

Atenció a les famílies **NOUVINGUDES** amb infants

Guia de **BONES** pràctiques

Col·lecció Ètica Serveis Socials Lleida
Núm. 3, 2026





Atenció a les famílies **NOUINGUDES** amb infants

Guia de **BONES** pràctiques

Col·lecció Ètica Serveis Socials Lleida
Núm. 3, 2026

© **Ajuntament de Lleida**

Autoria: Comitè d'Ètica de Serveis Socials Lourdes Zanuy

President: Dr. Francesc Torralba

Vicepresidenta: Pilar Planella

Secretàries: M. Jesús Aparicio, M. Alba Forné i Laura Xuclà

Vocals:

Teresa Batista
Joaquim Bernat
María Collado
Ester Fortuny
Javier de Frutos

Alícia Julià
M. Cristina León
Imma Martos
Pilar Naya
Amanda Oliva



Índex

Acollida càlida, respectuosa i alliberada de prejudicis	p.4
Avaluació inicial integral	p.4
Accés a la informació clara i en la seva llengua	p.5
Adequar les expectatives a la realitat	p.5
Suport en la recerca de l'habitatge i l'estabilitat laboral	p.6
Atenció sanitària adequada	p.6
Escolarització àgil i acompanyament de les necessitats educatives	p.7
Suport psicosocial i emocional	p.7
Treball en xarxa i coordinació interinstitucional	p.8
Foment de la participació i integració comunitària	p.8
Annex jurídic	p.9
Bibliografia	p.11



Acollida càlida, respectuosa i alliberada de prejudicis

L'acollida ha de ser empàtica, respectuosa i atenta a les necessitats de les famílies nouvingudes. Això solament és possible si el/la professional practica l'escolta activa. Cal evitar posicions paternalistes que no considerin la competència dels progenitors en la presa de decisions.

L'alliberament de prejudicis és una condició imprescindible per poder atendre amb equitat, sense caure en actituds discriminatòries.

Avaluació inicial integral

Per desenvolupar una acollida adequada de les famílies nouvingudes amb infants s'ha de desplegar una avaluació inicial integral. Això exigeix recollir informació sobre la situació legal, social, sanitària i educativa de la família. Fa falta, després, identificar la jerarquia de necessitats específiques que té el conjunt familiar i en especial els infants: la salut, l'escolarització i el suport emocional.

Per poder ajudar-los psicològicament, s'han de tenir en compte les possibles situacions traumàtiques que han sofert, així com el dol migratori o la violència de què han estat objectes.



Accés a la informació clara i en la seva llengua

L'acollida té més qualitat quan es pot proporcionar la informació a la família nouvinguda pertinent amb la seva llengua a fi que la pugui comprendre en la seva totalitat. Si això no és possible, convindrà fer-ho amb un sistema de traducció, però sempre amb un llenguatge adequat al seu nivell educatiu i cultural per garantir-ne la comprensió.

Això vol dir deixar de banda el llenguatge tècnic i especialitzat que, sovint, s'utilitza entre els mateixos equips professionals.

Adequar les expectatives a la realitat

Per garantir una acollida correcta de les famílies nouvingudes amb infants és necessari adequar les expectatives que tenen als recursos que se'ls pot oferir. En ocasions, tenen unes expectatives irrealistes, sovint per manca d'informació o per informacions adulterades.

Per evitar frustracions i esperes innecessàries, el/la professional dels Serveis Socials s'ha d'expressar amb claredat i ser molt veraç en el seu discurs. Ha d'oferir respostes realistes i vies de solució aplicables.



Suport en la recerca de l'habitatge i l'estabilitat laboral

En el procés d'acollida, caldria acompanyar les famílies perquè poguessin accedir a solucions d'habitatge que siguin dignes i segures. S'haurien d'evitar allotjaments temporals prolongats que afecten l'estabilitat dels infants.

Per poder desenvolupar aquesta assignació de manera correcta és necessari que el/la professional disposi de criteris clars i consensuats per evitar l'arbitrarietat en la resposta.

En aquest sentit, s'han de revisar els protocols i actualitzar-los i, si escau, establir protocols i actuacions conjunts amb els cossos i forces de seguretat.

