



El desarrollo estratégico de los Centros de Servicios Sociales



impulsem!

Proceso de reflexión y acción
sobre los Centros de Servicios Sociales



Ajuntament
de Barcelona

**El desarrollo
estratégico de los Centros
de Servicios Sociales**

Documento para
la segunda jornada técnica

Ayuntamiento de Barcelona
6 de abril del 2017

Presentación

El Instituto Municipal de Servicios Sociales (IMSS) tiene el encargo de llevar a cabo el proyecto **“Impulsem!”**, un proceso de **reflexión y acción sobre los Centros de Servicios Sociales (CSS)**.

El proyecto “Impulsem!” se inició a principios del 2016 y concreta la voluntad del Ayuntamiento de Barcelona de repensar el rol y el funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales.

El **propósito** del proyecto es **construir una visión de futuro sobre los Centros de Servicios Sociales**, compartida a partir de la identificación de las estrategias y las orientaciones que tienen que ayudar a alcanzarla.

El resultado del proyecto ha sido fruto del **proceso más ambicioso de consulta y participación en la trayectoria de los servicios sociales municipales**. Ha sido un proceso intenso, abierto y plural, de reflexión y diálogo con los equipos de profesionales de los centros. También han participado las personas que, desde diferentes roles y posiciones, pueden aportar miradas de interés en este proceso de construcción colectiva.

Este proceso participativo se ha estructurado en **tres dimensiones: interna, externa y ciudadana**. A continuación se detallan las personas implicadas, los contenidos que se han trabajado y los datos clave de participación para cada una de ellas:

- La **participación interna** ha sido por parte de los equipos de profesionales de los centros. Durante el proceso, han trabajado en torno a diversos aspectos: los desafíos y las propuestas de futuro de los centros de servicios sociales, las puertas de entrada, las primeras atenciones, las atenciones de seguimiento y tratamiento y los sistemas de información.

En total, se han hecho **13 sesiones de trabajo**. Han participado más de **500 profesionales** de todos los territorios, roles y perfiles profesionales. Su implicación en el proceso ha permitido recoger **975 aportaciones**.

- Con respecto a la **participación externa**, "Impulsem!" ha articulado procesos de diálogo y escucha con diversos agentes relevantes en la acción de los centros de servicios sociales, concretamente, actores municipales y otros sistemas públicos, movimientos sociales y organizaciones relevantes en diferentes ámbitos (vivienda, educación, salud, empleo).

También ha implicado a personas expertas, representantes de los colegios profesionales o del ámbito universitario. Singularmente, se destaca la participación del Consejo Municipal de Bienestar Social y del Acuerdo Ciudadano por una Barcelona Inclusiva.

Se han hecho **16 sesiones** con agentes externos, en las que han participado **168 personas** y se han obtenido **317 aportaciones**.

- Por último, la **participación ciudadana** recoge las sesiones llevadas a cabo con las personas que han sido atendidas en los centros de servicios sociales. Durante el proceso, se ha recogido su opinión sobre varios temas para hacer una valoración del funcionamiento del servicio.

En total, se han hecho **5 grupos focales**, han participado **70 personas atendidas** y se han obtenido **81 aportaciones**.

A continuación se presenta la **tabla resumen con los datos globales de participación**, en la que se detallan los agentes implicados, las sesiones realizadas, las personas participantes y el número de aportaciones y propuestas para cada una de las dimensiones de participación.

Datos de participación del proceso participativo “Impulsem!”

	Sesiones	Participantes	Aportaciones	Propuestas
Dimensión interna <ul style="list-style-type: none"> • Primera jornada técnica • Trabajo con direcciones TT • Trabajo con direcciones CSS • Trabajo con profesionales CSS 	13	561	975	643
Otros agentes <ul style="list-style-type: none"> • Consejo Municipal de Bienestar Social • Red de Centros Abiertos (Acuerdo ciudadano) • Red de Familias Cuidadoras (Acuerdo ciudadano) • Red de Personas sin Hogar (Acuerdo ciudadano) • Plataforma de Afectados por la Hipoteca • Alianza contra la Pobreza Energética • Dirección de Servicios de Acción Comunitaria • Direcciones de Servicios a las Personas y de Territorios • Síndica de agravios • Sindicatos • Servicios Mujer y Violencia Machista • Servicios de Atención y Acogida de Inmigrantes • Gerencia de Vivienda • Consorcio de Educación-IMEB • Consorcio Sanitario de Barcelona • Grupos municipales de la oposición 	16	168	317	127
Ciudadanía <ul style="list-style-type: none"> • Grupos focales con personas atendidas 	5	70	81	10
Total:	34	–	1.373	780

Nota aclaratoria: el total de participantes aparece en blanco por la dificultad de contabilizar una sola vez a las personas participantes en diversas sesiones de la dimensión interna.

