



El desenvolupament estratègic dels Centres de Serveis Socials



impulsem!

Procés de reflexió i acció
sobre els Centres de Serveis Socials



Ajuntament
de Barcelona

**El desenvolupament
estratègic dels Centres
de Serveis Socials**

Document per a la
2a Jornada Tècnica

Ajuntament de Barcelona
6 d'abril de 2017

Presentació

L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) té l'encàrrec de portar a terme el projecte “**Impulsem!**”, un **procés de reflexió i acció sobre els Centres de Serveis Socials (CSS)**.

El projecte “Impulsem!” es va iniciar al principi de l'any 2016, i concreta la voluntat de l'Ajuntament de Barcelona de repensar el rol i el funcionament dels Centres de Serveis Socials.

El **propòsit** del projecte és **construir una visió de futur sobre els Centres de Serveis Socials**, compartida a partir de la identificació de les estratègies i les orientacions que han d'ajudar a assolir-la.

El resultat del projecte ha estat fruit del **procés més ambiciós de consulta i participació en la trajectòria dels serveis socials municipals**. Ha estat un procés intens, obert i plural, de reflexió i diàleg amb els equips de professionals dels centres. També hi han participat les persones que, des de diferents rols i posicions, poden aportar mirades d'interès en aquest procés de construcció col·lectiva.

Aquest procés participatiu s'ha estructurat en **tres dimensions: interna, externa i ciutadana**. A continuació, es detallen les persones implicades, els continguts que s'han treballat i les dades clau de participació per a cadascuna d'elles:

- La **participació interna** ha estat per part dels equips de professionals dels centres. Durant el procés, han treballat entorn de diversos aspectes: els desafiaments i les propostes de futur dels Centres de Serveis Socials, les portes d'entrada, les pri-

meres atencions, les atencions de seguiment i tractament i els sistemes d'informació.

En total, s'han fet **13 sessions de treball**. Hi han participat més de **500 professionals** de tots els territoris, rols i perfils professionals. La seva implicació en el procés ha permès recollir **975 aportacions**.

- Pel que fa a la **participació externa**, l'”Impulsem!” ha articulat processos de diàleg i escolta amb diversos agents rellevants en l'acció dels Centres de Serveis Socials. Concretament, actors municipals i d'altres sistemes públics; moviments socials; organitzacions rellevants en diferents àmbits (habitatge, educació, salut, ocupació).

També ha implicat persones expertes, representants dels col·legis professionals o de l'àmbit universitari. Singularment, es destaca la participació del Consell Municipal de Benestar Social i de l'Acord ciutadà per una Barcelona inclusiva.

S'han fet **16 sessions** amb agents externs, en què han participat **168 persones** i s'han obtingut **317 aportacions**.

- Per últim, la **participació ciutadana** recull les sessions portades a terme amb les persones que s'han atès als Centres de Serveis Socials. Durant el procés, s'ha recollit la seva opinió sobre diversos temes per fer una valoració del funcionament del servei.

En total, s'han fet **5 grups focals**, hi han participat **70 persones ateses** i s'han obtingut **81 aportacions**.

A continuació, es presenta la **taula resum amb les dades globals de participació**, en què es detallen els agents implicats, les sessions realitzades, les persones participants i el nombre d'aportacions i propostes per a cadascuna de les dimensions de participació.

Taula: Dades de participació del procés participatiu “Impulsem!”

