



Unitats de treball per a la formació dels equips dels CSS

Estratègia d'implantació general del
Model de Serveis Socials Bàsics

U 4

Unitat

Circuit d'atenció social bàsica

CONTINGUTS

- (a)** Dimensions bàsiques del circuit
- (b)** Lògica i organització general del circuit
- (c)** Unitat de Gestió Administrativa
- (d)** Unitat de Primera Atenció
- (e)** Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva
- (f)** Comparació entre les dues unitats
- (g)** Perfils professionals i criteris d'assignació
- (h)** El circuit d'atenció social a persones i famílies
- (i)** Conceptes metodològics bàsics utilitzats
- (j)** Nexes i dispositius d'interconnexió

Barcelonasocial



Ajuntament de Barcelona

Index

03	Presentació
04	Desenvolupament de la unitat
04	(a) DIMENSIONS CLAU DEL CIRCUIT D'ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA
06	(b) LÒGICA I ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CIRCUIT
08	(c) LA UNITAT DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA
08	Definició
08	Funcions
09	Funcions i tasques
12	Composició professional i rols
14	(d) LA UNITAT DE PRIMERA ATENCIÓ
14	Definició
14	Funcions
14	Les fases metodològiques de treball i les tasques
16	Composició professional i rols
17	(e) LA UNITAT DE SEGUIMENT, TRACTAMENT I ATENCIÓ COL·LECTIVA
17	Definició
17	Funcions
18	Les fases metodològiques de treball i les tasques
20	Atenció grupal i projectes d'acció comunitària
20	Composició professional i rols
22	(f) COMPARACIÓ ENTRE LES DUES UNITATS
23	(g) PERFILS PROFESSIONALS QUE CONFORMEN CADA UNITAT I CRITERIS D'ASSIGNACIÓ
23	Unitat de Gestió Administrativa
23	Unitat de Primera Atenció
24	Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva
24	Permanència dels treballadors/es socials a les unitats del circuit d'atenció
25	(h) CIRCUIT D'ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA A PERSONES I FAMÍLIES
26	Relat de la seqüència del circuit d'atenció social bàsica a persones i famílies
28	(i) CONCEPTES METODOLÒGICS BÀSICS UTILITZATS
28	L'exploració valorativa i l'exploració diagnòstica
29	El pronòstic i l'orientació del cas
29	La interdisciplinarietat
29	Pla de treball
30	La coordinació
30	El protocol
31	(j) NEXES I DISPOSITIUS D'INTERCONNEXIÓ
32	Nexes per a l'articulació del circuit
34	Resum
35	Documents de referència



Projecte CINTRA

Compromís, INnovació,
TRansformació de l'Acció Social

Presentació

El present mòdul pretén donar una visió global i integrada del circuit d'atenció, així com també les delimitacions i les característiques clau de cada unitat.

En aquest document de treball s'exposen la lògica i el marc metodològic del circuit d'atenció social bàsica a persones i famílies. Es defineixen cada una de les unitats que componen el circuit, delimitant les funcions bàsiques i les tasques essencials de cada unitat segons un fil conductor de coherència metodològica. Així mateix, s'identifiquen els rols professionals de cada unitat i es fan recomanacions per a l'organització de cadascuna.

Finalment, s'introdueix de manera operativa el concepte de nexa aplicat al circuit d'atenció, assenyalant aquelles àrees de connexió i relació necessàries que comporten un canvi en la dimensió organitzativa interna que serà objecte de treball a la unitat de treball següent.

Desenvolupament de la Unitat

(a) DIMENSIONS CLAU DEL CIRCUIT D'ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA

1. Prioritza l'accés fàcil i replanteja la porta d'entrada

- + Es concreta i es defineix la Unitat de Gestió Administrativa amb funcions de recepció i tramitació.
- + Incorpora un sistema multicanal que assegura que la persona pot entrar al circuit d'atenció mitjançant cita prèvia telefònica, web o presencial.
- + Es disposa també d'un Dispositiu d'Atenció Telefònica Centralitzat.

2. El circuit d'atenció està concebut com un contínuum

- + Planteja itineraris d'atenció social a les persones segons cada situació.
- + Defineix els nexes i les connexions indispensables a l'interior del circuit d'atenció social bàsica per garantir l'atenció adequada segons que calguin tipus d'abordatge o un altre.
- + Connecta i articula el conjunt d'accions de suport a la persona i els diversos agents que les desenvolupen en el marc dels serveis socials bàsics.

3. Diferencia tres unitats professionals en el circuit d'atenció que conformen l'estructura:

- Unitat de Gestió Administrativa
- Unitat de Primera Atenció
- Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva
 - + Posa l'èmfasi en les funcions i el tipus d'abordatge professional que es fa en cada una de les unitats del circuit d'atenció.
 - + Protocol·litza l'acció a cada unitat.
 - + Diferencia la intervenció breu de la intervenció sostinguda i/o més aprofundida.
 - + Focalitza la interdisciplinarietat quan es necessita.

4. Integra la dimensió individual i familiar, la grupal i la comunitària

- + Es prioritza la protocol·lització del conjunt de l'acció professional incloent tots els nivells d'atenció necessaris (familiar, grupal i comunitari) per abordar cada situació o problemàtica.
- + Situa el disseny de projectes d'atenció grupal i d'accions comunitàries estretament lligat a les unitats d'atenció professionalitzades i en funció de la detecció i l'anàlisi d'emergents i situacions.

5. De proximitat i emmarcat en l'entorn

- + Es considera els serveis socials bàsics inserits en el territori i amb interrelació amb el conjunt d'agents socials de la comunitat.

6. Orientat cap a la transversalitat per tal d'assegurar una articulació de la xarxa institucional i agents socials implicats en l'atenció a les persones

- + Preveu les connexions i l'articulació amb sistemes de serveis prioritaris per a l'atenció a la persona.