A partir de todas las aportaciones, se ha elaborado el presente documento, **“El desarrollo estratégico de los centros de servicios sociales 2016-2021”**, que contiene la estrategia que debe guiar el desarrollo de los Centros de Servicios Sociales de Barcelona los próximos años y que identifica y concreta los proyectos que hay que impulsar a corto, medio y largo plazo.

Índice

I.	La singularidad del planteamiento: <i>jazz vs. clásica</i>	9
II.	La visión y la misión del proyecto “Impulsem!” en los CSS	13
III.	Eje externo: líneas, objetivos y propuestas	17
VI.	Eje interno: líneas, objetivos y propuestas	19
V.	Próximos pasos	37

I. La singularidad del planteamiento: jazz vs. clásica

La estrategia asume tres hechos clave:

- 1.** La turbulencia del entorno en que se inscriben los CSS (una crisis social exponente de un cambio de era).
- 2.** La complejidad por las interdependencias de factores en las diferentes situaciones sociales de las personas y las familias.
- 3.** La incertidumbre en el proceso de cambio de los sistemas de protección y bienestar social.

Estas transformaciones permanentes implican unas orientaciones metodológicas:

- **La visión** (el modelo de futuro de los CSS) **y la misión** (la finalidad de ofrecer más y mejor tiempo en la intervención social de alto valor añadido) **son los elementos más importantes.**
- **Los objetivos y el sistema de indicadores que mide su desarrollo son más importantes que los proyectos y las acciones.** La evaluación permanente y la gestión flexible son condiciones necesarias en el proceso.
- **El proceso de elaboración de la estrategia es circular e interdependiente en todas las etapas.** El análisis, la formulación de objetivos y de proyectos o la gestión de estos son aspectos que hay que tener en cuenta en todas las fases del proceso.
- **Los conocimientos de los y las profesionales y las buenas prácticas de los CSS son las bases** sobre las que hay que construir los proyectos de futuro.

Por todo ello, los rasgos que singularizan y diferencian el proyecto “Impulsem!” son los siguientes:

- **No define un modelo de organización** de los procesos de trabajo y administrativos estandarizados y detallados. **Define una estrategia para los CSS** (qué hay que hacer y por qué es más importante que cómo y dónde).
- “Impulsem!” se concibe, también, como un **proceso social organizativo** que debe mejorar el conocimiento, la confianza, el compromiso mutuo y la cooperación entre profesionales del conjunto de la organización.
- **No es de arriba abajo, ni de fuera a dentro**, es el resultado de un trabajo promotor, catalizador, articulador, del saber hacer y la confianza en la profesionalidad de los equipos de los CSS.
- “Impulsem!” **significa una manera diferente de hacer**. La ejecución de “Impulsem!” se abre también a la participación de los y las profesionales y de los equipos de los CSS.

II. La visión y la misión del proyecto “**Impulse!**” en los CSS

La visión o la situación deseable de los CSS es el marco referencial en el que trabaja y se inscribe la misión del proyecto “**Impulse!**”:

- Son centros de acompañamiento para el empoderamiento de personas y sectores sociales basados en el despliegue del trabajo sociofamiliar, grupal y comunitario.
- Actúan como promotores y referentes del trabajo en red en el territorio para reforzar el trabajo colaborativo con las entidades sociales y los movimientos de defensa de derechos del conjunto de la acción social del territorio.
- Están bien articulados y son complementarios con los otros sistemas de servicios, que proporcionan igualdad de oportunidades y equidad, en especial, los de asistencia sanitaria y de enseñanza.
- Disponen de recursos de manera proporcional a la problemática social del territorio para poder garantizar una acción equitativa y de calidad al conjunto de la ciudadanía.
- Son permeables a las opiniones de las personas atendidas, al tejido asociativo, a los principales órganos municipales de participación en materia social y a los movimientos de defensa de derechos en el territorio.
- Actúan con responsabilidad pública y, en consecuencia, con transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía.

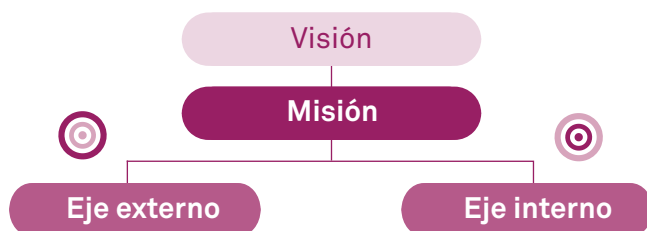
Para avanzar desde la situación actual hasta la situación deseable, el tema clave que hay que abordar y que proponemos como misión del proyecto es el siguiente:



Dar más y mejor tiempo¹ y más espacios al trabajo sociofamiliar, grupal y comunitario, y reducir los tiempos de la tramitación fragmentada y burocrática y de las tareas sin impacto en una intervención social inclusiva y garante de derechos sociales.



Para poder desplegar la misión, se definen dos grandes itinerarios o ejes: el externo y el interno.