Atenció sanitària adequada

La bona acollida exigeix garantir els accessos als serveis de salut, incloses les revisions mèdiques, la vacunació i l'atenció psicològica.

Això implica, també, atendre possibles problemes derivats del viatge migratori, com la desnutrició o els traumes.



Escolarització àgil i acompanyament de les necessitats educatives

S'ha de fer tot el possible perquè els infants de famílies nouvingudes tinguin accés immediat al sistema educatiu. Això significa establir una bona coordinació amb els centres escolars i les comunitats educatives per a implementar els suports lingüístics i psicosocials.

També és bo fomentar la participació d'aquestes famílies en la vida escolar, per tal que se sentin integrades en el medi i vagin adquirint el sentit de pertinença a la comunitat educativa. L'assignació escolar ha de tenir en compte, prioritàriament, el bé de l'infant i evitar-li un mal.

Suport psicosocial i emocional

Molts infants que provenen de famílies nouvingudes pateixen alteracions emocionals i mentals. Per afrontar aquest desafiament, cal oferir espais de contenció emocional i d'acompanyament psicològic especialment per als infants, però també, si escau, per als seus progenitors.

S'han de saber detectar a temps els signes d'estrès posttraumàtic, ansietat o dol migratori i fomentar les xarxes d'ajuda mútua entre iguals; és a dir, amb altres famílies immigrants o bé locals.



Treball en xarxa i coordinació interinstitucional

Una bona manera d'afrontar els problemes derivats de l'acollida de les famílies nouvingudes amb infants és el treball en xarxa i la coordinació entre institucions públiques i d'iniciativa social.

Per assolir això és imprescindible que cooperin adequadament els diferents agents implicats: socials, educatius, sanitaris i associacions locals. S'han d'evitar duplicitats i garantir una atenció integral.

Això exigeix definir bé el marc de competències de cada nòdul de la xarxa i ajudar-se mútuament en les dificultats sobrevingudes.

Foment de la participació i integració comunitària

És necessari promoure activitats culturals, recreatives i esportives per afavorir la inclusió de les famílies nouvingudes i el sentit de pertinença a la comunitat d'acollida per evitar el gueto i l'endogàmia grupal.

Crear xarxa és bàsic per poder obrir-se a la comunitat d'acollida i salvar la distància cultural que separa les famílies nouvingudes de la societat a la qual han arribat. Tot això exigeix empoderar les famílies perquè siguin protagonistes del seu procés d'integració.



Annex jurídic

MARC CONSTITUCIONAL

Constitució Espanyola. Títol I- dels drets i deures fonamentals.

Llei orgànica 1/1982, de 5 de maig, de protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge.

LEGISLACIÓ CATALANA

Llei 19/2020, del 30 desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.

Decret 264/2016, de 21 de juny, de la Comissió Mixta Paritària Generalitat - Ens Locals en matèria d'immigració estrangera, apatridia, protecció.

Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.

LEGISLACIÓ CATALANA EN L'ÀMBIT DELS SERVEIS SOCIALS

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.



LEGISLACIÓ ESTATAL

Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

Reial Decret 1155/2024, de 19 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

PRINCIPALS DIRECTIVES COMUNITÀRIES

Directiva 2004/38/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, relativa al dret dels ciutadans de la Unió i dels membres de llurs famílies a circular i residir lliurement en el territori dels estats membres.

Directiva 2003/86/CE, de 22 de setembre de 2003, sobre el dret al reagrupament familiar.

Directiva 2003/109/CE, de 25 de novembre, del Consell de la Unió Europea relativa a l'estatut dels nacionals de tercers països residents de llarga durada.



Bibliografia

Jesús Jiménez Morago, Rocío Martínez Cabeza, Estefanía Mata Fernández, *Guía para trabajar la historia de vida con niños y niñas: acogimiento familiar y residencial*, Junta de Andalucía, 2011.

Comitè
d'ètica de
Serveis Socials
Lourdes Zanuy

C. Tallada, 34, 1a planta
25007 Lleida

973 70 03 06
c.eticalzanuy@paeria.cat

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida