



# Unitats de treball per a la formació dels equips dels CSS

Estratègia d'implantació general del  
Model de Serveis Socials Bàsics



## Unitat

Organització interna dels CSS:  
sistema de traspàs de casos i  
espais de treball

---

### CONTINGUTS

- (a)** El sistema de traspàs de casos
- (b)** Espais de treball

Barcelonasocial



Ajuntament de Barcelona

# Index

<b>03</b>	<b>Presentació</b>
<b>04</b>	<b>Desenvolupament de la unitat</b>
04	(a) SISTEMA DE TRASPÀS DE CASOS
04	Modalitats de traspàs segons la procedència del cas
06	Procediment
<b>07</b>	(b) ELS ESPAIS DE TREBALL INTERNS DELS CSS
07	Definició
08	Objectius
09	Espais clau de funcionament intern
10	Espais de programació i avaluació
11	Reunió d'equip
12	Espai de la Unitat de Gestió Administrativa
13	Espai de la Unitat de Primera Atenció
13	Espai de la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva
15	Espai de seguiment de projectes
16	Espai d'anàlisi de casos
16	Espai de supervisió
19	Altres espais de funcionament intern
<b>20</b>	<b>Resum</b>
<b>20</b>	<b>Paraules clau</b>
<b>21</b>	<b>Lectures recomanades per aprofundir</b>
<b>21</b>	<b>Annexos</b>



**Projecte CINTRA**

Compromís, INnovació,  
TRansformació de l'Acció Social

# Presentació

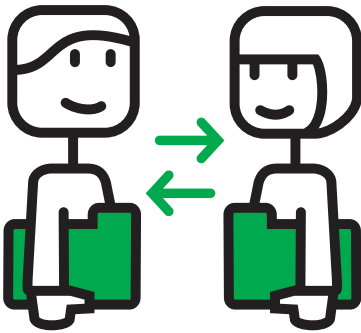
El mòdul C està format per la unitat de treball 5, que inclou dues parts diferenciades:

- (a) El sistema de traspàs de casos**, que es configura com el nexa per excel·lència en el circuit d'atenció a les persones/famílies, ja que connecta i enllaça, i garanteix per tant la continuïtat de l'atenció d'una unitat a l'altra. Aquest sistema de traspàs de casos, com a metodologia de treball, ve regulat per un procediment i està acompanyat per un instrument facilitador, la fitxa de traspàs de casos.
- (b) La descripció tècnica dels diferents espais de treball intern**, com a element organitzatiu clau del centre de serveis socials, que incorpora una metodologia de treball operativa i funcional que, a partir de l'especificitat i el treball que es dóna a cada espai de treball, facilita fer una transferència al conjunt de l'equip, per la corresponent anàlisi interdisciplinària, afavorint una línia homogènia de treball, una visió de conjunt. Aquesta és la fortalesa principal, el resultat de la qual permetrà una cultura de treball d'equip i sentiment de pertinença.

Aquests dos elements, els sistema de traspàs de casos i els espais de treball intern, són per tant les senyes d'identitat pròpies dels CSS que incorporen elements de qualitat, basades en una metodologia de treball operativa i eficient, fonamentada en la riquesa que proporciona el treball interdisciplinari i la visió global de servei.

# Desenvolupament de la Unitat

## (a) SISTEMA DE TRASPÀS DE CASOS



Tal com es defineix a la unitat de treball 4, el sistema de traspàs de casos és un nexa, en aquesta ocasió recollit en format de procediment, que regula l'articulació necessària i imprescindible que s'ha de donar per garantir el continuïum d'atenció a la persona, i que permet, per tant, la correcta circulació de casos pel circuit d'atenció.

A partir d'aquesta definició s'ha creat un sistema de traspàs funcional i operatiu, ajustat a la dinàmica de treball del CSS, que ha de garantir els elements de qualitat necessaris i imprescindibles per facilitar una atenció adequada a la persona.

No totes les modalitats de traspàsos requereixen el mateix tractament i, per tant, en un primer moment serà el professional qui, a partir dels seus criteris tècnics, valorarà i decidirà quina modalitat utilitzarà. Ara bé, l'espai de treball de la Unitat de Primera Atenció (UPA) serà el lloc preferent on es portaran aquelles situacions per traspassar i on finalment es decidirà.

### 1. Modalitats de traspàsos segons la procedència del cas

El plantejament que es formula incorpora la lògica d'afavorir uns mecanismes tècnics, que determinarà el professional en funció de la situació per traspassar.

Tal com s'ha vist en la unitat referida al circuit d'atenció, la via d'entrada de casos a la Unitat de Tractament, Seguiment i Atenció Col·lectiva, majoritàriament és a través de la Unitat de Primera Atenció. Tot i així, es pot donar una adjudicació directa per part de la direcció del CSS. El procediment ha de ser el mateix.