1. Mejor tiempo tiene que ver con los aspectos cualitativos del uso del tiempo. Es decir, un tiempo dedicado al desarrollo de una intervención de calidad.

Eje externo:

El eje externo recoge todas las acciones que el Ayuntamiento de Barcelona, como uno de los principales actores institucionales de Cataluña, puede desplegar en colaboración con otros actores. Este eje tiene una única línea estratégica:

Línea 1. Contribuir al avance del sistema de servicios sociales hacia un sistema de universalidad completa de derechos sociales.

Eje interno:

Mientras se consiguen estos objetivos, desde el Ayuntamiento de Barcelona no solo se puede sino que se debe desplegar internamente actuaciones para ganar más tiempo y espacios para el desarrollo del trabajo grupal, sociofamiliar y comunitario. Las líneas estratégicas de este eje interno que se proponen son las siguientes:

Línea 1. Recuperar tiempo para la intervención social: eliminar la “burocracia”.

Línea 2. Hacer de la atención grupal y del trabajo comunitario una parte esencial de la respuesta de los CSS.

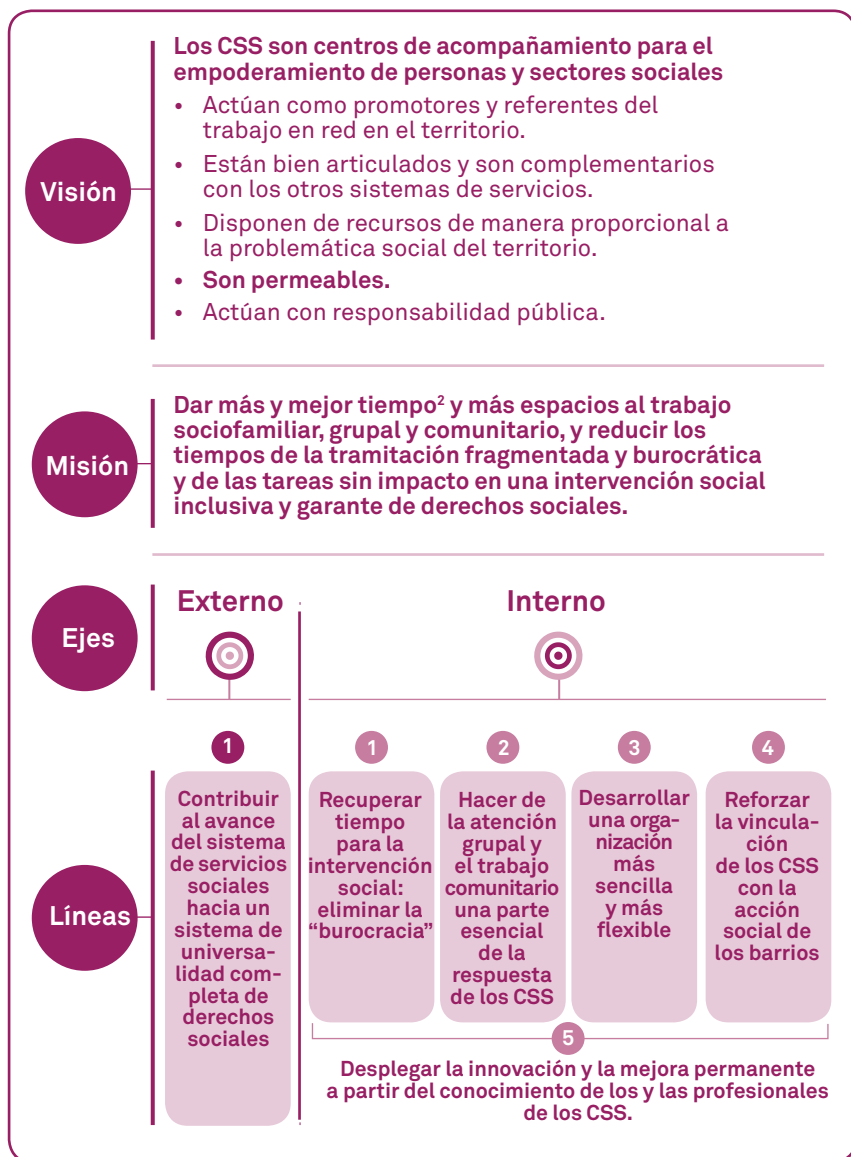
Línea 3. Desarrollar una organización más sencilla y más flexible.

Línea 4. Reforzar la vinculación de los CSS con la acción social de los barrios.

Línea 5. Desplegar la innovación y la mejora permanente a partir del conocimiento de los y las profesionales de los CSS.

Cuadro síntesis: documento propositivo

Visión, misión, ejes y líneas estratégicas



2. Mejor tiempo tiene que ver con los aspectos cualitativos del uso del tiempo. Es decir, un tiempo dedicado al desarrollo de una intervención de calidad.