| | Sessions | Participants | Aportacions | Propostes |
|--|-----------|--------------|--------------|------------|
| Dimensió interna <ul style="list-style-type: none"> • 1a Jornada Tècnica • Treball amb direccions TT • Treball amb direccions CSS • Treball amb professionals CSS | 13 | 561 | 975 | 643 |
| Altres agents <ul style="list-style-type: none"> • Consell Municipal de Benestar Social • Xarxa de Centres Oberts (Acord ciutadà) • Xarxa de Famílies Cuidadores (Acord ciutadà) • Xarxa de Persones sense Llar (Acord ciutadà) • Plataforma d'Afectats per la Hipoteca • Aliança contra la Pobresa Energètica • Direcció de Serveis d'Acció Comunitària • Direccions de Serveis a les Persones i Territoris • Síndica de Greuges • Sindicats • Serveis Dona i Violència Masclista • Serveis d'Atenció i Acol·lida d'Immigrants • Gerència d'Habitatge • Consorci d'Educació - IMEB • Consorci Sanitari de Barcelona • Grups municipals de l'oposició | 16 | 168 | 317 | 127 |
| Ciutadania <ul style="list-style-type: none"> • Grups focals amb persones ateses | 5 | 70 | 81 | 10 |
| Total: | 34 | – | 1.373 | 780 |

Nota aclaridora: El total de participants apareix en blanc per la dificultat de comptabilitzar una sola vegada les persones participants en diverses sessions de la dimensió interna

A partir de totes les aportacions, s'ha elaborat el present document, que conté l'estratègia que ha de guiar el desenvolupament dels Centres de Serveis Socials de Barcelona els propers anys, **“El desenvolupament estratègic dels Centres de Serveis Socials 2016-2021”**, i que identifica i concreta els projectes que cal impulsar a curt, mitjà i llarg termini.

Índex

| | | |
|-------------|--|----|
| I. | La singularitat del plantejament: jazz vs clàssica | 9 |
| II. | La visió i la missió del projecte “Impulsem!” en els CSS | 13 |
| III. | Eix extern: línies, objectius i propostes | 17 |
| VI. | Eix intern: línies, objectius i propostes | 19 |
| V. | Propers passos | 37 |

I. La singularitat del plantejament: jazz vs clàssica

L'estratègia assumeix tres fets clau:

- 1.** La turbulència de l'entorn en què s'inscriuen els CSS (una crisi social exponent d'un canvi d'era).
- 2.** La complexitat per les interdependències de factors en les diferents situacions socials de les persones i les famílies.
- 3.** La incertesa en el procés de canvi dels sistemes de protecció i benestar social.

Aquestes transformacions permanents impliquen unes orientacions metodològiques:

- **La visió** (el model de futur dels CSS) i **la missió** (la finalitat d'oferir més i millor temps a la intervenció social d'alt valor afegit) **són els elements més importants.**
- **Els objectius i el sistema d'indicadors que mesura el seu desenvolupament són més importants que els projectes i les accions.** L'avaluació permanent i la gestió flexible són condicions necessàries en el procés.
- **El procés d'elaboració de l'estratègia és circular i interdependent en totes les etapes.** L'anàlisi, la formulació d'objectius i de projectes o la gestió d'aquests mateixos són aspectes que cal tenir en compte en totes les fases del procés.
- **Els coneixements dels i de les professionals i les bones pràctiques dels CSS són les bases** sobre les quals cal construir els projectes de futur.

Per tot això, els trets que singularitzen i diferencien el projecte “Impulsem!” són els següents:

- **No defineix un model d’organització** dels processos de treball i administratius estandarditzats i detallats. **Defineix una estratègia per als CSS** (què cal fer i per què és més important que com i on).
- L’“Impulsem!” es concep, també, com un **procés social organitzatiu** que ha de millorar el coneixement, la confiança, el compromís mutu i la cooperació entre professionals del conjunt de l’organització.
- **No és de dalt a baix, ni de fora a dins.** És el resultat d’un treball promotor, catalitzador, articulador, del saber fer i la confiança en la professionalitat dels equips dels CSS.
- L’“Impulsem!” **significa una manera diferent de fer.** L’execució de l’“Impulsem!” s’obre també a la participació dels i de les professionals i dels equips dels CSS.