#### Modalitat 1. Traspàs d'informació

Quan la situació a traspassar no requereix una coordinació entre el treballador/a social de primera atenció i el professional de la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva (USTAC),

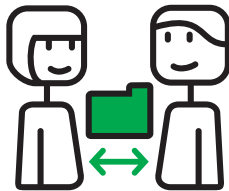
\* Vegeu ANNEX 1: Full de traspàs de casos

i es considera suficient un traspàs d'informació mitjançant el "Full de traspàs de casos".

Convé, en aquesta situació, que el full de traspàs sigui el més complet possible, i que faciliti el màxim d'informació rellevant que permeti l'enllaç i la continuïtat de la intervenció d'un professional a l'altre.

Evidentment, el professional que rep el cas, abans d'iniciar la intervenció ha de preveure un temps per revisar l'expedient i el full de traspàs.

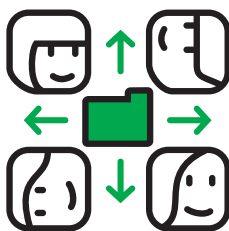
Aquesta modalitat està pensada per a situacions no complexes i per a les quals el professional no consideri necessària una coordinació.



### Modalitat 2. Traspàs amb coordinació

Quan la situació objecte de traspàs ho requereixi, a més d'un traspàs d'informació hi haurà una coordinació entre el treballador/a social de la primera atenció i el professional o professionals assignats de la Unitat de Seguiment i Tractament.

Aquesta modalitat de traspàs no està regulada a cap espai fix, però es considera i s'ha de preveure amb temps suficient, que permeti al professional que ha atès la persona en un primer moment traspasar la informació rellevant i significativa al professional o professionals assignats per donar una continuïtat al treball iniciat.



### Modalitat 3. Traspàs amb orientació interdisciplinària

Quan la situació objecte de traspàs requereix una primera orientació i primera anàlisi interdisciplinària. Es farà a l'espai de treball de la USTAC, en la qual participarà el treballador/a social de la UPA i tots els professionals de la USTAC. A partir d'aquesta primera valoració s'assignaran els perfils professionals més idonis per al tractament del cas.

Aquesta modalitat de traspàs es pot donar per diferents motius:

Convé tenir en compte

- + Com per a tota proposta, s'ha de preveure un temps d'adaptació necessària i imprescindible per garantir el bon ús d'aquest procediment regulador.
- + Davant de possibles dubtes per part del professional, ho portarà a l'espai de treball de la Unitat de Primera Atenció.
- + Qualsevol de les modalitats a utilitzar ha de vetllar per identificar i traspasar aquells elements imprescindibles objecte de traspàs: motiu, aspectes rellevants identificats a la primera atenció, etc.

1. Per situacions complexes de punt de partida, que abans d'entrar a treballar els professionals assignats convé una primera anàlisi interdisciplinària de la situació.
2. Per que es fa necessari un posicionament de servei davant la situació.
3. Per altres situacions que inicialment no estan clares que hagin de passar o no a tractament.
4. Etc...

## 2. Procediment

A continuació s'exposa d'una manera seqüencial i ordenada el procediment a seguir:

### Ús del full de traspàs

A l'espai setmanal de la Unitat de Primera Atenció es determinarà la modalitat de traspàs i s'omplirà el full adjunt, sempre els apartats 1, 2, 3 i 4.

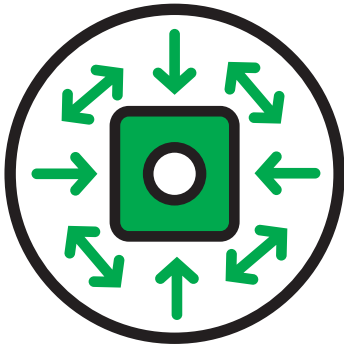
En les modalitats de traspàs d'informació, o traspàs amb coordinació, s'ompliran també els apartats 5 i 6, i de l'apartat 7, els aspectes que cal tenir en compte a l'hora de citar.

### Citació d'usuaris

Una vegada assignat el professional de referència, la direcció del centre passarà aquest full de traspàs a l'administratiu/va per fer el canvi del professional i per fer la programació de la visita. En quedarà constància a l'apartat 7. A més, la direcció comunicarà als dos professionals implicats (UPA i USTAC) les noves entrades.

La direcció portarà els casos a traspasar amb orientació interdisciplinària a la reunió de la USTAC, on se'n reservarà una part per fer la primera orientació i primera anàlisi. Després, i una vegada assignat el professional, passarà el full de traspàs a l'administratiu/va per programar la visita corresponent. En deixarà constància a l'apartat 7.

## (b) ELS ESPAIS DE TREBALL INTERNS DELS CSS



Un dels elements clau de l'actual Model de Serveis Socials Bàsics és la definició dels diferents espais de treball intern dels CSS. Una vegada fet el disseny a escala ciutat de quins són aquests espais, el seu significat i els objectius generals, es tracta de fer el reajustament necessari a cada centre, tenint en compte la seva particularitat i partint de la premissa que hi haurà situacions de punt de partida molt diverses en els diferents CSS de la ciutat.

