vulnerabilitat. Per a això, es posa molt èmfasi en l'**enfortiment dels vincles, les xarxes de suport i la construcció conjunta del camí que volen seguir**. No obstant això, l'emergència sanitària deixarà pas a una emergència socioeconòmica que impactarà amb força sobre les persones i col·lectius més afectats per les desigualtats. Les condicions estructurals que s'acosten auguren un panorama amb més dificultats per a elles, per la qual cosa hem d'intensificar la nostra acció social amb una mirada més integral i col·lectiva que mai.

## Projecte Aferra't: un servei que apodera a través del vincle

Mentre les llars de les persones més afectades per aquesta crisi s'omplen de preguntes sobre el futur, l'equip del [Projecte Aferra't](#) ha aconseguit adaptar

satisfactòriament la seva feina, malgrat les dificultats inicials. Ha estat un esforç molt intens per a totes les treballadores de l'entitat, les vides de les quals són travessades per circumstàncies personals, familiars, materials i psicològiques pròpies –i moltes, compartides–. Això no obstant, **copsar les necessitats de les persones ateses pel servei i garantir una atenció psicosocial a l'altura de les circumstàncies** són les dues grans prioritats per l'equip.

La **principal dificultat** amb la qual es van trobar va ser la **impossibilitat d'atendre presencialment**, ja que, com en altres serveis de la fundació, es tracta del nucli principal de la intervenció. Aquest servei es caracteritza precisament per la **filosofia del vincle**, que permet canalitzar l'acció social a través del grup en combinació amb processos personalitzats d'acompanyament. Els equips han garantit una **atenció telefònica** de les persones vinculades al projecte, mentre treballaven en gestions del circuit de protecció social d'emergències. Mantenir l'**escolta activa**, amb els efectes terapèutics que suposa sentir una veu familiar i trencar la monotonia del confinament ha estat vital per a moltes famílies. Aquest vincle també es preserva a través de grups de whatsapp, en els que ells mateixos comparteixen propostes de cura i benestar (exercici des de casa, lectura, visionat de pel·lícules, obres de teatre o activitats amb els infants). A més, han posat a la seva disposició **informació sanitària** relativa a la COVID-19 i els han facilitat l'accés a **xarxes de suport mutu** del territori i han continuat acompanyant-los en la gestió de prestacions socials i altres tràmits administratius essencials.

Les famílies ateses manifesten **preocupacions** relatives a la salut, cuidar-se i cuidar dels altres, i especulen sobre les possibles conseqüències de la crisi. Moltes persones han vist agreujada la seva situació de vulnerabilitat per haver perdut els treballs precaris que tenien o per haver-se vist afectats per un ERTO. Unes altres, amb situació administrativa irregular o exercint treballs en l'economia submergida han perdut els pocs ingressos que tenien. **Angoixa, desassossec, pors, incertesa. Una mostra més que els problemes personals són compartits en una dimensió col·lectiva.** En els equips de professionals encara ressona la crisi del 2008 i com les famílies més vulnerables van viure les seves conseqüències mentre es va protegir a les grans empreses. Reclamen un pla de xoc que blindi els seus drets i assenyalen la necessitat d'enfortir les xarxes de suport.



## Projecte Impulsa: la importància de l'acompanyament i l'orientació sociolaboral

Les professionals s'han adaptat al teletreball, però com hem fet totes: a correuita. No obstant això, han aconseguit aprofitar per a reprendre tasques endarrerides i **adaptar el seu treball per via telefònica**, malgrat l'estranyament que suposa quan la tasca principal és atendre persones. El seu objectiu durant el confinament ha estat **evitar que les persones usuàries desconnectessin del servei**.

És per això que els esforços han anat encaminats a **mantenir el contacte i la motivació**. En aquest cas, la tecnologia ens manté connectades més enllà de la mera comunicació; ens permet la interacció pròxima i activa entre les professionals i les famílies. En aquests moments de dificultat afegida s'han incorporat persones noves al projecte, que coneixien les professionals d'altres àmbits o circumstàncies i han demanat ser ateses. **El [Projecte Impulsa](#) està ben arrelat a la xarxa d'entitats i serveis de Granollers, i a la gent que hi viu!**

Aquest tipus d'atenció ens deixa **anècdotes** molt il·lustratives de la realitat que estem vivint: en més d'una trucada, els infants han volgut saber amb qui parlaven les seves famílies i participar en les converses. **Al cap i a la fi, tothom vol parlar més enllà de les parets de casa seva.**

## Serveis Comunitaris de Matadepera: el poder transformador de la comunitat

Aquests equips també han posat de manifest la **dificultat de fer conviure els nous espais de teletreball amb la vida familiar**. Sens dubte per a moltes treballadores i entitats ha estat un experiment del qual podem treure moltes conclusions fent revisió crítica.

**El nivell d'atenció d'aquests serveis s'ha vist bastant limitat** durant el confinament, ja que moltes de les accions programades han hagut d'aturar-se. No obstant això, mantenen el **contacte directe amb entitats** per via telemàtica, i amb **escoles i instituts**. Cal destacar la intensificació de **l'activitat de joves feministes i altres associacions**, que han estat realitzant campanyes per xarxes socials i, en coordinació amb la regidora de joventut, estan preparant canals de comunicació i sensibilització entre el jovent. **La feina no s'atura!**

Durant aquesta breu parada estem agafant energia i impuls per a planificar noves activitats, i **continuar treballant per a ajudar a reorientar la situació sociolaboral de les persones més vulnerables.**

**Quins projectes d'inclusió social tenim en marxa?** Coneix la feina del [Projecte Aferra't](#), el [Projecte Impulsa](#) i els **Serveis Comunitaris de Matadepera** en el nostre [Ecosistema de Projectes](#).

# Ara i sempre

## INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA A L'ÀMBIT JUDICIAL

Com es garanteix l'acompanyament professional de persones penades durant la COVID-19 i l'atenció a les seves famílies? Els equips de Mesures Penals Alternatives de Barcelona ens fan arribar les seves impressions.



A molts i moltes de nosaltres ens fa la sensació que ens han furtat el març, l'abril, el maig i, que de sobte, és juny. Algunes persones ja són a la fase 2, d'altres portem poc a la fase 1, no sense haver transitat per un interludi amb decimals. La COVID-19 ho va interrompre pràcticament tot, i en aquest mentrestant ens hem hagut d'adaptar a tantes coses que potser ja no tenim clar quina és la nova o l'antiga normalitat.

És precisament en el context de la intervenció comunitària a l'àmbit judicial on **enfortir els vincles** de les persones ateses esdevé essencial; la intervenció, si no és extensa a un nivell relacional, romandrà ineficaç. Per tant, els esforços van adreçats a fomentar que **les persones penades continuïn formant part de la família i la seva comunitat**. El context de crisi sanitària, però, interposa moltes dificultats davant aquesta premissa.

No obstant això, els nostres equips han fet possible mantenir l'acompanyament a les persones penades vinculades als serveis. Aquesta adaptació no ha estat fàcil. Malgrat que moltes han disposat d'un espai de treball a les seves llars, ni les condicions materials i ambientals, ni la fusió de la vida laboral i familiar han sigut bufar i fer ampolles. Els equips, enmirallant-se en la societat, van demostrar una **cohesió i solidaritat entre companyes** que ha permès compensar el shock de les primeres setmanes. Es van crear **comissions de treball** per tal d'unificar criteris, procediments i protocols, a més de crear, en coordinació amb altres recursos d'atenció (CSM o CAS), itineraris d'intervenció adients a la situació de crisi. *“Som un equip enfocat a resoldre dificultats”*, diuen expressant la bona adaptació; però aquesta mirada resilient i optimista no treu el gran esforç que ha fet tot l'equip humà.

### Atenció professional malgrat les dificultats tècniques

Molts serveis han trobat dificultats molt semblants. D'una banda, **no tenir un accés fluid a l'aplicació informàtica de gestió d'expedients del sistema d'informació de justícia (JOVO)** ha alentit molt la feina de les companyes; alguns serveis han hagut de crear cadenes de treball entre coordinadores, administratives i referents que tinguessin accés a les bases de dades, facilitant la informació a l'equip tècnic. D'altra, des de les primeres setmanes van mantenir la feina amb **equips i dispositius propis**, amb tot el que comporta: fer trucades amb el nombre ocult suposa que hi ha persones que no agafen el telèfon, o que no poden tornar-les; no disposar d'ordinadors degudament actualitzats o tenir-ne menys que persones a casa; augmentar el deteriorament dels dispositius; connexió deficient, etc. Malgrat tot això, reconeixen que **estem davant l'oportunitat de modernitzar molts procediments i dinàmiques de treball, i valorar els avantatges del teletreball amb els recursos adients.**

En general, les professionals han hagut d'adaptar **l'atenció per via telefònica**. Assenyalen, però, que la diferència vers l'atenció presencial rau en la pèrdua d'informació que es dona a causa de no accedir a la informació no verbal. Aquesta comunicació es manté amb els usuaris i les seves famílies, centres de tractament, jutjats i professionals d'altres serveis, donant **prioritat a les persones en situacions més vulnerables o de més risc donat el tipus de delictes i perfil**. *Presentar problemes de salut (física i/o psicològica), viure en situació de sensellarisme, no tenir cobertura assistencial en el cas de persones migrades, disposar d'escassos recursos econòmics o la manca de suport familiar o social* exposa a aquestes persones a patir amb molta intensitat les conseqüències derivades del confinament.





Els equips han donat **suport emocional i contenció**, i **s'han fet càrrec dels dubtes** de les persones penades durant el confinament. D'altra banda, **treballar el vincle** és el nucli de la filosofia de treball dels equips de Mesures Penals Alternatives, i escoltar una veu coneguda pot ser crucial davant aquesta situació d'incertesa. Paradoxalment, algunes **persones amb problemes d'addicció** han reportat als equips que l'aïllament i un bon entorn familiar els ajuda a consolidar l'abstinència, ja que se senten molt acompanyats/ades; malauradament, altres han incrementat el consum, sobretot d'alcohol. Quan es tracta de **problemes de salut mental**, ha estat molt important l'acompanyament de l'equip tècnic per evitar descompensacions, fer contenció o assessorar a la família que, de vegades, s'han vist desbordades. En alguns casos, els equips han hagut de reportar **incidències** a instàncies judicials com són les descompensacions clíniques, fugides, agressions o no respectar les mesures de protecció envers la víctima.

### **Principals preocupacions de les persones penades**

**Els neguits de les persones penades són comuns a la resta de la població:** preocupació davant el possible contagi, incertesa sobre l'accés al mercat laboral, no disposar d'ingressos, relacions de parella confinades, pocs recursos de serveis socials o socio-sanitaris, l'educació dels seus fills i filles, fer front al lloguer, factures i deutes, conflictes amb la família... Però, a més, es pregunten **com els hi afecta aquesta aturada en el compliment de les seves penes i obligacions, a les tramitacions judicials pendents o el desenvolupament de programes formatius**. Això no obstant, agraeixen molt les trucades i el seguiment telefònic, i es mostren comprensius i comprensives amb els canvis i aturades de serveis.

Sembla que el confinament s'acaba. No som les úniques que hem posat les mans i el cor davant aquesta crisi. Sens dubte ha estat un esforç col·lectiu sense precedents i, a la vegada, serà un precedent en si mateix. Tenim l'oportunitat d'agafar els aprenentatges que hem fet els darrers mesos i protegir-los; encara hem de pensar com i cap a on ens volem en sortir. **Ara i sempre, hem de seguir al costat de les persones que transiten dificultats, ofegats per les desigualtats i les violències. Ara i sempre.**

**Coneixes l'activitat dels equips d'intervenció comunitària a l'àmbit judicial?** Descobreix l'activitat dels equips de [Mesures Penals Alternatives \(MPA\)](#) i del [Servei d'Atenció als Jutjats \(SASJ\)](#) de Maó.