II. La visió i la missió del projecte **Impulsem! en els CSS**

La visió o la situació desitjable dels CSS és el marc referencial en el qual treballa i s'inscriu la missió del projecte "**Impulsem!**":

- **Són centres d'acompanyament per a l'apoderament de persones i sectors socials** basats en el desplegament del treball sociofamiliar, grupal i comunitari.
- **Actuen com a promotors i referents del treball en xarxa al territori** per reforçar el treball col·laboratiu amb les entitats socials i els moviments de defensa de drets del conjunt de l'acció social del territori.
- **Estan ben articulats i són complementaris amb els altres sistemes de serveis**, que proporcionen igualtat d'oportunitats i equitat, en especial, els d'assistència sanitària i d'ensenyament.
- **Disposen de recursos de manera proporcional a la problemàtica social del territori** per poder garantir una acció equitativa i de qualitat al conjunt de la ciutadania.
- **Són permeables** a les opinions de les persones ateses, al teixit associatiu, als principals òrgans municipals de participació en matèria social i als moviments de defensa de drets al territori.
- **Actuen amb responsabilitat pública** i, en conseqüència, amb transparència i rendició de comptes a la ciutadania.

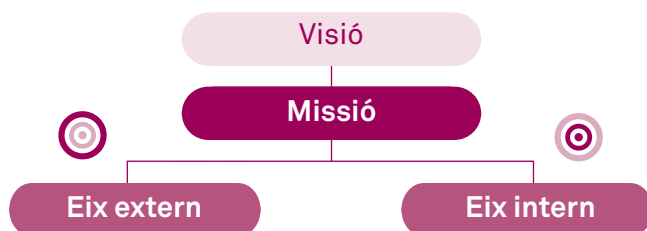
Per avançar des de la situació actual a la situació desitjable, el tema clau que cal abordar i que proposem com a missió del projecte és:



Donar més i millor temps¹ i més espais al treball sociofamiliar, grupal i comunitari, i reduir els temps de la tramitació fragmentada i burocràtica i de les tasques sense impacte en una intervenció social inclusiva i garant de drets socials.



Per poder desplegar la missió, es defineixen dos grans itineraris o eixos: l'extern i l'intern.



¹. Millor temps té a veure amb els aspectes qualitius de l'ús del temps. És a dir, un temps dedicat al desenvolupament d'una intervenció de qualitat.

Eix extern:

L'eix extern recull totes les accions que l'Ajuntament de Barcelona, com un dels principals actors institucionals de Catalunya, pot desplegar en col·laboració amb altres actors. Aquest eix té una única línia estratègica:

Línia 1. Contribuir a l'avanç del sistema de serveis socials cap a un sistema d'universalitat completa de drets socials.

Eix intern:

Mentre s'aconsegueixen aquests objectius, des de l'Ajuntament de Barcelona no només es pot sinó que cal desplegar internament actuacions per guanyar més temps i espais per al desenvolupament del treball grupal, sociofamiliar i comunitari. Les línies estratègiques d'aquest eix intern que es proposen són:

Línia 1. Recuperar temps per a la intervenció social: eliminar la "burocràcia".

Línia 2. Fer de l'atenció grupal i del treball comunitari una part essencial de la resposta dels CSS.

Línia 3. Desenvolupar una organització més senzilla i més flexible.

Línia 4. Reforçar la vinculació dels CSS amb l'acció social dels barris.

Línia 5. Desplegar la innovació i la millora permanent a partir del coneixement dels i de les professionals dels CSS.

Quadre síntesi: document propositiu

Visió, missió, eixos i línies estratègiques



2. Millor temps té a veure amb els aspectes qualitius de l'ús del temps. És a dir, un temps dedicat al desenvolupament d'una intervenció de qualitat.

III. Eix extern: línies, objectius i propostes³



Línia 1:

Contribuir a l'avanç del sistema de serveis socials cap a un sistema d'universalitat completa de drets socials

Renda mínima garantida per a tota la ciutadania.

Finançament de la Generalitat per als SS d'acord amb la població i les necessitats socials.

Aconseguir que els altres sistemes assumeixin els ajuts i les prestacions pròpies adreçades a la població en risc.

Línia 1.