Posteriorment descriurà cadascun dels espais amb una definició general i la identificació dels objectius específics.

Per la novetat i per la rellevància que tenen alguns dels espais, s'identifiquen els elements crítics que cal tenir molt presents a l'hora de treballar als diferents espais.

Igualment, s'ha de tenir molt en compte que a partir d'aquesta fase formativa els equips han de readaptar la seva dinàmica habitual fins assolir els objectius identificats, que permetin incorporar a la pràctica quotidiana les actuacions tècniques necessàries per assolir uns espais tècnics el màxim d'eficients.

### 1. Definició

Els espais de funcionament interns són aquelles estructures internes de treball de les quals es dota l'equip d'un CSS per tal de crear i consolidar una cultura de treball d'equip, una visió compartida de servei, establir línies de treball prioritàries i definir i consensuar un posicionament de servei propi i específic en relació amb l'entorn amb el qual s'interrelaciona.

Tant el disseny d'aquests espais com les estratègies utilitzades per al seu funcionament i dinàmica han de ser garantia de qualitat de la prestació d'un bon servei centrat en l'atenció a les persones i la complementarietat interdisciplinària en les respostes.

Els espais de treball intern de cada unitat, i el seu lligam i articulació, han de garantir un contínuum en l'atenció a les persones, assegurant les connexions i nexes indispensables que ho garanteixen i que a la vegada ha de revertir en la resta de l'equip, per tal d'assegurar una visió global de servei i evitar d'aquesta manera la fragmentació i l'aïllament de les unitats de treball.

## 2. Objectius

Aquesta metodologia de treball ha de garantir les connexions indispensables entre les diverses parts que configuren el sistema d'atenció i, a la vegada, ha d'ajudar a simplificar i racionalitzar els acords sobre els temes que van sorgint. Els criteris tècnics i metodològics es construeixen, es comparteixen i es col·lectivitzen als espais comuns de tot l'equip a partir de l'anàlisi interdisciplinària.

**Es pretén anar passant progressivament d'un model de “despatxos individuals”, entre la direcció i el professional, o d'un model on “tots els professionals participen en tot”, a uns espais funcionals de treball compartit en cada una de les diferents unitats de treball, en els quals participen els professionals que en formen part i la direcció del centre.**

En aquests espais cal tenir en compte tres aspectes:

1. Sobre l'atenció directa: revisar i decidir sobre els casos que han de passar a l'altra unitat. Revisar els que estan en curs. Garantir la coordinació entre professionals de l'altra unitat per fer el corresponent traspàs del cas.
2. Treballar els aspectes metodològics i tècnics de la unitat: discussió i anàlisi sobre pautes, directrius i procediment que cal seguir.
3. Incorporar la dimensió quantitativa de les entrades a cada unitat, dimensió de la gestió.

Els objectius generals que es persegueixen en aquests espais són:

- + Implementar les línies programàtiques i les directrius prioritàries de la Direcció d'Acció Social.
- + Consensuar criteris metodològics i tècnics de funcionament intern.
- + Aconseguir més vinculació i compromís de cada professional en el servei.
- + Detectar i abordar dificultats pel que fa al funcionament de les diferents unitats d'atenció.
- + Millorar la comunicació interna.
- + Potenciar la socialització del saber i enfortir una cultura de treball d'equip.
- + Altres.



### 3. Espais clau de funcionament intern

A continuació es desenvolupen els diferents espais tenint en compte que han de ser operatius i ajustats a la necessitat de cada unitat, que tot i mantenir uns objectius comuns en les diferents unitats de treball han de tenir la seva especificitat en els continguts abordats.

Els temes tractats han de quedar recollits de manera sistemàtica; a aquest efecte és aconsellable el predisseny de plantilles resum, una part de les quals estigui emplenada pel programa informàtic, ja que facilitarà la feina.

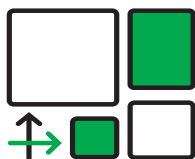
Aquests espais de treball han de tenir un marge de flexibilitat suficient adaptat a la realitat i dinàmica de cada centre de serveis socials.

En situacions puntuals s'ha de considerar la utilització de despatxos individuals per tal d'ajustar l'encàrrec, corregir disfuncionalitats o donar suport als professionals. És molt recomanable en moments d'incorporació de nous professionals

Per tal de mesurar la seva eficiència, s'ha de definir per a cada espai uns indicadors bàsics d'avaluació que ens permetin detectar-ne, de manera objectiva, la utilitat i el bon ús, i incorporar els elements de millora necessaris i suficients per assolir els objectius identificats.

A continuació es presenta l'esquema que resumeix els espais de funcionament intern que preveu l'actual model de Serveis Socials Bàsics.