III. Eje externo: líneas, objetivos y propuestas³



Línea 1:

Contribuir al avance del sistema de servicios sociales hacia un sistema de universalidad completa de derechos sociales

Renta mínima garantizada para toda la ciudadanía.

Financiación de la Generalitat para los SS de acuerdo con la población y las necesidades sociales.

Conseguir que los otros sistemas asuman las ayudas y las prestaciones propias dirigidas a la población en riesgo.

Línea 1.

Contribuir al avance del sistema de servicios sociales hacia un sistema de universalidad completa de derechos sociales.

Los objetivos son los siguientes:

- 1.1 Disponer de una renta mínima garantizada para toda la ciudadanía.
- 1.2 Conseguir la financiación de la Generalitat de Catalunya para los servicios sociales de acuerdo con la población y las necesidades sociales de la ciudadanía.
- 1.3 Gestionar solo las prestaciones y los servicios que deben asumir los CSS y conseguir que los otros sistemas asuman las ayudas y las prestaciones propias dirigidas a la población en riesgo.

³ La identificación de propuestas para desarrollar los objetivos requiere un proceso de trabajo interno con el equipo de dirección del IMSS.

IV. Eje interno: líneas, objetivos y propuestas³



Línea 1.

Recuperar tiempo para la intervención social:
eliminar la “burocracia”.

Los objetivos son los siguientes:

1.1. Gestionar de manera ágil y adecuada los informes que emiten los y las profesionales de servicios sociales a demanda de otros servicios e instancias.

Propuestas:

- Abrir un proceso de trabajo específico para simplificar, racionalizar y, si es posible, automatizar la elaboración de informes y solicitudes:
 - _ Identificar los diferentes informes y solicitudes que se elaboran.

- _ Analizar su propósito, valorar la oportunidad y la pertinencia.
- _ Simplificar y racionalizar el contenido.
- _ Elaborar modelos tipo de referencia.
- _ Automatizar su proceso de tramitación (transferencia automática de los datos y registros existentes).

1.2. Establecer los sistemas de información como soporte del trabajo social y no a la inversa.

- Implantar un nuevo sistema de información que:
 - _ Abarque todas las modalidades de atención (individual, grupal y comunitaria).
 - _ Integre la gestión de las diferentes prestaciones (SAD, SAUV) en un único entorno de trabajo fácil e intuitivo.
 - _ Agilice los procesos de trabajo (mejorar el expediente familiar, simplificar el registro de datos, etcétera).
 - _ Simplifique la interoperabilidad, evite consultas múltiples y cálculos manuales y muestre automáticamente una visión integral de la situación económica y personal de la persona o de la unidad de convivencia.
- Avanzar en la digitalización de los procesos de atención (por ejemplo, firma LOPD, PIA, firma electrónica de personas atendidas y profesionales).
- Dotar a los centros de apoyo profesional continuado y de proximidad en la utilización de las diferentes herramientas, que permita, también, recoger información sobre incidencias e identificar mejoras en el diseño: tutores funcionales.
- Revisar el sistema de formación en la utilización de las herramientas y los aplicativos: acercar la formación a los centros (formación en grupos más reducidos y más práctica).

- Crear una comisión estable con profesionales de los CSS para la mejora y la innovación de los sistemas de información.
- Adaptar los requerimientos de la tarea de los y las profesionales (por ejemplo, reuniones, visitas a domicilio) en el portal de trámites de RH.

1.3. Liberar los CSS de la tramitación de recursos no propios.

- Abrir un proceso de trabajo con las organizaciones e instancias correspondientes para devolver la tramitación de recursos que no son propios de servicios sociales. Por ejemplo, desinsectaciones, limpiezas de choque, gestión de entierros, custodia de animales, guardamuebles, ayudas para el programa de factura de los suministros, etcétera.

1.4. Mejorar el circuito organizativo y de atención de los procesos que tienen un impacto mayor en los CSS.

- Evaluar y reprogramar, en su caso, el modelo organizativo del servicio de atención a la dependencia.
- Diseñar y crear una oficina de gestión de prestaciones económicas, para evitar pasar, en primera instancia, por los CSS.
- Mejorar el circuito organizativo para responder a las demandas de estudio de infancia y adolescencia en riesgo.

Línea 2:

Hacer de la atención grupal y el trabajo comunitario una parte esencial de la respuesta de los CSS

Incrementar el trabajo y la acción grupal.

Promover los grupos informativos.

Impulsar la perspectiva comunitaria.

Línea 2.

Hacer de la atención grupal y el trabajo comunitario una parte esencial de la respuesta de los CSS.