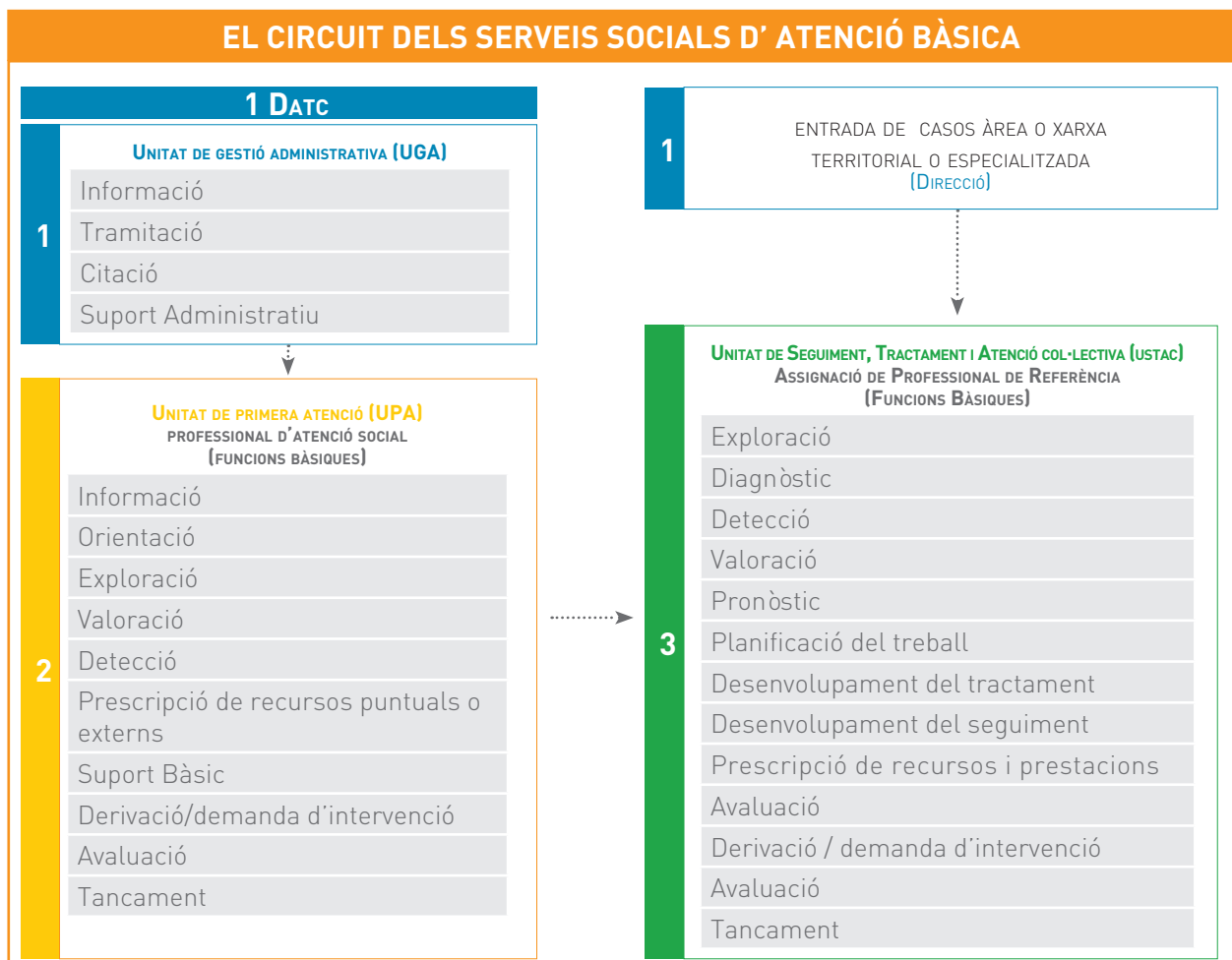
(b) LÒGICA I ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CIRCUIT

El circuit dels serveis socials bàsics és *"el conjunt d'accions professionalitzades que s'organitzen en el nivell intern per tal d'assegurar el millor funcionament per a l'atenció social a les persones i famílies"*. En aquest sentit parlarem de:

1. Les unitats del circuit d'atenció social bàsica com a unitats d'acció professional:

- Unitat de Gestió Administrativa
- Unitat de Primera Atenció
- Unitat de Tractament, Seguiment i Acció Col·lectiva

2. Els nexes, com a articuladors de tot el circuit, han de permetre la correcta circulació dels casos. Cal garantir els nexes i les connexions necessaris i indispensables, és a dir, actes i mecanismes diversos de comunicació professional, protocols i instruments establerts i espais de treball entre professionals.



Les unitats del circuit d'atenció social bàsica

Les unitats són conjunts d'acció professional que s'organitzen per prestar l'atenció adequada segons cada situació o demandes de les persones ateses.

A cada una de les unitats s'han previst les funcions professionals que s'hi duen a terme. Aquestes funcions, per tal de sistematitzar metodològicament la intervenció professional, s'han agrupat en fases operatives i lògiques de treball. En cada una d'aquestes fases destaquem les tasques bàsiques que la componen.

Així mateix, destacarem aquelles característiques que singularitzen i diferencien cada unitat d'acció professional:

Unitats del circuit d'atenció:

- + Definició de cada unitat
- + Funcions de cada unitat
 - Fases metodològiques de treball
 - Tasques
- + Composició professional i rols
- + Característiques principals de cada unitat
- + Protocols i instruments

(c) LA UNITAT DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA



Definició de la Unitat de Gestió Administrativa

La Unitat de Gestió Administrativa és la unitat del CSS que desenvolupa funcions dirigides tant a la ciutadania com al funcionament intern del CSS.

En relació amb les persones que s'adrecen al CSS, ha de garantir l'atenció presencial durant l'horari d'atenció al públic. Igualment, haurà de garantir la recepció de trucades que es deriven del dispositiu d'atenció telefònica centralitzat (en endavant DATC) en els horaris que s'estableixin.

Funcions de la Unitat de Gestió Administrativa

Com a funcions principals envers la ciutadania, aquesta unitat ha de donar informació protocol·litzada, tramitar prestacions que no requereixen una valoració social i donar o canviar cites amb els professionals.

Les funcions internes de la Unitat de Gestió Administrativa estan directament relacionades amb el suport administratiu als altres professionals i el suport al funcionament intern del centre.

En resum, les funcions de la Unitat de Gestió Administrativa són:

- + Informació
- + Citació
- + Tramitació
- + Administració interna

Funcions i tasques de la Unitat de Gestió Administrativa

Funció Informativa i de Citació

La funció informativa s'ha de garantir presencialment i per via telefònica.

Funcions	Tasques
Informació protocol·litzada sobre la cartera de serveis i sobre els criteris d'accés (només aquella informació objectiva que no requereix interpretació de la demanda).	<ul style="list-style-type: none"> + Donar informació utilitzant les eines adequades (STP, portal de tràmits, etc.). + Lliurar la documentació corresponent en funció de la informació sol·licitada. + Informar al mòdul-aplicatiu l'objecte de cada consulta atesa al mostrador. + Detectar demandes que requereixen visita amb TS.
Informació sobre el funcionament general del CSS (horari d'atenció, unitats d'atenció, temps d'espera, etc.) i sobre les activitats que s'hi duen a terme.	
Informació sobre altres serveis i equipaments municipals del territori.	<ul style="list-style-type: none"> + Consultar base de dades i recursos dels districtes o la ciutat utilitzant les eines adequades (ASIA). + Orientar les persones cap als serveis i equipaments municipals pertinents, imprimir i lliurar-los la informació pertinent: adreça, telèfon i horaris d'atenció (ASIA).
Informació al ciutadà sobre el procediment per a la presentació formal de queixes i suggeriments.	<ul style="list-style-type: none"> + Donar la informació i els documents necessaris per interposar queixes o suggeriments en relació amb els serveis de l'Ajuntament. + Donar informació sobre el procediment per interposar queixes sobre serveis d'altres administracions. + Suport a les persones, si escau, en la redacció de queixes.
Redirigir les demandes que no correspon atendre al CSS , sempre que això no requereixi cap mena de valoració o interpretació personal per part de l'administratiu/va.	
Informar de l'estat de tràmits iniciats.	<ul style="list-style-type: none"> + Consultar les aplicacions necessàries per tal d'informar de l'estat d'un tràmit o recurs (Llei de dependència, teleassistència, etc.).
Citació de persones.	<ul style="list-style-type: none"> + Gestió de l'agenda dels professionals: <ul style="list-style-type: none"> — Programar cites a persones (derivades del DATC, que passen a la USTAC, per indicació de la direcció, derivades d'altres serveis, etc.). — Cancel·lacions i reprogramacions de cites a petició de les persones o dels professionals. — Programar reunions d'equip a petició del director/a. — Programar coordinacions entre professionals o despatxos amb la direcció a petició del director, de professionals o d'altres serveis.
Gestió del flux de persones al centre.	<ul style="list-style-type: none"> + Assistir el ciutadà en l'ús del quiosc. + Gestió de cues. + Control de la sala d'espera.

Funció Tramitadora	
Funcions	Tasques
Gestió de les dades bàsiques de les persones als SIBS/SIAS	<ul style="list-style-type: none"> + Alta d'un expedient als SIBS/SIAS. + Modificació de les dades bàsiques. + Introducció d'informació bàsica als expedient a petició dels directors/es (dades bàsiques, persones per programar la visita a l'agenda, etc.).
Tramitació directa de prestacions que no requereixen una valoració professional i un seguiment social	<ul style="list-style-type: none"> + Registre de sol·licituds. + Assistència en l'emplenament de formularis i sol·licituds. + Recollida de la documentació. + Verificació dels requeriments de les sol·licituds de prestacions i revisió de la documentació aportada per l'usuari. + Fotocòpies, escanejats, etc. + Introducció de les dades a l'aplicatiu corresponent. + Enviament de les sol·licituds a l'entitat que correspongui.
Informació sobre altres serveis i equipaments municipals del territori.	<ul style="list-style-type: none"> + Consultar base de dades i recursos dels districte o la ciutat utilitzant les eines adequades (ASIA). + Orientar les persones cap als serveis i equipaments municipals pertinents, imprimir i lliurar-los la informació pertinent: adreça, telèfon i horaris d'atenció (ASIA).
Tramitació de prestacions un cop feta la valoració professional	<ul style="list-style-type: none"> + Intervenció en el procés de tramitació d'aquelles prestacions que s'inicien amb una valoració professional (recollida de documentació, revisió de la documentació aportada, introducció de dades, còpies i escanejats, enviament de sol·licituds a l'entitat que correspongui).
Seguiment dels tràmits de sol·licituds de prestacions gestionats	

Funció de suport administratiu intern

Funcions	Tasques
Atenció de les trucades derivades del Dispositiu d'Atenció Telefònica Centralitzat	<ul style="list-style-type: none"> + Atendre les trucades derivades del DATC. + Comunicar a la direcció les incidències detectades en la informació / citació realitzada des del DATC.
Gestió del correu electrònic	<ul style="list-style-type: none"> + Recepció i gestió dels correus electrònics del DATC.
Suport als professionals (per encàrrec del director) en la Gestió Administrativa associada a processos d'atenció	<ul style="list-style-type: none"> + Confecció d'expedients de visites noves. + Cerca i preparació dels expedients i papers relatius a les visites que hi ha programades cada dia. + Escaneig de documents. + Enviament i recepció de faxos. + Emplenament i enviament de diferents documents administratius.
Tasques Administratives associades a l'elaboració dels PIA	<ul style="list-style-type: none"> + Cerca de la llista de PIA pendents. + Depuració de la llista de PIA pendents (comprovació de l'excel de dades econòmiques, comprovació de SIBS, etc.). + Assignació dels PIA al professional que correspongui, seguint les indicacions de la direcció. + Contacte telefònic inicial: verificació de dades, avançar documentació i citació. + Preparació de l'expedient per part del professional. + Configurar l'expedient per enviar-lo (endreçar la documentació segons l'ordre marcat, fotocòpies de documentació per arxivar, etc.). + Realització d'enviaments vinculats als PIA (PIA nous, PIA retornats, modificacions de PIA, documentació requerida pel PRODEP, etc.).
Suport administratiu a la direcció	<ul style="list-style-type: none"> + Elaboració de les llistes de professionals, horaris, persones usuàries, etc. + Manteniment de l'agenda de gestió: canvi de plantilles, modificacions per vacances, bloqueig d'agendes per baixes curtes, etc. + Suport en la planificació de les vacances. + Suport en determinats tràmits de personal (indisposats, etc.). + Convocatòries i actes de les reunions d'equip. + Informes de gestió automàtics. + Suport en la gestió del SAD. + Suport en tasques de gestió. + Altres qüestions requerides per la direcció del CSS.
Gestió de la correspondència	<ul style="list-style-type: none"> + Registre d'entrades i sortides de correspondència. + Distribució de la correspondència entre els professionals. + Tramesa d'informes, citacions, cartes certificades, notificacions, etc. + Portar en persona la correspondència, quan la direcció ho indiqui.
Gestió dels Arxius i Fons Documentals	<ul style="list-style-type: none"> + Manteniment d'una manera ben organitzada de la informació sobre els serveis socials en forma de tríptics, fullets, etc., disponibles al públic. + Disseny i manteniment de registres i bases de dades diversos + Gestió de l'arxiu d'expedients. + Organització del fons documental del centre. + Confecció de sol·licituds de dependència i teleassistència (fotocòpies i muntar jocs). + Suport en la gestió i l'administració del Z: Comú. + Cerca d'informació a petició de la direcció (ordres oficials sobre ajudes i prestacions, legislació, etc.).
Seguiment del Manteniment del CSS	<ul style="list-style-type: none"> + Seguiment de les reparacions / instal·lacions necessàries i neteja del CSS.
Control i reposició del material d'oficina i altres recursos	<ul style="list-style-type: none"> + Control i reposició del material d'oficina. + Gestió de les targetes de metro.

Composició professional i rols

Dimensionament i cobertura de la Unitat de Gestió Administrativa

La Unitat de Gestió Administrativa estarà formada **per un mínim de dos administratius/ves** que tindran la formació especialitzada adient per desenvolupar totes les funcions que s'han de portar a terme des d'aquesta unitat.

La Unitat de Gestió Administrativa ha de quedar sempre coberta per una persona, com a mínim. Caldrà assegurar aquesta qüestió en períodes de vacances, en horaris de descans (esmorzar), etc.

Organització de la Unitat de Gestió Administrativa

Els dos professionals de la unitat desenvoluparan les seves funcions partint de la distribució següent:

Lloc 1 Atenció al públic	Lloc 2 Treball intern
Atenció presencial: + Informació + Citació + Tramitació (registre, recepció de documents, etc.) Gestió del flux de persones al CSS: quiosc, cues i sala d'espera.	Atenció telefònica derivada del DATC: + Informació + Citació + Tramitació (tasques internes) Suport administratiu intern

Els dos professionals de la unitat han de poder ocupar els dos llocs de treball indistintament. La direcció del CSS organitzarà la rotació dels dos professionals en els llocs de treball.

Igualment, els horaris d'aquesta unitat s'han de definir de manera que tots els seus membres puguin participar a les reunions d'equip, així com tenir temps per trobar-se amb la direcció quan sigui necessari.