FREQUÈNCIA ÒPTIMA			
1 per setmana	1 cada 15 dies	1 al mes	1-3 per any
Espai de la Unitat de Gestió Administrativa	Reunió d'equip	Espai d'anàlisi de casos	Espai de Programació i Avaluació
Espai de la Unitat de Gestió Administrativa	Espai de la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva	Espai de supervisió	Espai de seguiment de projectes (bimensual)
Despatxos individuals o grupals / Reunions ad hoc / Comissions de treball			



### Espais de programació i avaluació

Són espais de treball de caràcter anual (en el cas de la programació) o semestral (en el cas de l'avaluació), en què participa de manera directa tot l'equip de treball del CSS.

La metodologia de treball tindrà format de jornada de treball, amb una dedicació adaptada a la dimensió de l'equip de cada servei. A la vegada convé que es desenvolupi en un espai diferenciat del quotidià.

Prèviament s'enviarà la documentació necessària per dur a terme la sessió de treball (informe amb la recollida d'indicadors de gestió del servei, documents d'avaluació dels diferents projectes, etc.).

En aquest espai de treball es defineixen les prioritats del centre i s'avalua l'acompliment dels objectius.

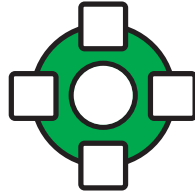
El contingut a desenvolupar se centrarà en relació amb diferents eixos temàtics:

- + Temes d'organització interna (revisió dels diferents espais de treball, circuit, etc.).
- + Anàlisi sobre l'atenció individualitzada i familiar a partir dels indicadors d'activitat anual.
- + Avaluació dels projectes en curs. Possibilitat d'incorporar noves propostes.
- + Analitzar el posicionament del servei al territori en relació amb altres sistemes (educació, salut, etc.); revisar la coordinació, la vinculació, experiències compartides, compromisos entre serveis i amb entitats, etc.
- + Anàlisi dels espais de treball intern.
- + Altres.

Finalment, el resultat de la jornada de treball quedarà recollit en un document intern corresponent de programació i avaluació.

Cal recordar d'aquest espai...

- + Format de sessió de treball. Convé diferenciar aquest espai d'altres espais quotidians (pot ajudar fer-la fora del CSS).
- + Preveure aquest espai amb antelació suficient.
- + Enviar el material prèviament i amb temps suficient per poder-lo treballar individualment.
- + Diferenciar l'avaluació de la programació.
- + Incorporar l'avaluació intermèdia que ajuda a corregir i incorporar nous elements que puguin aparèixer.
- + Elaborar l'informe final d'avaluació i programació.



### Reunió d'equip

Espai de treball intern, de periodicitat quinzenal i de dues hores de destinació, en el qual participa tot l'equip.

Els **objectius** principals són:

- + Transmetre i compartir amb tot el personal del CSS aquelles informacions rellevants o aquelles sobre les qual cal aprofundir.
- + Transmetre directrius i indicacions.
- + Detecció i solució de problemes o incidències en el funcionament del CSS.
- + Aprofundir, consensuar i socialitzar els diversos temes que han sorgit a partir dels diferents espais de treball intern i que tenen a veure amb criteris de servei (tècnics i metodològics), criteris d'atenció, seguiment de projectes, etc.
- + Discussió i anàlisi sobre diversos documents, pautes i directrius de l'organització.
- + Anàlisi i valoració sobre les dades d'activitat de cada unitat.
- + Temes d'organització interna.
- + Anàlisi i propostes d'altres tipus d'intervenció a partir de la reflexió compartida de tot l'equip.
- + Millorar la comunicació interna.
- + Enfortir les relacions entre el personal.
- + Compartir amb tot l'equip la missió i l'estratègia del servei.
- + Altres temes que la direcció consideri rellevants.

Cal recordar d'aquest espai...

- + Les reunions d'equip han d'estar organitzades i sistematitzades: objectius, contingut, desenvolupament i calendari.
- + S'ha d'enviar prèviament l'ordre del dia.
- + Els administratius han de confeccionar l'acta de la reunió (annex 2).
- + Es treballen criteris d'equip i de servei; s'afavoreix la circulació de la informació entre els diferents espais de treball i d'aquesta manera es contribueix a la cohesió de l'equip.
- + Poder conèixer altres serveis i recursos de districte i ciutat.
- + Recordar que aquelles informacions que es puguin passar per correu electrònic no cal portar-les a la reunió.



### Espai de la Unitat Gestió Administrativa

Espai de treball, de periodicitat setmanal, en el qual participen els dos administratius de la UGA i la direcció del CSS.

És un espai nou en el circuit d'atenció que té el mateix tractament que la resta d'unitats i que ajuda a reforçar el sentiment de pertinença dels dos professionals i a establir criteris comuns d'atenció.