Los objetivos son los siguientes:

2.1. Incrementar y potenciar el trabajo y la acción grupal.

- Explorar todas las potencialidades del trabajo grupal no solo como recurso complementario, sino también como sustitutivo de la atención individual.
- Facilitar los procesos de implantación de nuevos proyectos a partir del acompañamiento y el intercambio entre profesionales y la transferencia de proyectos que ya funcionan con éxito.
- Dar apoyo al diseño de nuevos proyectos para abordar necesidades emergentes.
- Flexibilizar el alcance territorial de los proyectos (facilitar la colaboración entre centros, las derivaciones de personas entre centros, etcétera).
- Facilitar la difusión de los grupos a los servicios prescriptores y a la ciudadanía.

2.2. Promover los grupos informativos como una manera de atender que aporta más beneficios a las personas atendidas y un uso más eficiente del tiempo para los y las profesionales.

- Generalizar la atención colectiva en determinados ámbitos o temas (por ejemplo, servicios para las personas mayores, información básica sobre el servicios, etcétera).
- Sistematizar un modelo de referencia para la organización y la dinamización de los grupos informativos.
- Identificar las medidas para generalizar el funcionamiento de grupos informativos en toda la ciudad (identificación de necesidades formativas, unidades de apoyo puntual, etcétera).
- Promover la organización de sesiones informativas con otros servicios (vivienda, servicios de inserción laboral, etcétera).

2.3. Impulsar la perspectiva comunitaria en los CSS.

- Identificar las medidas y los proyectos clave para el desarrollo de la perspectiva comunitaria en los CSS.
- Promover la implicación de los CSS en proyectos en común y la participación en marcos de trabajo con entidades y movimientos sociales del territorio.
- Favorecer la implicación de los CSS en los planes comunitarios ya existentes o promovidos por otras instituciones.

Línea 3:

Desarrollar una organización más sencilla y más flexible

Reforzar las puertas de entrada.

Construir colaborativamente las “otras” puertas de entrada.

Repensar las unidades de atención de los CSS.

Línea 3.

Desarrollar una organización más sencilla y más flexible.

Los objetivos son los siguientes:

3.1 Reforzar las puertas de entrada (presenciales y telefónicas) ampliando las capacidades de información, cribado y orientación para facilitar una atención más inmediata.

- Revisar y singularizar el perfil de las personas que atienden al público (competencias, capacidades, formación). Valorar el redimensionado y la incorporación de nuevos perfiles en la puerta (insertores sociales o informadores).
- Dotar a los y las profesionales que atienden telefónica o presencialmente al público de los dispositivos y los soportes (contenidos, formatos) necesarios.
- Articular la formación inicial de las personas que se incorporan a las UGA de los CSS (formación presencial, guía o cápsula de acogida).
- Ampliar la capacidad de respuesta y de filtro del DATC. Explorar la incorporación de nuevos perfiles en el servicio (informadores, insertores sociales).
- Mejorar los espacios de la atención al público para facilitar la privacidad y contribuir a un clima más sereno y distendido.

- Revisar y mejorar el funcionamiento y las funcionalidades del quiosco (acceso desde el mostrador, firma LOPD, etcétera).

3.2. Construir colaborativamente las “otras puertas de entrada”, los procesos de acogida y de atención de las personas derivadas desde servicios especializados u orientadas o detectadas por otros servicios, entidades u organizaciones del territorio.

- Abrir procesos de trabajo y colaboración con los principales servicios que derivan u orientan a personas atendidas a los servicios sociales (OAC, oficinas de vivienda) para evitar las derivaciones inadecuadas.
- Facilitar un mejor conocimiento de los servicios que detectan, orientan o derivan personas atendidas a los CSS y de sus profesionales para avanzar en criterios y orientaciones comunes (reconocimiento de los diagnósticos o valoraciones, acompañamiento en algunas derivaciones, evaluaciones periódicas, planes de trabajo conjunto, etcétera).
- Reforzar el acompañamiento en el proceso de transición entre los servicios especializados y los CSS (sin hogar, atención a la mujer, infancia en riesgo, etcétera) para evitar rupturas y retrocesos en los itinerarios personales.

3.3. Repensar las unidades de atención de los CSS: contenido, composición y dimensionado.

- Abrir un proceso de análisis y revisión sobre el contenido y la dimensión de las unidades de atención de los CSS. Explorar nuevos criterios de clasificación y organización. Contrastar la posibilidad de una unidad de baja intensidad (primeras atenciones, seguimientos de baja intensidad, seguimientos de recursos, seguimientos indirectos, necesidades económicas temporales, etcétera) y una unidad de alta intensidad (tratamiento).

- Abrir un proceso de trabajo para revisar la organización de las primeras atenciones, facilitar una mejor capacidad de respuesta a la ciudadanía y ejercer menos presión en los y las profesionales que las asumen.
- Analizar y establecer la mejor organización del seguimiento indirecto vinculado a servicios o recursos (SAD, Làbora, comedor, “Comidas en compañía”, etcétera).
- Mejorar el sistema de cobertura de bajas y permisos y los procesos de incorporación de nuevos y nuevas profesionales, y reforzar el equipo volante para reducir el impacto que tienen los cambios de profesionales de referencia en la atención a las personas y en las relaciones con otros servicios.
- Articular medidas de soporte a aquellos centros que por su tamaño (muy grande o muy pequeño) o por la especial complejidad de la población que atienden demandan necesidades singulares.

Línea 4:

Reforzar la vinculación de los CSS con los barrios

Promover el rol de los CSS como promotores del trabajo en red.

Facilitar la participación de profesionales en la atención grupal y comunitaria y fuera del centro.

Ampliar la accesibilidad del servicio, los horarios de atención del CSS y las formas de atención no presencial.

Reforzar las herramientas de análisis, programación y coordinación de la intervención social del territorio.

Maximizar los derechos y las oportunidades de participación.

Línea 4.

Reforzar la vinculación de los CSS con los barrios.

Los objetivos son los siguientes:

4.1. Reforzar el rol de los CSS como promotores de la organización y la gestión del trabajo en red con otras organizaciones, sistemas y servicios.

- Establecer o fortalecer los marcos y los circuitos necesarios para el trabajo en red con los servicios de otros sistemas, especialmente con los servicios de salud y enseñanza.
- Designar profesionales de referencia en determinados ámbitos (personas cuidadoras, pobreza energética, salud mental) que puedan asumir la representación y la interlocución de los CSS en los marcos de trabajo de ciudad (procesos de planificación, redes, etcétera).
- Promover los marcos de trabajo y las medidas (redes interprofesionales, sistemas de información compartidos) que favorecen la máxima integralidad de la atención entre los servicios de salud y servicios sociales.

4.2. Facilitar la participación de los y las profesionales en los proyectos de atención grupal y comunitaria y el trabajo fuera del centro.

- Facilitar la flexibilización de los horarios y las agendas para dar mayor autonomía y responsabilidad a los y las profesionales en la organización del tiempo.
- Dotar a los CSS de los equipos tecnológicos necesarios para trabajar fuera del centro (móviles con internet, portátiles con acceso a todos los aplicativos, tabletas, wifi en los CSS, etcétera).

4.3. Ampliar la accesibilidad del servicio, los horarios de atención de los CSS y las formas de atención no presencial.

- Explorar el potencial de internet como puerta de entrada y medio de información y relación con las personas atendidas.
- Mejorar los mecanismos de comunicación entre CSS y las personas atendidas: sistema telefónico de los CSS (sistema de registro de llamadas pendientes y trazabilidad, identificación de las llamadas, etcétera).
- Definir los criterios para el uso del correo electrónico como medio de comunicación con el servicio.
- Revisar el cierre de los centros los jueves por la mañana y analizar nuevas medidas para ampliar los horarios del servicio (implantación de turnos profesionales).

4.4. Reforzar las herramientas de análisis, programación y coordinación de la intervención social del territorio.

- Establecer un sistema de indicadores fácil, válido y fiable para medir la eficacia y la eficiencia del trabajo grupal, comunitario y sociofamiliar.
- Facilitar herramientas para el análisis territorial (explotación de los datos recogidos en el sistema de información) que debe fundamentar el Plan de acción social de centro.
- Facilitar momentos de paro periódico y soporte técnico a los equipos para la reflexión sobre la intervención social en el territorio y la revisión de casos.
- Concretar marcos estables y circuitos de relación entre los CSS y el Distrito para mejorar la complementariedad y la coordinación de las actuaciones, especialmente las que inciden en el espacio público.

4.5. Maximizar los derechos y las oportunidades de participación de la ciudadanía y de las personas atendidas.

- Mejorar el conocimiento que tiene la ciudadanía sobre los servicios sociales, ajustando las expectativas sobre la respuesta del servicio.
- Elaborar y difundir contenidos informativos en diferentes soportes (materiales de fácil lectura, vídeos, etcétera) sobre los temas o las cuestiones más comunes (los servicios, los recursos, las prestaciones).
- Reforzar la transparencia en la actuación de los servicios: facilitar la difusión de los criterios de acceso a las prestaciones o la gestión de la lista de espera.
- Avanzar en la concreción de compromisos de atención y de calidad con la ciudadanía.

- Concretar orientaciones para facilitar la participación activa de las personas atendidas, las familias cuidadoras u otros agentes implicados en la atención y en la toma de decisiones sobre el proceso de atención.
- Establecer un sistema proactivo de recogida y gestión de sugerencias y quejas de la atención recibida en los CSS y, en especial, de los servicios que reciben las personas en sus domicilios (SAD).
- Concretar con los distritos los circuitos de información necesarios para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas de la actuación de los CSS ante los órganos de participación municipal (Consejo de Barrio y Consejo de Distrito).

Línea 5:

Desplegar la innovación y la mejora permanente a partir del conocimiento de los y las profesionales de los CSS

Definir medidas para mejorar el cuidado de los equipos y facilitar los itinerarios.

Definir y compartir metodologías de trabajo y criterios de atención y organización en la ciudad.