Definició dels llocs de treball de la Unitat de gestió Administrativa

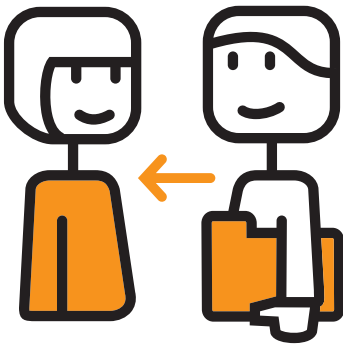
Experiència requerida per al desenvolupament de la feina

- + Experiència en atenció al públic i en tasques administratives.

Elements centrals del lloc de treball

- + **Polivalència.** Qualsevol de les persones de la unitat ha d'estar capacitada per resoldre qualsevol de les qüestions assignades en tot moment.
- + **Formació especialitzada.** L'especialització està condicionada per la necessitat de polivalència en els recursos humans adscrits a aquesta unitat. Els coneixements d'aquest personal seran especialitzats pel que fa als temes de serveis socials. Serà necessari, doncs, una formació a mida que assegurï els coneixements específics en serveis socials, atenció al públic i gestió d'expedients informàtics (tramitació administrativa).

(d) LA UNITAT DE PRIMERA ATENCIÓ



Definició de la Unitat de Primera Atenció

Unitat de Primera Atenció: és la unitat en què es fa la primera escolta i valoració professionalitzada del ciutadà que expressa una dificultat, necessitat o demanda.

- + Aborda de manera àgil les situacions que comporten una informació, una orientació o un suport bàsic.
- + Deriva a la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva aquelles situacions on es detecta que requereixen un suport més intens o sostingut en el temps.

Funcions de la Unitat de Primera Atenció

- + Exploració
- + Valoració
- + Informació
- + Orientació
- + Detecció
- + Prescripció de recursos puntuals o externs
- + Suport social bàsic
- + Derivació /demanda d'intervenció
- + Avaluació
- + Tancament

Les fases metodològiques de treball i les tasques

Per a l'organització del circuit operatiu d'atenció social bàsica, en cada una de les unitats s'han previst les funcions professionals que es duen a terme. Aquestes funcions, per tal de sistematitzar metodològicament la intervenció professional, s'han agrupat en fases operatives i lògiques de treball (que no necessàriament se succeeixen en un ordre cronològic i es poden superposar).

En cada una d'aquestes fases destaquem les tasques bàsiques que les caracteritzen.

Unitat de Primera Atenció	
Funcions per fases metodològiques	Tasques
Informació / Orientació	<ul style="list-style-type: none"> + Orientació i assessorament + Informació de recursos + Sessions informatives grupals
Exploració Valorativa / Detecció	<ul style="list-style-type: none"> + Entrevistes socials individuals o familiars + Visita a domicili (si és necessari) + Aplicació de protocols i indicadors per a la detecció i valoració de situacions de risc + Anàlisi de la informació i documentació aportada + Coordinació puntual amb serveis + Anàlisi de la demanda + Primera identificació del problema + Primera identificació de potencialitats + Primera hipòtesi de treball + Traspàs a la unitat de seguiment i tractament i atenció col·lectiva
Suport Bàsic¹	<ul style="list-style-type: none"> + Definició de la pauta d'abordatge + Entrevistes i activitats fins al tancament del cas + Informe social + Coneixement inicial de l'adequació del recurs + Traspàs a la Unitat de Seguiment, tractament i atenció col·lectiva
Prescripció / Activació de recursos	<ul style="list-style-type: none"> + Identificació de la necessitat + Indicació de la tramitació de recurs + Seguiment de la tramitació de recurs + Pas a la Unitat de Gestió Administrativa
Derivació / Demanda d'intervenció	<ul style="list-style-type: none"> + Informe i protocol de derivació + Coordinació amb serveis
Avaluació / Tancament	<ul style="list-style-type: none"> + Valoració de la situació + Valoració de resultats + Protocol de tancament

¹ El suport bàsic està definit a la unitat de treball núm. 3, que fa referència a conceptes.

Composició professional i rols de la Unitat de Primera Atenció

- + **El treballador/a social és el professional de la Unitat de Primera Atenció.** En aquesta unitat no es preveu atenció interdisciplinària. Es preveu la col·laboració dels altres rols professionals com a:
- + Col·laboració puntual: quan es tracta d'una atenció directa amb la persona usuària, que pot ser conjunta o no amb el treballador/a social, que complementa la funció valorativa o dóna suport en la detecció de situacions de risc.
- + Assessorament professional: és una atenció indirecta a la persona usuària, que es concreta en un suport tècnic a professionals.

Característiques principals

CARACTERÍSTIQUES DE LA UNITAT DE PRIMERA ATENCIÓ

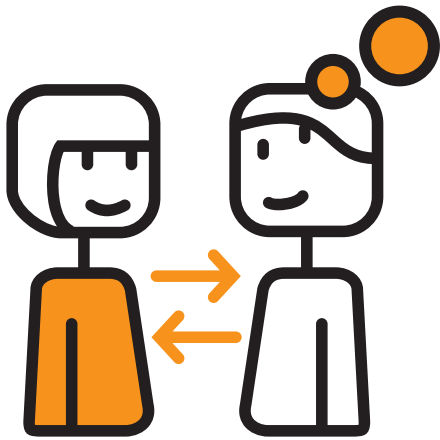
Es preveu un treball en un període curt de temps, generalment entre una i tres entrevistes.

S'atén persones i famílies per a qui després de la valoració es preveu que no caldrà un abordatge social ni aprofundit, ni llarg en el temps, o que en tot cas necessitin un suport bàsic.

Si el suport bàsic ho requereix es podrà fer més de tres entrevistes (les que es consideri que cal fins al tancament de l'atenció, sempre que no es valori necessari el pas a seguiment ni a tractament).

Si bé les primeres entrevistes es preveu que siguin de 30 minuts, les entrevistes successives es preveu que puguin ser de fins a 60 minuts.

(e) LA UNITAT DE SEGUIMENT, TRACTAMENT I ATENCIÓ COL·LECTIVA



Definició

La Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva atén persones i famílies que necessiten una atenció sostinguda en el temps, o bé un tractament social.

Aquesta unitat d'acció professional ha de garantir:

- + El coneixement continuat de la situació de la persona o família.
- + La detecció d'indicadors de risc o de situacions de crisi que es puguin produir, o noves demandes.
- + L'aplicació del tractament quan sigui necessari.
- + El coneixement continuat de l'estat del recurs o prestació adjudicada, les modificacions i repercussions (ús, efectes i adequació) que aquest té en la persona usuària o nucli familiar.

És la unitat que dissenya i desenvolupa metodologies d'atenció grupal i projectes d'acció comunitària.

Funcions de la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva

Atenció a persones i famílies

Exploració

Detecció

Diagnòstic

Pronòstic

Orientació del cas

Planificació del treball

Desenvolupament del tractament

Desenvolupament del seguiment

Prescripció/activació de recursos

Derivació/demanda d'intervenció

Avaluació

Tancament

Atenció grupal i projectes d'acció comunitària

Anàlisi de les situacions ateses

Anàlisi de les situacions detectades

Diagnosi

Disseny de projectes

Implementació

Avaluació

Les fases metodològiques del treball i les tasques

En aquesta unitat s'assenyalen unes fases principals de treball que no necessàriament se succeeixen en un ordre cronològic i que sovint se superposaran, tot i que tenen un ordre de treball lògic i metodològic. En cada una d'aquestes fases es pot dur a terme més d'una funció. Les funcions es caracteritzen per la realització d'unes tasques bàsiques que ressenyem:

Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva	
Funcions per fases metodològiques	Tasques
Exploració diagnòstica	<ul style="list-style-type: none"> + Entrevistes socials individuals o familiars + Entrevista a domicili + Coordinació amb la xarxa + Anàlisi de la demanda + Identificació de necessitats + Identificació de problemes + Identificació de potencialitats + Detecció de situacions específiques/risc + Hipòtesi diagnòstica
Orientació i pronòstic del cas	<ul style="list-style-type: none"> + Hipòtesi de treball + Reunió interdisciplinària o coordinació interprofessional + Orientació del cas + Previsió
Planificació del treball	<ul style="list-style-type: none"> + Definició d'objectius + Definició de la temporalitat + Identificació dels professionals que hi intervindran (interns i externs) + Confirmació del professional referent + Elaboració d'un pla de treball conjunt i interdisciplinari si és el cas + Planificació dels nivells d'intervenció: individual, familiar, grupal i comunitari, i indicar si entra en algun projecte de treball en xarxa + Indicació de si és el cas de les accions a desenvolupar
Prescripció / Activació de recursos (Supeditada a la fase de planificació)	<ul style="list-style-type: none"> + Identificació dels recursos necessaris + Indicació de la tramitació + Seguiment de la tramitació + Seguiment del recurs fins al tancament de l'atenció + Pas a la Unitat de Gestió Administrativa
Desenvolupament del tractament² o del seguiment	<ul style="list-style-type: none"> + Acords i activitats amb l'usuari + Atenció professional
Derivació / Demanda d'intervenció	<ul style="list-style-type: none"> + Informe i protocol de derivació/demanda d'intervenció + Coordinació amb serveis
Avaluació / Tancament	<ul style="list-style-type: none"> + Protocol de tancament

² El tractament i el seguiment estan definits a la unitat de treball núm. 3, que fa referència a conceptes.

Atenció grupal i projectes d'acció comunitària

En el present document no s'aprofundeix en l'atenció grupal ni en l'acció comunitària, temes que queden pendents de desenvolupament, tot i que incloem un esquema de fases i funcions bàsiques, així com algunes tasques rellevants que es duen a terme en aquesta unitat.

Anàlisi de les situacions ateses o detectades	+ Diagnosi + Hipòtesi de treball
Disseny del projecte	+ Disseny del projecte grupal + Disseny del projecte comunitari
Desenvolupament	+ Atenció grupal + Participació + Implementació Acció Comunitària
Avaluació	+ Avaluació del procés + Avaluació dels resultats + Informe avaluador final

Composició professional i rols de la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva

Els perfils professionals bàsics d'aquesta fase són:

- + Treballador/a social
- + Educador/a
- + Psicòleg/loga

Quant als rols professionals:

- **Un dels components tindrà el rol de professional de referència, que és qui ha d'assumir** la funció de dissenyar i coordinar el pla de treball, assegurar la globalitat de les intervencions i ser el referent a qui es dirigeix l'usuari o la unitat de convivència.

En aquesta unitat es pot fer un abordatge social exclusivament, o un **abordatge interdisciplinari**.

Els altres professionals podran tenir una actuació de:

- **Coreferent interdisciplinari de serveis socials bàsics.** Intervenció estable en què dues o més disciplines fan un abordatge conjunt i complementari que incorpora les perspectives i tècniques dels respectius camps professionals.
- **Col·laboració puntual.** És una intervenció complementària puntual. Es tracta d'una intervenció directa amb la persona usuària conjuntament amb el professional de referència o no, que complementa la funció valorativa, o du a terme un suport en la detecció de situacions de risc.
- **Assessorament professional:** és una intervenció indirecta amb l'usuari, que es concreta en el suport tècnic a professionals i que du a terme el psicòleg/a o l'assessor/a jurídic.

Característiques principals

CARACTERÍSTIQUES DE LA UNITAT DE SEGUIMENT, TRACTAMENT I ATENCIÓ COL·LECTIVA

- + És en aquesta unitat que sempre s'adjudica un professional de referència. Després de l'orientació del cas es confirmarà qui farà la funció de professional de referència i els professionals que hi intervindran. Tot haurà de constar al pla de treball.
- + Es preveu treballar d'una manera aprofundida i/o sostinguda durant un llarg període de temps, que estarà marcat en el pla de treball.
- + Es preveu el treball interdisciplinari quan sigui necessari.
- + En aquesta unitat també és essencial assegurar:
 - La coordinació transversal i amb altres professionals de serveis d'altres sistemes d'atenció a les persones.
 - El treball en xarxa en les situacions que es necessiti.
- + Es farà una avaluació contínua de l'orientació i els resultats del seguiment o tractament.
- + Al final del període de treball marcat es farà una avaluació en profunditat, on es valorarà el grau d'assoliment dels objectius i la necessitat o no del tancament del cas.

(f) COMPARACIÓ ENTRE LES DUES UNITATS

UNITAT DE PRIMERA ATENCIÓ	UNITAT DE SEGUIMENT, TRACTAMENT I ATENCIÓ COL·LECTIVA
<ul style="list-style-type: none"> + El treballador/a és el professional de Primera Atenció 	<ul style="list-style-type: none"> + Sempre s'adjudica un professional de referència
<ul style="list-style-type: none"> + La circulació àgil de casos 	<ul style="list-style-type: none"> + Es preveu treballar d'una forma intensiva i/o sostinguda durant un període llarg de temps, que estarà marcat en el pla de treball
<ul style="list-style-type: none"> + Període curt de temps, generalment entre 1 i 3 entrevistes (+ de 3 entrevistes si el suport bàsic ho requereix). 	<ul style="list-style-type: none"> + S'assegura el seguiment o el tractament quan sigui necessari
<ul style="list-style-type: none"> + Es du a terme, si és necessari, un suport bàsic 	<ul style="list-style-type: none"> + Es preveu el treball interdisciplinar
	<ul style="list-style-type: none"> + Es preveu la coordinació transversal o treball en xarxa
	<ul style="list-style-type: none"> + Es fa una revisió i avaluació contínua de l'orientació i resultats

(g) PERFILS PROFESSIONALS QUE CONFORMEN CADA UNITAT I CRITERIS D'ASSIGNACIÓ

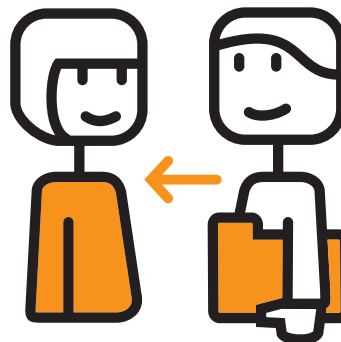


Unitat de Gestió Administrativa

La Unitat de Gestió Administrativa estarà composta per un mínim de dos administratius/ves que tindran la formació especialitzada adient per desenvolupar totes les funcions que s'han de portar a terme des d'aquesta unitat.

La Unitat de Gestió Administrativa ha de quedar sempre coberta per una persona, com a mínim.

Caldrà assegurar aquesta qüestió en períodes de vacances, en horaris de descans (esmorzar), etc.

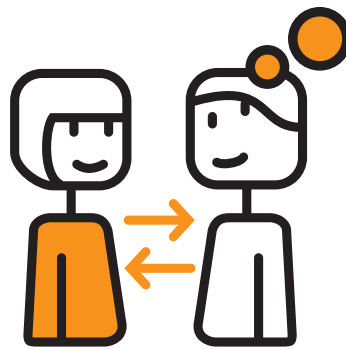


Unitat de Primera Atenció

La Unitat de Primera Atenció està composta per un mínim de dos treballadors/es socials que, en funció del volum de població atesa i de la dotació de professionals del CSS, es podrà incrementar.

Criteris d'assignació de professionals a la Unitat de Primera Atenció:

- + Jornada laboral de 37,5 hores setmanals.
- + Preferències dels professionals.
- + Habilitats, competències i experiència dels professionals:
 - Experiència en atenció social: coneixement important dels processos familiars i de situacions específiques de vulnerabilitat i exclusió social.
 - Habilitat i agilitat en la detecció de factors de risc.
 - Habilitat i agilitat en la valoració i decisió de l'itinerari més adient per al cas (derivació externa, derivació a la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva, etc.).



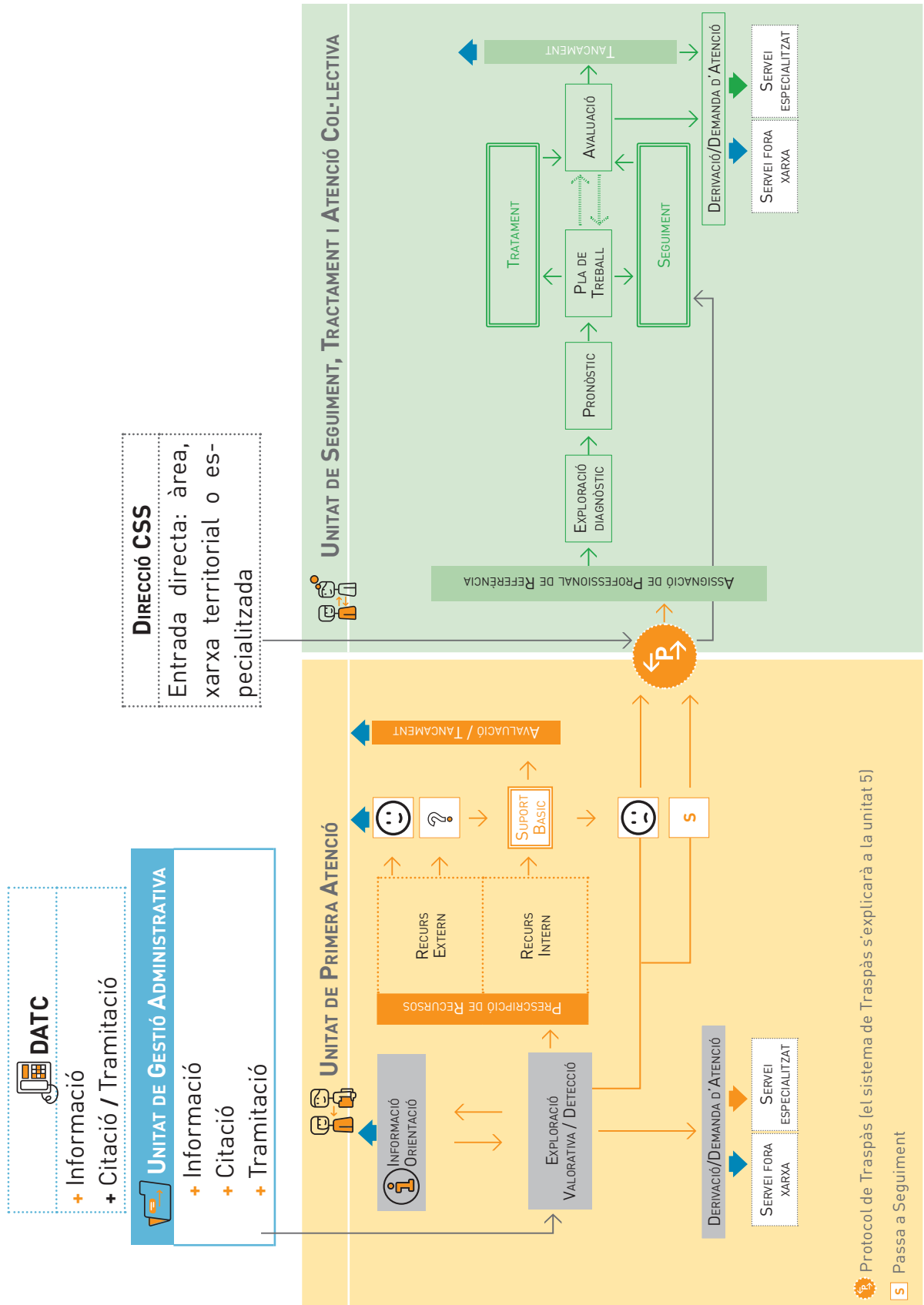
Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva

Aquesta unitat està formada per treballadors/es socials, educadors socials i el psicòleg/loga.

Permanència dels treballadors/es socials a les unitats del circuit d'atenció

- + La rotació de professionals entre la Unitat de Primera Atenció i la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva s'ha de fer periòdicament ja que ajuda a tenir una visió i pràctica més àmplia des dels diferents nivells i tipus d'intervenció.
- + Temps òptim de permanència a la Unitat de Primera Atenció: mínim dos anys i màxim entre tres i quatre anys.

(h) CIRCUIT D'ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA A PERSONES I FAMÍLIES



Relat de la seqüència del circuit d'atenció social bàsica a persones i famílies



Una persona pot demanar cita ja sigui pel **Dispositiu d'Atenció Telefònica Centralitzat (DATC)** o directament a la **Unitat de Gestió Administrativa**.



Si la persona necessita una informació general o un tràmit en què no cal valoració professional, serà atesa per la **Unitat de Gestió Administrativa**. Si demana ser atesa per un professional, o l'administratiu de la Unitat de Gestió Administrativa creu que la seva demanda necessita una interpretació o valoració, li donarà hora per a la Unitat de Primera Acollida.



A la **Unitat de Primera Atenció** se li farà una primera entrevista on se la informarà i orientarà en funció de la seva demanda. En aquesta primera entrevista, el treballador/a social iniciarà ja una exploració valorativa. Si creu que necessita una segona entrevista per completar aquesta valoració li donarà hora per a una segona entrevista. Si es tracta d'una persona que planteja una situació conjuntural que té potencialitats i recursos propis es farà una **informació i orientació professional**, o se l'orientarà a un recurs extern i es tancarà l'atenció en aquesta unitat.



Si, no obstant, es preveu un bon afrontament de la situació, es valora que aquesta persona o família necessita un acompanyament per adaptar-se al recurs orientat, o el treballador social té dubtes respecte a les seves potencialitats i se'n vol assegurar, es preveu donar un suport bàsic en aquesta unitat. Generalment, el **suport bàsic** es podrà fer en unes tres entrevistes, tot i que se'n podrà fer les que calgui, sempre que es valori que la persona o família no compleix els criteris de **seguiment** o de tractament.



A la Unitat de Primera Atenció es pot valorar ja en una primera entrevista (arran de la detecció d'indicadors de risc o de factors de fragilitat o d'un altre factor) la necessitat de proposar la situació personal o familiar per al tractament, i per tant, es passarà el cas (segons el protocol de traspàs³) a la Unitat de Seguiment, **Tractament** i Atenció Col·lectiva per dur a terme aquest tractament mitjançant un pla de treball.

³ El protocol o sistema de traspàs s'explicarà al mòdul C.



També a la Unitat de Primera Atenció es pot valorar que una família compleix criteris de seguiment, sobretot en els casos en què el recurs atorgat necessita un professional de referència que faci aquest seguiment. Es traspasarà, doncs, el cas, segons el protocol de traspàs, a la **Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció col·lectiva**, per exemple SAD directe, i RMI laboral, etc.

A la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva s'adjudicarà un professional de referència segons les característiques del cas. Després d'una exploració diagnòstica es farà el pronòstic i l'orientació del cas.

Aquelles situacions en què, ja sigui per la cronicitat o perquè hi hagi factors de fragilitat però no es pugui o no sigui adient iniciar un tractament, o, com ja hem dit abans, se'ls atorgui un recurs que necessita una referència a llarg termini, s'iniciarà una atenció de **seguiment**. En aquest cas es farà un pla de treball de seguiment.

En aquelles situacions en què es determini iniciar un **tractament**⁴, es decidirà quin tipus de tractament, quins professionals hi intervindran, es confirmarà definitivament el professional de referència, i es farà el pla de treball de tractament amb els objectius, les accions, la temporalitat i els recursos necessaris. Durant aquest procés es poden donar demandes d'intervenció o derivacions a altres serveis de la xarxa de serveis socials bàsics o externs.

Tant el seguiment com el tractament estan subjectes a l'avaluació i la revisió continuades, per tant es poden reorientar. Per exemple, en una situació de seguiment on no era possible un tractament es poden donar canvis en la família que poden possibilitar que el cas compleixi els criteris de tractament.

Finalment es procedirà a l'avaluació de la situació i dels resultats de la intervenció, i al tancament de l'atenció i de l'episodi sinó hi intervé cap altre servei social bàsic en aquell moment.

⁴Vegeu definicions i criteris d'atencions de suport bàsic, seguiment i tractament a la unitat de treball 3.

(i) CONCEPTES METODOLÒGICS BÀSICS UTILITZATS**L'EXPLORACIÓ VALORATIVA I L'EXPLORACIÓ DIAGNÒSTICA****EXPLORACIÓ VALORATIVA**

És un prediagnòstic que es resumeix en una escolta activa de la demanda, una valoració de la situació plantejada, dels recursos necessaris, i una identificació i valoració de les potencialitats de la famílies per fer front a la situació que presenten i/o per a l'aprofitament del recurs demandat o proposat. En aquesta escolta activa cal tenir present la detecció de situacions de risc i aplicar els protocols de detecció quan es cregui necessari.

Es du a terme a la Unitat de Primera Atenció.

EXPLORACIÓ DIAGNÒSTICA

És un conjunt d'actuacions professionals que es desenvolupen amb la persona usuària i/o la família i el seu entorn. Són:

- + Escolta activa de la demanda.
- + Coneixement del historiograma personal i familiar.
- + Realització amb la família del genograma trigeneracional.
- + Coneixement de la integració de la família en l'entorn socio-cultural.
- + Aplicació dels protocols de detecció de situacions de risc (quan siguin necessari).
- + Coordinació amb la xarxa de serveis.

I que tenen com a objectius finals:

- 1.** Establir un vincle entre els professionals i la persona usuària o família que permeti un treball sociopersonal referencial.
- 2.** Establir una hipòtesi diagnòstica relacional i contextualitzada de la demanda i/o situació actual de la persona usuària o família.
- 3.** Identificar les potencialitats i els recursos propis de la persona usuària, de la família i de l'entorn.

Aquest procés es fa mitjançant entrevistes individuals, familiars i domiciliàries, l'aplicació de tècniques diagnòstiques i la coordinació amb la xarxa de serveis.

Es du a terme a la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva.

EL PRONÒSTIC I L'ORIENTACIÓ DEL CAS

PRONÒSTIC

És una fase del procés d'atenció en què es fa una valoració i una previsió de futur contextualitzada de les possibilitats de recuperació o millora de l'individu o família, en funció de la intervenció professional i els recursos disponibles. Es fa una hipòtesi de treball.

ORIENTACIÓ DEL CAS

És una tasca que està estretament lligada al pronòstic:

- + Es decideix si l'atenció serà de seguiment o cal un tractament.
- + S'orienta el tipus de tractament inicial: social, socioeducatiu i/o psicosocial.
- + Es preveuen els recursos necessaris.
- + Es preveu la interdisciplinarietat, si és necessari.
- + Es preveuen els nivells d'intervenció: individual, grupal o comunitària i si es considera un cas de coordinació transversal i/o de treball en xarxa.

LA INTERDISCIPLINARIETAT

La interdisciplinarietat en l'atenció social és un model de treball que ens dona una visió global i complexa del cas a partir de la contribució de tres disciplines professionals: treballador/a social, educador/a i psicòleg/loga. Aquesta visió, producte de la reflexió i l'aprenentatge sobre la pràctica compartida, permet dissenyar intervencions diferenciades però complementàries en el marc d'un discurs i un context comú.

Aquesta manera d'entendre el treball social permet orientar els casos a partir d'una visió interdisciplinària i dissenyar plans de treball interdisciplinaris quan calgui.

PLA DE TREBALL

És una planificació professional conjunta (dels professionals que hi intervidran) i escrita de l'abordatge, en relació amb la persona atesa (individual o nucli) que ha de partir de:

- + Síntesi de la hipòtesi diagnòstica (valoració relacional)
- + Pronòstic i orientació del cas (hipòtesi de treball)

I que ha de definir:

- + Professionals (interns i externs) que hi intervindran (perfils).
- + Objectius (a quines persones estan dirigits).
- + Temporalitat i avaluació prevista.
- + Accions a desenvolupar.
- + Compromisos adquirits amb la família.

LA COORDINACIÓ

La coordinació és el nivell bàsic de treball professional conjunt per a l'atenció a un cas o nucli d'atenció, i pressuposa:

- + Una comunicació entre professionals directa, per correu electrònic o telefònica.
- + Un intercanvi d'informació.
- + Un intercanvi de valoracions.
- + Un intercanvi de previsió d'actuacions.
- + La possibilitat de preveure una següent coordinació, o una coordinació periòdica i estable i/o un treball complementari estable, per a un cas.

EL PROTOCOL

Document professional que dona procediments bàsics i pauta metodològicament l'abordatge de determinades situacions.

Té com a objectiu donar ordre lògic i coherència al conjunt d'accions, homogeneïtzant línies bàsiques de treball i pantant accions indispensables.

(j) NEXES I DISPOSITIUS D'INTERCONNEXIÓ

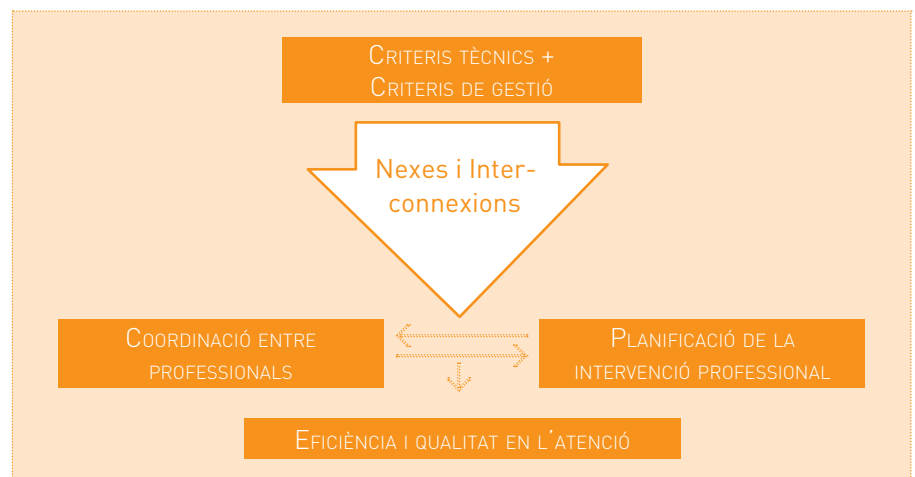
Per garantir l'articulació de tot el circuit de manera integrada cal identificar i definir els nexes i les connexions necessaris i indispensables.

Partim de la base que els nexes són tots els mecanismes, els actes de comunicació professional, els protocols establerts i els espais de treball que es posen en marxa per a la circulació de casos, atenent a criteris tècnics i de gestió de servei.

Vegem alguns exemples de nexes per a la circulació de casos:

- + Procediments o protocols estables de treball entre professionals.
- + Instruments o fitxes d'intercanvi d'informació.
- + Espais de coordinació entre professionals prefixats o no.
- + Espais d'assessorament entre professionals de diferents disciplines.
- + Espais de revisió, planificació i presa de decisions sobre casos.
- + Espais interdisciplinaris de treball per a l'orientació i revisió funcional dels casos.
- + Espais interdisciplinaris de treball per a l'aprofundiment i l'anàlisi dels casos.
- + I d'altres.

Els nexes indispensables del circuit d'atenció social bàsica es basen en la coordinació entre professionals i en la planificació de la intervenció professional, per tal de garantir alhora la qualitat i l'eficiència del treball social.






Nexes per a l'articulació del circuit

Hi ha quatre claus bàsiques sobre les quals cal treballar per a l'articulació de l'atenció professional correcta en el circuit:

1. L'entrada a les diferents unitats i dispositius.
2. La revisió dels casos a cada unitat.
3. L'articulació del pas de casos d'una unitat a l'altra.
4. El tancament de casos a cada unitat.

Aquestes claus, bàsiques per a la circulació dels casos, ens defineixen necessàriament tres grans àrees de treball entorn de les unitats, on s'han de configurar organitzativament els nexes indispensables per complir el objectius d'articulació del circuit⁵.

⁵L'organització concreta de cada nexa, així com la configuració i els objectius concrets, es definiran al mòdul C, que fa referència a l'organització interna del centre.

UNITATS DE TREBALL	TASQUES INDISPENSABLES	NEXES BÀSICS
 <p>Unitat de Gestió Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Entrada de casos a la Unitat de Gestió Administrativa + Revisió de l'entrada de casos + Resolució + Revisió i pas de casos de la Primera Atenció, o la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> + Espai de la Unitat de Gestió Administrativa
 <p>Unitat de Primera Atenció</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Entrada i programació a l'agenda de primeres atencions + Revisió de casos en curs + Pas de la Unitat de Primera Atenció a la Unitat de Gestió Administrativa per a tramitació de recurs. + Revisió i planificació de casos per passar a la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> + Espai de la Unitat de Primera Atenció
 <p>Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Planificació de casos entrants procedents de la Unitat de Primera Atenció. + Planificació dels casos que entren directament a aquesta Unitat + Primera orientació dels casos + Revisió funcional de casos en curs + Revisió i tancament d'atencions + Anàlisi en profunditat de casos + Pas de la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva a la Unitat de Gestió Administrativa per a la tramitació dels recurs 	<ul style="list-style-type: none"> + Protocol de traspàs + Espai interdisciplinari de la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva + Sessió d'anàlisi de casos

Resum

En aquest document s'han explicat les dimensions, la lògica, i l'organització del circuit d'atenció social bàsica. Aquest circuit, concebut com un contínuum, replanteja la porta d'entrada i diferencia tres unitats professionals d'atenció: la Unitat de Gestió Administrativa (UGA), la Unitat de Primera Atenció (UPA) i la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva (USTAC). S'explica, per a cada unitat, les funcions i les tasques bàsiques que es realitzen, amb l'objectiu de precisar i delimitar el treball professional a cadascuna. S'indica també, per a cada unitat d'atenció, la composició professional i els rols que es desenvoluparan: professional de primera atenció, professional de referència, coreferent interdisciplinari, col·laboració puntual i assessorament. Per completar aquesta part, es fa un relat general del circuit com a itinerari d'atenció.

S'assenyalen quins són els nexes bàsics i les interconnexions indispensables per a l'articulació del circuit amb objectius d'eficiència i qualitat en l'atenció: l'espai de la Unitat de Gestió Administrativa, l'espai de la Unitat de Primera Atenció, el protocol de traspàs i l'espai interdisciplinari de la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva.

Finalment s'aporta una relació de conceptes metodològics fonamentals utilitzats en aquest document, els quals formen part del glossari de conceptes d'atenció social.

Documents de referència

- Nou Model de Serveis Socials Bàsics. Ajuntament de Barcelona, 2008.
- Proposta tècnica de la Comissió de Treball de l'Estratègia de Millora: "Desenvolupament del servei de primera atenció a la ciutadania dels CSS".
- Pla d'Atenció Primària: "Circuit organitzatiu de l'atenció individualitzada i/o familiar: criteris i funcions". Ajuntament de Barcelona, 1995.
- Aragonés Viñes, T. Document del curs "La primera entrevista en els serveis socials d'atenció primària". Ajuntament Barcelona, 2004.
- Ausloos, Guy. Las capacidades de la familia. Tiempo caos y procesos. Herder, 1988.
- Campanini, A. Luppi, F. Servicio social i modelo sistémico. El proceso de ayuda a la persona. Paidós, 1991.
- Navarro, S. "Tiempo de interlunio: Apuntes para repensar la primaria". RTS 150, 1998.
- Navarro, S. "Desde la atención primaria, en las distancias cortas".
- Rosell i Poch, T. "L'entrevista en el treball social". Hogar del Libro, 1987.
- Salzberg-Witemberg, I. La relación asistencial. Amorrortu, 1980.