Els objectius principals se centren en:

- + Establir i revisar criteris metodològics i tècnics d'atenció dins d'aquesta unitat.
- + Unificar el model d'atenció entre els dos professionals que configuren aquesta unitat.
- + Revisar les entrades a la unitat (presencial i telefònica) i prendre decisions sobre el circuit de l'atenció.
- + Identificar la tipologia de tramitacions (teleassistències, Llei de dependència).
- + Revisar l'entrada i sortida de casos cap a altres unitats.
- + Revisió i coordinació amb la TS de Primera Atenció, quan sigui necessari.
- + Revisió de les tasques administratives que comporta aquesta unitat.
- + Abordar principals dificultats que es puguin donar.
- + Quantificar i analitzar les dades d'activitat d'aquesta unitat.

Cal recordar d'aquest espai...

- + Aquest espai intern de treball té el mateix tractament que la resta d'espais de treball de la UPA o la USTAC.
- + Ha de garantir el rigor i la constància necessaris per aconseguir els objectius identificats.
- + S'hi recullen sistemàticament els acords per traspasar a la resta de l'equip.
- + La sistematització de les reunions ajuda a construir un posicionament d'unitat (fluïdesa i circulació de la informació, etc.).
- + La unificació de missatges cap al ciutadà, cosa que reforça la imatge cap enfora.
- + Vetllar per una imatge homogènia d'aquesta unitat cap enfora.



### Espai de la Unitat Primera Atenció

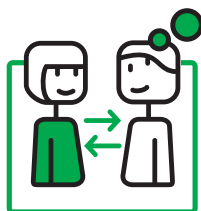
Espai, de periodicitat setmanal, en el qual participen les treballadores socials que configuren aquesta unitat i la direcció.

Els objectius principals són:

- + Unificar i consensuar el model i les línies d'atenció entre els professionals d'aquesta unitat d'atenció.
- + Revisar i establir criteris metodològics i tècnics d'atenció dins d'aquest nivell d'atenció.
- + Revisar les noves entrades i decidir sobre els casos per passar a la USTAC segons les diferents modalitats de traspàsos.
- + Assignació dels casos per part de la direcció.
- + Revisió dels casos pendents.
- + Revisió i anàlisi sobre els casos reincidents.
- + Retorn de les dades d'activitat per part de la direcció del CSS.

Cal recordar d'aquest espai ...

- + No es poden revisar tots els casos que entren en aquesta unitat, només els que presenten dubtes per tancar o aquells que han de passar a la USTAC.
- + És molt important revisar els casos en curs pendents d'aquesta unitat per decidir tancar o passar a la USTAC.
- + Alerta en casos reincidents en un període curt.



### Espai de la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva

Espai de trobada, setmanal o quinzenal, en la qual participen tots els professionals d'aquesta unitat i la direcció del centre (annex 3: acta d'acords).

Cal recordar d'aquest espai...

- + És un espai molt innovador.
- + La dimensió del nombre de professionals que hi ha de participar no ha de representar una dificultat funcional.
- + Cal diferenciar molt bé els continguts que s'han d'abordar.
- + La revisió funcional de casos incorpora la revisió dels plans de treball.

#### ELS RISCOS D'AQUEST ESPAI

- ¡! S'ha pogut constatar que la implantació d'aquesta reunió no és senzilla i el risc rau en el fet que s'acabi convertint en un espai de traspàs de casos on es portin totes les modalitats. **Només s'hi portaran aquelles situacions complexes de punt de partida per a les quals convé una primera anàlisi interdisciplinària.** Quan la situació objecte de passar a la USTAC és clara, la modalitat de traspàs serà la de coordinació entre professionals.
- ¡! Tampoc es tracta d'abordar els casos amb profunditat, això s'ha de fer a l'espai d'anàlisi de casos.

Els objectius principals són:

- + Traspàs dels casos amb orientació interdisciplinària
  - Primera orientació dels casos provinents de la Unitat de Primera Atenció o altres vies d'entrada per adjudicació directa a aquesta unitat, i que per la seva complexitat requereixen una visió interdisciplinària.
- + Revisió funcional dels casos en curs: orientació i visió interdisciplinària per a la presa de decisions
  - Revisió dels plans de treball individuals/familiars.
  - Valoració dels casos en seguiment que per la complexitat dels nous elements que apareixen convé passar a tractament.
  - Casos en tractament en què s'ha de prendre alguna mesura, decisió, reorientació sobre recursos, etc., i és convenient fer una valoració interdisciplinària.
  - Es valora i es decideix quan cal que intervingui un altre perfil professional o la derivació a un projecte grupal.
  - Es plantegen quins casos han d'anar a sessió d'anàlisi.
- + Revisió metodològica de casos per a l'elaboració dels criteris tècnics i metodològics d'intervenció de la USTAC (annex 4)
  - De manera periòdica es revisarà la metodologia d'intervenció davant situacions o casuístiques recurrents. Ex: perfils de nova pobresa; situacions en intervenció intensiva; situacions cròniques, etc.
  - Aquesta revisió entorn a un tema concret s'ha de pactar i es pot prolongar tantes sessions com sigui necessari. Si en el decurs de la mateixa, i per la dimensió que comporta es valora adient, es pot crear una comissió de treball en la qual poden participar, si és el cas, els professionals de la Primera Atenció.
  - Igualment, es poden plantejar noves metodologies d'intervenció.
  - Les conclusions a les quals s'arribi es portaran a la reunió d'equip per a la validació final.
- + Retorn de les dades d'activitat d'aquesta unitat



### Espai de seguiment de projectes

Cal recordar d'aquest espai...

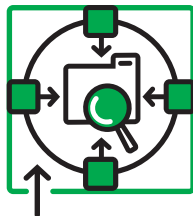
- + Aquest espai no substitueix el necessari que s'ha de donar de coordinació entre els professionals que participen en el projecte.
- + Aquest espai és necessari en la mesura que se'n pot fer una anàlisi i un balanç conjuntament amb la direcció del centre i valorar la implementació.
- + Periòdicament s'ha de portar la informació a l'espai de reunions d'equip per socialitzar i d'aquesta manera trencar l'aïllament que es pugui donar.

Espai de treball, de periodicitat variable, que es determinarà en funció del moment del projecte (disseny, implementació o avaluació).

Hi participaran els professionals implicats directament i la direcció del centre.

Els objectius principals són:

- + Analitzar i trobar sortida a possibles dificultats.
- + Anàlisi sobre la planificació, el desenvolupament i l'avaluació dels projectes d'intervenció grupal o d'intervenció comunitàries amb la xarxa de serveis del territori.



Cal recordar d'aquest espai...

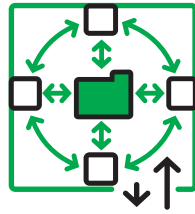
- + Tothom ha d'estar implicat en la presentació, i cal que aportin des de la seva disciplina elements tècnics per a l'orientació i l'anàlisi interdisciplinària de la situació.
- + Les situacions exposades poden provenir tant de la Primera Atenció com de la Unitat de Tractament i Seguiment.
- + Es presentaran aquelles situacions que el professional o la direcció consideri necessàries.
  - Preparació prèvia i documentació del cas a analitzar.
  - Recollir documentalment les principals conclusions.

### Espai d'anàlisi de casos

Espai de treball intern, de periodicitat mensual, en el qual participen tots els membres que formen part de la UPA i de la USTAC i la direcció del centre.

S'hi establiran criteris interns per la presentació de casos, de tal manera que tots els professionals puguin presentar casos.

L'objectiu principal se centra en l'anàlisi en profunditat dels casos que ho requereixen, seguint una metodologia sistematitzada d'anàlisi de casos per a la presa de decisions, que orienten el curs del tractament social de persones i famílies.



### Espai de supervisió

Espai intern de treball, de periodicitat mensual, amb presència dels professionals que formen les unitats de la UPA i de la US-TAC, la direcció del centre i el/la supervisor/a extern a l'equip.

Aquest espai s'organitzarà per tal que tots els professionals puguin presentar casos. Tant la presentació com els acords sobre la situació supervisada han de quedar documentats, la qual cosa ajudarà a fer l'avaluació final i col·lectivitzar els elements supervisats.

Els objectius centrals són:

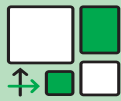


- + Abordar les dificultats que genera al professional la intervenció amb usuaris i famílies.
- + Treballar les ressonàncies que s'activen en la relació assistencial, afavorint la possibilitat de mirar amb més distància l'actuació quotidiana.
- + Facilitar elements per resituar el professional en la seva relació assistencial, i el grup en la seva evolució entorn de les intervencions amb usuaris.
- + Augmentar la capacitat d'anàlisi de l'equip per gestionar situacions complexes.




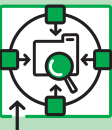
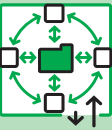
Cal recordar d'aquest espai...

- + Establir la roda de presentació de casos.
- + Preparació prèvia i documentació del cas a supervisar.
- + Recollir documentalment els elements supervisats i les principals conclusions



## QUADRE RESUM DELS ESPAIS DE TREBALL INTERNS DELS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS

DEFINICIÓ	CONTINGUTS	PARTICIPANTS	DURACIÓ	PERIODICITAT
 <p>Espais de programació i avaluació</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Temes d'organització interna (revisió dels diferents espais de treball, circuit, etc.).</li> <li>+ Anàlisi sobre l'atenció individualitzada i familiar a partir dels indicadors d'activitat anual.</li> <li>+ Presentació i discussió de projectes ja sigui per iniciar o consolidar.</li> <li>+ Anàlisi del posicionament del servei en el territori en relació amb altres sistemes (educació, salut, etc.); revisar la coordinació, la vinculació, experiències compartides, compromisos entre serveis i amb entitats, etc.</li> <li>+ Altres.</li> </ul>	Tot l'equip	Jornada de treball	Programació: anual Avaluació intermèdia: semestral Avaluació final: anual
 <p>Reunions d'equip</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Transmissió d'informació i novetats rellevants.</li> <li>+ Aprofundiment sobre temes diversos que tenen a veure amb: criteris de servei (tècnics i metodològics); criteris d'atenció, seguiment de projectes, etc.</li> <li>+ Discussió i anàlisi sobre diversos documents, pautes, i directrius de l'organització.</li> <li>+ Anàlisi i valoració sobre les dades d'activitat de les diferents unitats d'atenció.</li> <li>+ Temes d'organització interna.</li> <li>+ Anàlisi i propostes d'altres tipus d'intervenció a partir de la reflexió compartida de tot l'equip.</li> <li>+ Altres temes que la direcció consideri rellevants.</li> </ul>	Tot l'equip	2 h	Quinzenal
 <p>Espai de la Unitat de Gestió Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Entrades a la unitat (presencial i telefònica).</li> <li>+ Tipologia de tramitacions (SAD, Llei de dependència).</li> <li>+ Revisió de l'entrada i sortida de casos cap a altres unitats.</li> <li>+ Revisió i coordinació amb + treballador/a social de Primera Atenció, quan sigui necessari.</li> <li>+ Revisió i establiment de criteris metodològics i tècnics d'atenció dins d'aquesta unitat.</li> <li>+ Revisió de tasques de back office.</li> </ul>	Administratius Direcció	1 h	Setmanal

 <p>Espai de la Unitat Primera Atenció</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Revisió de les noves entrades i decisió sobre els casos a passar a la Unitat de Seguiment.</li> <li>+ Assignació dels casos per part de la direcció.</li> <li>+ Revisió dels casos pendents.</li> <li>+ Revisió i anàlisi sobre els casos reincidents.</li> <li>+ Revisió i establiment de criteris metodològics i tècnics d'atenció dins d'aquesta unitat.</li> <li>+ Revisió d'indicadors d'activitat.</li> </ul>	<p>Treballadores socials de Primera Atenció</p> <p>Direcció</p>	<p>1o 2 h</p>	<p>Setmanal</p>
 <p>Espai de la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Traspàs dels casos: primera orientació dels casos provinents de la Unitat de Primera Atenció o d'altres vies d'entrada que per la seva complexitat requereixen una visió interdisciplinària.</li> <li>+ Revisió funcional dels casos en curs.</li> <li>+ Revisió i establiment de criteris metodològics i tècnics d'atenció dins d'aquesta unitat.</li> <li>+ Revisió d'indicadors d'activitat.</li> </ul>	<p>Professionals de la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva</p> <p>Direcció</p>	<p>2 h</p>	<p>Setmanal/quinzenal</p>
 <p>Espai de seguiment de projectes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Anàlisi sobre el desenvolupament dels projectes d'intervenció grupal o comunitaris, o de complementarietat.</li> <li>+ Anàlisi i resolució de les possibles dificultats.</li> </ul>	<p>Referents de projecte</p> <p>Direcció</p>	<p>1,30 h</p>	<p>Bimensual</p>
 <p>Anàlisi de casos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Presentació de casos per a l'anàlisi en profunditat.</li> </ul>	<p>Professionals de Primera Atenció i Seguiment</p> <p>Direcció</p>	<p>2 h</p>	<p>Mensual</p>
 <p>Supervisió</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Presentació de casos objecte de supervisió</li> </ul>	<p>Professionals de Primera Atenció i de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva</p> <p>Direcció</p>	<p>2 h</p>	<p>Mensual</p>

#### 4. Altres espais de funcionament intern

- + Despatxos individuals, a valoració de la direcció en incorporacions recents, canvis organitzatius, moments crítics d'inici d'alguna activitat nova; per corregir dificultats individuals.
- + Coordinació interna entre professionals per garantir la modalitat de traspàs en coordinació; igualment per al seguiment dels casos i dels projectes compartits.
- + Despatxos amb els professionals referents de la dependència.
- + Assessorament del psicòleg/loga o d'altres professionals de l'equip, l'advocat i el tècnic de persones amb discapacitat del districte.
- + Despatxos individuals entre el director CSS i el director territorial de periodicitat quinzenal.
- + Reunions entre els diferents directors dels CSS de cada districte i el director territorial amb periodicitat mensual i dues hores de duració.
- + Reunions d'equip del projecte d'implantació al llarg del període d'implantació del Model de Serveis Socials Bàsics.

# Resum

A la primera part de la unitat s'ha presentat una metodologia de traspàs de casos d'una manera operativa i funcional, que ajuda a ordenar i simplificar el procediment a seguir i a la vegada deixa oberta la possibilitat de plantejar possibles situacions dubtoses en els diferents espais de treball intern.

Igualment s'entén que durant els primers temps de posada en marxa d'aquest procediment es necessitarà un temps per a l'aprenentatge i l'adaptació.