Facilitar el acceso al conocimiento especializado sobre recursos y estrategias de intervención.

Implicar a los y las profesionales en el despliegue de **“Impulsem!”**.

Vincular la dotación de nuevos recursos a los objetivos de mejora.

Línea 5.

Desplegar la innovación y la mejora permanente a partir del conocimiento de los y las profesionales de los CSS.

Los objetivos son los siguientes:

5.1. Definir medidas para mejorar el cuidado de los equipos y facilitar los itinerarios profesionales.

- Identificar medidas dirigidas a tener cuidado de los y las profesionales (acompañamiento y apoyo, rotación o estancias temporales en puestos de gestión o sin presión asistencial) y acordar un sistema de indicadores claros para medir esta dimensión.
- Formalizar el reconocimiento de la experiencia en determinados temas para que algunos y algunas profesionales puedan ejercer funciones de asesoramiento con los propios compañeros del centro o de distrito (por ejemplo, trastorno por acumulación, violencia de género).

5.2. Definir y compartir, en la ciudad, metodologías de trabajo, criterios de atención y organización de la intervención.

- Establecer una unidad de desarrollo y soporte técnico que facilite la sistematización de las mejores prácticas existentes y la definición de criterios y metodologías de trabajo que se puedan compartir para toda la organización, por ejemplo:
 - _ La entrevista como espacio y herramienta clave de la intervención en el trabajo individual y familiar en los CSS: tipología, objetivos, asignación y gestión del tiempo, dinámica, contenido en función de situaciones o problemáticas tipo, perspectiva de género, etcétera.
 - _ Criterios de la atención urgente y preferente en los CSS.
 - _ Criterios para la organización de la atención (por ejemplo, intensidad en la atención).
- Facilitar la sistematización del conocimiento y la difusión de la experiencia de los y las profesionales (temas de interés, metodologías, buenas prácticas).

5.3. Facilitar el acceso de los y las profesionales al conocimiento especializado sobre los recursos, los procesos o las estrategias de intervención que requieren determinados temas o casos de más complejidad.

- Identificar y facilitar el acceso al asesoramiento técnico especializado para el abordaje de los casos más complejos (violencia, incapacitaciones, maltratos, culturas minoritarias).
- Facilitar el acceso a la información sobre los recursos del territorio (entidades, profesionales) en diferentes ámbitos de actuación
- Avanzar en la utilización de marcos de trabajo virtual para facilitar el intercambio, compartir metodologías, experiencias y buenas prácticas.

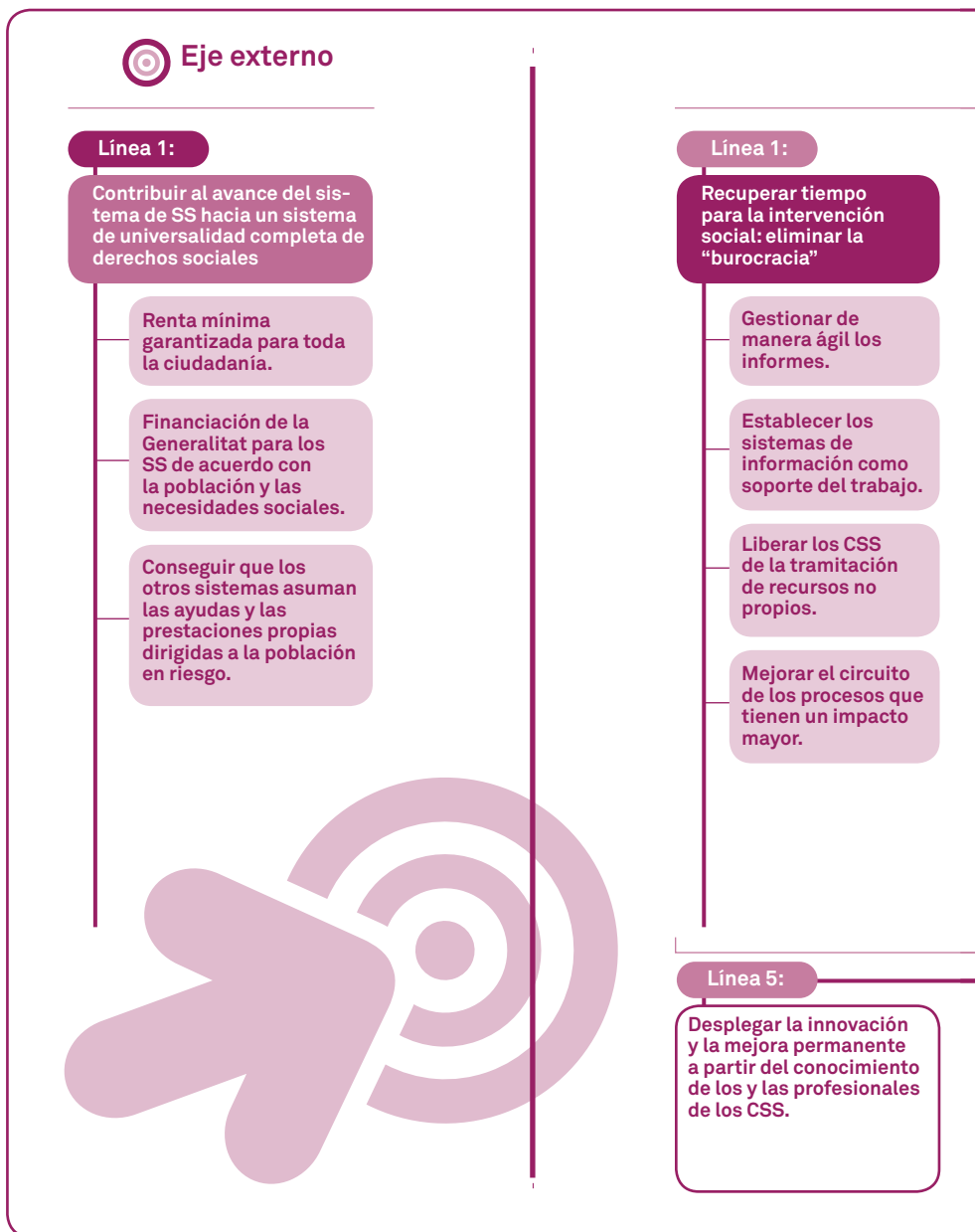
5.4. Garantizar la implicación de los y las profesionales en el despliegue, la evaluación y la reprogramación del proyecto **“Impulsem!”**.