Contribuir a l'avanç del sistema de serveis socials cap a un sistema d'universalitat completa de drets socials:

Els objectius són:

- 1.1 Disposar d'una renda mínima garantida per a tota la ciutadania.
- 1.2. Aconseguir el finançament de la Generalitat de Catalunya per als serveis socials d'acord amb la població i les necessitats socials de la ciutadania.
- 1.3. Gestionar només les prestacions i els serveis que han d'assumir els CSS i aconseguir que els altres sistemes assumeixin els ajuts i les prestacions pròpies adreçades a la població en risc.

3. La identificació de propostes per desenvolupar els objectius requereix un procés de treball intern amb l'equip de direcció de l'IMSS.

IV. Eix intern:

línies, objectius i propostes³



Línia 1:

**Recuperar temps per a la intervenció social:
eliminar la “burocràcia”**

Gestionar de manera àgil els informes.

Establir els sistemes d'informació com a suport del treball

Alliberar els CSS de la tramitació de recursos nopropris.

Millorar el circuit dels processos que tenen un impacte més gran.

Línia 1.

**Recuperar temps per a la intervenció social:
eliminar la “burocràcia”.**

Els objectius són:

1.1 Gestionar de manera àgil i adequada els informes que emeten els i les professionals de serveis socials a demanda d'altres serveis i instàncies.

Propostes:

- Obrir un procés de treball específic per simplificar, racionalitzar i, si és possible, automatitzar l'elaboració d'informes i sol·licituds:
 - _ Identificar els diferents informes i sol·licituds que s'elaboren.

- _ Analitzar el seu propòsit, valorar l'oportunitat i la pertinença.
- _ Simplificar i racionalitzar-ne el contingut.
- _ Elaborar models tipus de referència.
- _ Automatitzar el seu procés de tramitació (transferència automàtica de les dades i registres existents).

1.2 Establir els sistemes d'informació com a suport del treball social i no a la inversa.

- Implantar un nou sistema d'informació que:
 - _ Abasti totes les modalitats d'atenció (individual, grupal i comunitari).
 - _ Integri la gestió de les diferents prestacions (SAD, SAUV) en un únic entorn de treball fàcil i intuïtiu.
 - _ Agilitzi els processos de treball (millorar l'expedient familiar, simplificar el registre de dades, etcètera).
 - _ Simplifiqui interoperabilitat, eviti consultes múltiples i càlculs manuals i mostri automàticament una visió integral de la situació econòmica i personal de la persona o de la unitat de convivència.
- Avançar en la digitalització dels processos d'atenció (per exemple, signatura LOPD, PIA, signatura electrònica de persones ateses i professionals).
- Dotar els centres d'un suport professional continuat i de proximitat en la utilització de les diferents eines que permeti, també, recollir informació sobre incidències i identificar millores en el disseny: tutors funcionals.
- Revisar el sistema de formació en la utilització de les eines i els aplicatius: apropar la formació als centres (formació en grups més reduïts i més pràctica).

- Crear una comissió estable amb professionals dels CSS per a la millora i la innovació dels sistemes d'informació.
- Adaptar els requeriments de la tasca dels i de les professionals (per exemple, reunions, visites a domicili) al portal de tràmits de RH.

1.3 Alliberar els CSS de la tramitació de recursos que no són propis.

- Obrir un procés de treball amb les organitzacions i instàncies corresponents per a retornar la tramitació de recursos que no són propis de serveis socials. Per exemple, desinsectacions, neteges de xoc, gestió d'enterraments, custòdia d'animals, guardamobles, ajuts pel programa de factura dels subministraments, etcètera.

1.4 Millorar el circuit organitzatiu i d'atenció dels processos que tenen un impacte més gran als CSS.

- Avaluar i reprogramar, si escau, el model organitzatiu del servei d'atenció a la dependència.
- Dissenyar i crear una oficina de gestió de prestacions econòmiques, per evitar passar, en primera instància, pels CSS.
- Millorar el circuit organitzatiu per respondre a les demandes d'estudi d'infància i adolescència en risc.

