

Mesures excepcionals de funcionament en relació als Serveis d'Orientació i Acompanyament a les famílies en la Fase d'emergència de l'epidèmia davant el COVID-19

Actualitzat: 21.03.2020

**Direcció General de Serveis Socials del Departament de Treball, Afers
Socials i Famílies**

Objectiu

- Acompanyar i donar eines de contenció i suport emocional a les famílies per gestionar les situacions d'estrès i ansietat que pot generar el període de confinament provocat per la Fase Emergència-1 del Pla d'Actuació del PROCICAT per malalties emergents de la Generalitat de Catalunya en motiu de l'impacte del COVID-19.

Agents implicats

- Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS)
- Serveis d'Orientació i Acompanyament a les Famílies (SOAF)
- DTASF

Justificació

La situació epidemiològica actual de transmissió comunitària generalitzada del coronavirus SARS-CoV-2 a Catalunya i el pas de la fase de contenció a la fase de mitigació, comporta la incorporació de mesures més estrictes de protecció.

En la Fase Emergència-1 del Pla d'Actuació del PROCICAT per malalties emergents de la Generalitat de Catalunya en motiu de l'impacte del COVID-19, el DTASF va reestructurar els serveis del Sistema català de Serveis Socials per mantenir els nivells d'atenció telemàticament.

Pel que fa a l'atenció als col·lectius més vulnerables, la intervenció preventiva en l'àmbit familiar esdevé essencial i, per tant, els SOAF tenen un paper cabdal.

Els SOAF han de tenir en compte la situació de **vulnerabilitat emocional** en que es poden trobar les famílies, especialment quan el seu equilibri relacional pot estar en un

moment de fragilitat: parelles en procés de separació, transicions difícils, possibles conflictes intergeneracionals, dificultats per establir normes i límits, situacions de conflicte amb adolescents, situacions de desgast relacional, amb deteriorament dels llaços amb la comunitat o solitud no desitjada, sobrecàrrega per afrontar el rol parental, etc.

Per això és important mantenir els serveis actius oferint suport a les famílies i garantint la coordinació amb l'actuació de les ABSS.

Mesures organitzatives

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, va emetre unes **Mesures excepcionals i recomanacions en relació als SBAS com a mesura de prevenció i contingència davant l'impacte del COVID-19¹**, on recomanava que:

- Cada ABSS ha de poder comptar amb, com a mínim, un equip de serveis socials per atenció a urgències socials format per 2 tècnics i 1 de suport administratiu per cada 20.000 habitants. Aquest equip pot ser rotatiu mentre duri la mesura excepcional.
- L'equip que es queda de guàrdia presencial en cas d'haver d'atendre situacions que requereixin presència física, seguirà les mesures preventives corresponents. En el cas d'agrupació de municipis que comparteixen el mateix equip, les professionals es desplaçaran fins el municipi només si és estrictament necessari.

En relació als SOAF, el DTASF recomana:

- Garantir l'atenció de les famílies usuàries del servei per la via del telèfon o la videoconferència, si és possible.
- Fer un seguiment coordinat dels casos de les situacions de màxima vulnerabilitat amb els SBAS del seu municipi.

¹ https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/el_departament/coronavirus-sars-cov-2/atenciosocial/



- Atendre els dubtes de les professionals dels SBAS en relació a la vulnerabilitat emocional de les famílies ateses per aquest servei, independentment de si són o no usuàries del SOAF.

Pautes d'intervenció

1. Valorar les necessitats de totes les famílies ateses per cada professional del SOAF.
2. Acordar, amb les famílies, sessions pautades d'atenció telefònica o per videoconferència.
3. Donar la informació adequada referent al COVID-19 i els protocols que s'han de seguir per contenir el contagi, sempre d'acord amb les indicacions del Departament de Salut i el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
 - Assessorar les famílies per reduir la situació d'estrès que pot generar el desconeixement i les possibles informacions errònies.
4. Facilitar a les famílies recursos lúdics i culturals els quals podran accedir de manera virtual per tal de reduir l'avorriment o l'estrès que pot implicar l'aïllament al domicili.
5. Donar recursos pedagògics i informació sobre com abordar la situació amb els infants, els adolescents i les persones grans, adaptada a cada situació particular.
6. Impulsar la creació de reunions de grups virtual de 8-10 famílies, amb l'objectiu d'oferir un acompanyament grupal terapèutic o socioeducatiu per mitigar l'aïllament i compartir recursos i experiències (només en casos que sigui possible).
7. Posar-se a disposició del professionals de Serveis Socials per tal de donar suport sobre parentalitat o qualsevol qüestió relacional que els professionals ho requereixin.

Si en l'atenció a les famílies es detecten casos greus o situacions que no podem atendre (violència masclista, necessitats materials d'urgència, etc.) s'informarà als agents derivants i als especialitzats referents del territori per tal de que sigui atesa l'emergència social.

Proposta de mesures d'higiene personal:

Informe-vos sobre les recomanacions del Departament de Salut i del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i seguïu aquestes recomanacions.

Podreu trobar tota la informació actualitzada als enllaços:

<http://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/coronavirus-2019-ncov/>

https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/el_departament/coronavirus-sars-cov-2/