- Dar continuidad a la organización de talleres de acción con la participación de los y las profesionales para diseñar los proyectos y las acciones que se consideren clave para mejorar la calidad del trabajo de los CSS.
- Establecer sesiones monográficas con los y las profesionales de los CSS, tanto para la identificación de los desafíos que abordar, como para la identificación de las soluciones y la evaluación y la reprogramación de estas mismas soluciones.

5.5. Vincular la nueva dotación de recursos humanos y materiales a los diferentes objetivos y proyectos de mejora.

Cuadro síntesis:

Ejes, líneas estratégicas y objetivos



Eje interno

Línea 2:

Hacer de la atención grupal y el trabajo comunitario una parte esencial de la respuesta de los CSS

Incrementar el trabajo y la acción grupal.

Promover los grupos informativos.

Impulsar la perspectiva comunitaria.

Línea 3:

Desarrollar una organización más sencilla y más flexible

Reforzar las puertas de entrada.

Construir colaborativamente las “otras” puertas de entrada.

Repensar las unidades de atención de los CSS.

Línea 4:

Reforzar la vinculación de los CSS con los barrios

Promover el rol de los CSS como promotores del trabajo en red.

Facilitar la participación de profesionales en la atención grupal y comunitaria y el trabajo fuera del centro.

Ampliar la accesibilidad del servicio, los horarios de atención del CSS y las formas de atención no presencial.

Reforzar las herramientas de análisis, programación y coordinación de la intervención social del territorio.

Maximizar los derechos y las oportunidades de participación.

Definir medidas para mejorar el cuidado de los equipos y facilitar los itinerarios.

Definir y compartir metodologías de trabajo y criterios de atención y organización en la ciudad.

Facilitar el acceso al conocimiento especializado sobre recursos y estrategias de intervención.

Implicar a los y las profesionales en el despliegue de **“Impulsem!”**.

Vincular la dotación de nuevos recursos a los objetivos de mejora.

V. Próximos pasos

Presentación, contraste e identificación de prioridades (para la elaboración del programa de actuación 2017-2019) (febrero-abril)

- **Segunda jornada técnica: 6-21 de abril.**

Definición y concreción del programa de actuación (equipo de gobierno) (abril-junio)

- **Programa de actuación (propuestas y proyectos priorizados 2017-2019)**
 - Descripción.
 - Objetivos.
 - Justificación.
 - Calendario y despliegue territorial previsible.
 - Presupuesto estimado.
 - Fuentes de financiación previsible.
 - Indicadores de seguimiento y evaluación.
- **Sistemas de indicadores para el seguimiento y evaluación de la gestión de “Impulsem!”**
 - Indicadores de despliegue de las acciones, propuestas y proyectos priorizados.
 - Indicadores de realización de objetivos de las líneas estratégicas y de los objetivos.
 - Indicadores de evolución de la situación social de los entornos de los CSS.

- Proceso participativo en los CSS para adaptar los objetivos y los proyectos estratégicos a las necesidades y las singularidades de los diferentes territorios.
- Programación de las jornadas de participación, mesas de deliberación y talleres de acción para dar continuidad y ampliar la participación de los y las profesionales en los procesos de gestión, evaluación y reprogramación permanente de **“Impulsem!”**.

barcelona.cat/dretssocials