Línia 2:

Fer de l'atenció grupal i el treball comunitari una part essencial de la resposta dels CSS

Incrementar el treball i l'acció grupal.

Promoure els grups informatius.

Impulsar la perspectiva comunitària.

Línia 2.

Fer de l'atenció grupal i el treball comunitari una part essencial de la resposta dels CSS.

Els objectius són:

2.1 Incrementar i potenciar el treball i l'acció grupal.

- Explorar totes les potencialitats del treball grupal no només com a recurs complementari sinó també com a substitutiu de l'atenció individual.
- Facilitar els processos d'implantació de nous projectes a partir de l'acompanyament i l'intercanvi entre professionals i la transferència de projectes que ja funcionen amb èxit.
- Donar suport al disseny de nous projectes per abordar necessitats emergents.
- Flexibilitzar l'abast territorial dels projectes (facilitar la col·laboració entre centres, les derivacions de persones entre centres, etcètera).
- Facilitar la difusió dels grups als serveis prescriptors i a la ciutadania.

2.2 Promoure els grups informatius com una manera d'atendre que aporta més beneficis a les persones ateses i un ús més eficient del temps per als professionals.

- Generalitzar l'atenció col·lectiva en determinats àmbits o temes (per exemple, serveis per a la gent gran, informació bàsica sobre els serveis, etcètera).
- Sistematitzar un model de referència per a l'organització i la dinamització dels grups informatius.
- Identificar les mesures per generalitzar el funcionament de grups informatius a tota la ciutat (identificació de necessitats formatives, unitats de suport puntual, etcètera).
- Promoure l'organització de sessions informatives amb altres serveis (habitatge, serveis d'inserció laboral, etcètera).

2.3 Impulsar la perspectiva comunitària als CSS.

- Identificar les mesures i els projectes clau per al desenvolupament de la perspectiva comunitària als CSS.
- Promoure la implicació dels CSS en projectes en comú i la participació en marcs de treball amb entitats i moviments socials del territori.
- Afavorir la implicació dels CSS en els plans comunitaris ja existents o promoguts per altres institucions.

Línia 3:

Desenvolupar una organització més senzilla i més flexible

Reforçar les portes d'entrada.

Construir col·laborativament les "altres" portes d'entrada.

Repensar les unitats d'atenció dels CSS.

Línia 3.

Desenvolupar una organització més senzilla i més flexible.

Els objectius són:

3.1 Reforçar les portes d'entrada (presencial i telefònica) ampliant les capacitats d'informació, cribratge i orientació per facilitar una atenció més immediata.

- Revisar i singularitzar el perfil de les persones que atenen el públic (competències, capacitats, formació). Valorar el redimensionament i la incorporació de nous perfils a la porta (inserir socials o informadors).
- Dotar els i les professionals que atenen telefònicament o presencialment el públic dels dispositius i es suports (continguts, formats) necessaris.
- Articular la formació inicial de les persones que s'incorporen a les UGA dels CSS (formació presencial, guia o càpsula d'acollida).
- Ampliar la capacitat de resposta i de filtre del DATC. Explorar la incorporació de nous perfils en el servei (informadors, inseridors socials).

- Millorar els espais de l'atenció al públic per facilitar la privacitat i contribuir a un clima més serè i distès.
- Revisar i millorar el funcionament i les funcionalitats del quiosc (accés des del mostrador, signatura LOPD, etcètera).

3.2 Construir col·laborativament, les “altres portes d'entrada”; els processos d'acollida i d'atenció de les persones derivades des de serveis especialitzats, o orientades o detectades per altres serveis, entitats o organitzacions del territori.

- Obrir processos de treball i col·laboració amb els principals serveis que deriven o orienten a persones ateses als serveis socials (OAC, oficines d'habitatge) per evitar les derivacions inadequades.
- Facilitar un millor coneixement dels serveis que detecten, orienten o deriven persones ateses als CSS i dels seus professionals per avançar en criteris i orientacions comunes (reconeixement dels diagnòstics o valoracions, acompanyament en algunes derivacions, avaluacions periòdiques, plans de treball conjunt, etcètera).
- Reforçar l'acompanyament en el procés de transició entre els serveis especialitzats i els CSS (sense llar, atenció a la dona, infància en risc, etcètera) per evitar trencaments i retrocessos en els itineraris personals.

3.3 Repensar les unitats d'atenció dels CSS: contingut, composició i dimensionament.

- Obrir un procés d'anàlisi i revisió sobre el contingut i la dimensió de les unitats d'atenció dels CSS. Explorar nous criteris de classificació i organització. Contrastar la possibilitat d'una unitat de baixa intensitat (primeres atencions, seguiments de baixa intensitat, seguiments de recursos,

seguiments indirectes, necessitats econòmiques temporals, etcètera): una unitat d'alta intensitat (tractament).

- Obrir un procés de treball per revisar l'organització de les primeres atencions, per facilitar una millor capacitat de resposta a la ciutadania i exercir menys pressió en els i les professionals que les assumeixen.
- Analitzar i establir la millor organització del seguiment indirecte vinculat a serveis o recursos (SAD, Làbora, menjador, "Àpats en companyia", etcètera).
- Millorar el sistema de cobertura de baixes i permisos, els processos d'incorporació de nous i de noves professionals i reforçar l'equip volant per reduir l'impacte que tenen els canvis de professionals de referència en l'atenció a les persones i en les relacions amb altres serveis.
- Articular mesures de suport a aquells centres que per la seva mida (molt gran o molt petita) o per l'especial complexitat de la població que atenen demanden necessitats singulars.

Línia 4:

Reforçar la vinculació dels CSS amb els barris

Promoure el rol dels CSS com a promotors del treball en xarxa.

Facilitar la participació de professionals en l'atenció grupal i comunitària i fora del centre.

Ampliar l'accessibilitat del servei, els horaris d'atenció del CSS i les formes d'atenció no presencial.

Reforçar les eines d'anàlisi, programació i coordinació de la intervenció social del territori.

Maximitzar els drets i les oportunitats de participació.

Línia 4.

Reforçar la vinculació dels CSS amb els barris.

Els objectius són:

4.1 Reforçar el rol dels CSS com a promotors de l'organització i la gestió del treball en xarxa amb altres organitzacions, sistemes i serveis.

- Establir o enfortir els marcs i els circuits necessaris per al treball en xarxa amb els serveis d'altres sistemes, especialment amb els serveis de salut i ensenyament.
- Designar professionals de referència en determinats àmbits (persones cuidadores, pobresa energètica, salut mental) que puguin assumir la representació i la interlocució dels CSS en els marcs de treball de ciutat (processos de planificació, xarxes, etcètera).
- Promoure els marcs de treball i les mesures (xarxes interprofessionals, sistemes d'informació compartits) que afavoreixen la màxima integralitat de l'atenció entre els serveis de salut i serveis socials.

4.2 Facilitar la participació dels i les professionals en els projectes d'atenció grupal i comunitària i el treball fora del Centre.

- Facilitar la flexibilització dels horaris i les agendes per donar major autonomia i responsabilitat als professionals en l'organització del temps.
- Dotar els CSS dels equips tecnològics necessaris per treballar fora del Centre (mòbils amb internet, portàtils amb accés a tots els aplicatius, tauletes, Wi-Fi als CSS, etcètera).

4.3 Ampliar l'accessibilitat del servei, els horaris d'atenció dels CSS i les formes d'atenció no presencial.

- Explorar el potencial d'Internet com a porta d'entrada i mitjà d'informació i relació amb les persones ateses.
- Millorar els mecanismes de comunicació entre CSS i les persones ateses: sistema telefònic dels CSS (sistema de registre de trucades pendents i traçabilitat, identificació de les trucades, etcètera).
- Definir els criteris per a l'ús del correu electrònic com a mitjà de comunicació amb el servei.
- Revisar el tancament dels centres els dijous del matí i analitzar noves mesures per ampliar els horaris del servei (implantació de torns professionals).

4.4 Reforçar les eines d'anàlisi, programació i coordinació de la intervenció social del territori.

- Establir un sistema d'indicadors fàcil, vàlid i fiable per mesurar l'eficàcia i l'eficiència del treball grupal, comunitari i sociofamiliar.
- Facilitar eines per a l'anàlisi territorial (explotació de les dades recollides en el sistema d'informació) que ha de fonamentar el Pla d'acció social de centre.
- Facilitar moments d'aturada periòdica i suport tècnic als equips per a la reflexió sobre la intervenció social en el territori i la revisió de casos.
- Concretar marcs estables i circuits de relació entre els CSS i el Districte per millorar la complementarietat i la coordinació de les actuacions, especialment les que incideixen en l'espai públic.

4.5 Maximitzar els drets i les oportunitats de participació de la ciutadania i de les persones ateses.

- Millorar el coneixement que té la ciutadania sobre els serveis socials, ajustant les expectatives sobre la resposta del servei.
- Elaborar i difondre continguts informatius en diferents suports (materials de fàcil lectura, vídeos, etcètera) sobre els temes o les qüestions més comunes (els serveis, els recursos, les prestacions).
- Reforçar la transparència en l'actuació dels serveis: facilitar la difusió dels criteris d'accés a les prestacions o la gestió de la llista d'espera.
- Avançar en la concreció de compromisos d'atenció i de qualitat amb la ciutadania.

- Concretar orientacions per facilitar la participació activa de les persones ateses, les famílies cuidadores o altres agents implicats en l'atenció i en la presa de decisions sobre el procés d'atenció.
- Establir un sistema proactiu de recollida i gestió de suggeriments i queixes de l'atenció rebuda als CSS i, en especial, dels serveis que reben les persones als seus domicilis (SAD).
- Concretar amb els districtes els circuits d'informació necessaris per millorar la transparència i la rendició de comptes de l'actuació dels CSS davant els òrgans de participació municipal (Consell de Barri i de Districte).

Línia 5:

Desplegar la innovació i la millora permanent a partir del coneixement dels professionals dels CSS

Definir mesures per millorar la cura dels equips i facilitar els itineraris.

Definir i compartir metodologies de treball i criteris d'atenció i organització a la ciutat.

Facilitar l'accés al coneixement especialitzat sobre recursos i estratègies d'intervenció.

Implicar els i les professionals en el desplegament d'**Impulsem!**

Vincular la dotació de nous recursos als objectius de millora.

Línia 5.

Desplegar la innovació i la millora permanent a partir del coneixement dels i de les professionals dels CSS.

Els objectius són:

5.1 Definir mesures per millorar la cura dels equips i facilitar els itineraris professionals.

- Identificar mesures adreçades a tenir cura dels i de les professionals (acompanyament i suport, rotació o estades temporals en llocs de gestió o sense pressió assistencial) i acordar un sistema d'indicadors clars per mesurar aquesta dimensió.
- Formalitzar el reconeixement de l'expertesa en determinats temes perquè alguns i algunes professionals puguin exercir funcions d'assessorament amb els propis companys del centre o de districte (per exemple, trastorn per acumulació, violència de gènere).

5.2 Definir i compartir, a la ciutat, metodologies de treball, criteris d'atenció i organització de la intervenció.

- Establir una unitat de desenvolupament i suport tècnic que faciliti la sistematització de les millors pràctiques existents i la definició de criteris i metodologies de treball que es puguin compartir per a tota l'organització, per exemple:
 - _ L'entrevista com a espai i eina clau de la intervenció en el treball individual i familiar als CSS: tipologia, objectius, assignació i gestió del temps, dinàmica, contingut en funció de situacions o problemàtiques tipus, perspectiva de gènere, etcètera.
 - _ Criteris de l'atenció urgent i preferent als CSS.
 - _ Criteris per a l'organització de l'atenció (per exemple, intensitat en l'atenció).
- Facilitar la sistematització del coneixement i la difusió de l'experiència dels professionals (temes d'interès, metodologies, bones pràctiques).

5.3 Facilitar l'accés dels professionals al coneixement especialitzat sobre els recursos, els processos o les estratègies d'intervenció que requereixen determinats temes o casos de més complexitat.

- Identificar i facilitar l'accés a l'assessorament tècnic especialitzat per a l'abordatge dels casos més complexos (violència, incapacitacions, maltractaments, cultures minoritàries).
- Facilitar l'accés a la informació sobre els recursos del territori (entitats, professionals) en diferents àmbits d'actuació
- Avançar en la utilització de marcs de treball virtual per facilitar l'intercanvi, compartir metodologies, experiències i bones pràctiques.

5.4 Garantir la implicació dels professionals en el desplegament, l'avaluació i la reprogramació del projecte **Impulsem!.**

- Donar continuïtat a l'organització de tallers d'acció amb la participació dels professionals per dissenyar els projectes i les accions que es considerin clau per millorar la qualitat del treball dels CSS.
- Establir sessions monogràfiques amb els professionals dels CSS, tant per a la identificació dels desafiaments a abordar, com per a la identificació de les solucions i l'avaluació i la reprogramació d'aquestes mateixes solucions.

5.5 Vincular la nova dotació de recursos humans i materials als diferents objectius i projectes de millora.

Eix Intern

Línia 2:

Fer de l'atenció grupal i el treball comunitari una part essencial de la resposta dels CSS

Incrementar el treball i l'acció grupal.

Promoure els grups informatius.

Impulsar la perspectiva comunitària.

Línia 3:

Desenvolupar una organització més senzilla i més flexible

Reforçar les portes d'entrada.

Construir col·laborativament les "altres" portes d'entrada.

Repensar les unitats d'atenció dels CSS.

Línia 4:

Reforçar la vinculació dels CSS amb els barris

Promoure el rol dels CSS com a promotors del treball en xarxa.

Facilitar la participació de professionals en l'atenció grupal i comunitària i el treball fora del centre.

Ampliar l'accessibilitat del servei, els horaris d'atenció del CSS i les formes d'atenció no presencial.

Reforçar les eines d'anàlisi, programació i coordinació de la intervenció social del territori.

Maximitzar els drets i les oportunitats de participació.

Definir mesures per millorar la cura dels equips i facilitar els itineraris.

Definir i compartir metodologies de treball i criteris d'atenció i organització a la ciutat.

Facilitar l'accés al coneixement especialitzat sobre recursos i estratègies d'intervenció.

Implicar els i les professionals en el desplegament d'**Impulsem!**

Vincular la dotació de nous recursos als objectius de millora.

V. Propers passos

Presentació, contrast i identificació de prioritats
(per a l'elaboració del programa d'actuació 2017-2019)
(febrer-abril)

- 2a Jornada Tècnica: 6-21 d'abril.

Definició i concreció del programa d'actuació
(equip de govern) (abril-juny)

- Programa d'actuació (propostes i projectes prioritzats 2017-2019)
 - Descripció.
 - Objectius.
 - Justificació.
 - Calendari i desplegament territorial previsible.
 - Pressupost estimat.
 - Fonts de finançament previsibles.
 - Indicadors de seguiment i avaluació.
- Sistemes d'indicadors pel seguiment i avaluació de la gestió de l'**Impulsem!**
 - Indicadors de desplegament de les accions, propostes i projectes prioritzats.
 - Indicadors de realització d'objectius de les línies estratègiques i dels objectius.
 - Indicadors d'evolució de la situació social dels entorns dels CSS.

- Procés participatiu als CSS per adaptar els objectius i els projectes estratègics a les necessitats i les singularitats dels diferents territoris.
- Programació de les jornades de participació, meses de deliberació i tallers d'acció per donar continuïtat i ampliar la participació dels i de les professionals en els processos de gestió, avaluació i reprogramació permanent de l'**Impulsem!**.

barcelona.cat/dretssocials