A la segona part de la unitat s'han identificat els diferents espais de treball que s'han de donar en la dinàmica habitual d'un centre de serveis socials. Tal com s'ha manifestat, són els mínims necessaris que ajudaran a percebre una visió global del servei, que contribuiran a enfortir el sentiment de pertinença a un tot, i no només a la unitat a la qual està assignat el professional.

Mai no han de substituir el treball de despatxos individual entre la direcció del centre i el professional, que en alguns moments es fa imprescindible.

Una vegada definits aquests espais interns de treball, la nostra organització els reconeix com a una metodologia de treball imprescindible per garantir la qualitat necessària en la prestació dels nostres serveis.

## Conceptes clau

GARANTIR UN CONTÍNUUM EN L'ATENCIÓ

CULTURA DE TREBALL D'EQUIP

VISIÓ DE GLOBALITAT

CRITERIS DE SERVEI

CONSENSUAR LÍNIES D'INTERVENCIÓ

CONÈIXER I COMPARTIR LA DINÀMICA DE CADA UNITAT

# Lectures recomanades per aprofundir

- + El Programa d'Acció dels Centres de Serveis Socials. Projecte elaborat per M. Cuesta, L. Sala, A. Soler i R. Vilarrubí en el marc de la primera edició del Pla de desenvolupament del lideratge de les direccions dels CSS (Projecte CINTRA). Barcelona, març de 2009.
- + La supervisión y la intervención como apoyos estratégicos para la práctica del trabajo social. Comunicació presentada per Teresa Aragonés en el XI Congreso Estatal de Trabajo Social (Eje: Los cinco sentidos en trabajo social). [http://www.colegiotstenerife.org/ficheros/File/Congreso-Zaragoza/22\\_Teresa\\_Aragones.pdf](http://www.colegiotstenerife.org/ficheros/File/Congreso-Zaragoza/22_Teresa_Aragones.pdf)
- + Diez claves para el trabajo en equipo. Alfonso Cuadros Riobó. Psicólogo social. Madrid <http://www.joveselx.com/dinamia/archivos/2005/diezClavesTrabajoEnEquipo.pdf>.

## Annexos

1. Full de traspàs de casos
2. Reunió d'equip. Acta: registre d'acords i aspectes rellevants
3. Reunió de la USTAC. Registre d'acords i aspectes rellevants
4. Reunió de la USTAC. Revisió metodològica de casos

## ANNEX 1. FULL DE TRASPÀS DE CASOS

1. PROCEDÈNCIA DEL CAS			
<input type="checkbox"/>	UPA		
<input type="checkbox"/>	Direcció. Canal d'entrada:		
2. TIPOLOGIA I MODALITAT DE TRASPÀS A LA USTAC			
<input type="checkbox"/>	Seguiment	<input type="checkbox"/>	Traspàs d'informació
<input type="checkbox"/>	Tractament	<input type="checkbox"/>	Traspàs amb coordinació
		<input type="checkbox"/>	Traspàs amb orientació interdisciplinària
3. DADES BÀSIQUES			
Data	<input type="checkbox"/>		
Nom i cognoms	<input type="checkbox"/>		
DNI	<input type="checkbox"/>		
Expedient	<input type="checkbox"/>		
Treballadora social de la UPA	<input type="checkbox"/>		
Professional/s assignat/s de la USTAC	<input type="checkbox"/>		
4. CARACTERÍSTIQUES PRINCIPALS DE LA SITUACIÓ OBJECTE DE TRASPÀS			
5. TEMES A TREBALLAR			
<input type="checkbox"/>			
6. MISSATGE COMUNICAT A LA PERSONA USUÀRIA DES DE LA UPA			
<input type="checkbox"/>			
7. DADES RELLEVANTS DE CITACIÓ			
Aspectes que cal tenir en compte a l'hora de citar	<input type="checkbox"/>		
Data de la propera visita	<input type="checkbox"/>		

**ANNEX 2. REUNIÓ D'EQUIP. ACTA: REGISTRE D'ACORDS I ASPECTES RELLEVANTS**

DATA	
PARTICIPANTS	
ABSENTS	

**TEMES TRACTATS****INFORMACIONS COMPARTIDES****ACORDS****RESPONSABLE****CONCLUSIONS RELLEVANTS / ALTRES**

**ANNEX 3. REUNIÓ DE LA USTAC. REGISTRE D'ACORDS I ASPECTES RELLEVANTS**

DATA	
PROFESSIONALS	

1. CASOS TRASPASSATS AMB ORIENTACIÓ INTERDISCIPLINÀRIA	
Casos plantejats (nom, núm. exp., prof.)	Acords
2. REVISIÓ FUNCIONAL DE CASOS	
Casos plantejats (nom, núm. exp., prof.)	Acords
3. REVISIÓ METODOLÒGICA DE CASOS (REGISTRE DETALLAT A PART)	
Tema objecte de revisió:	Sessió número:
4. RETORN DE DADES D'ACTIVITAT (REGISTRE DETALLAT A PART)	
Període analitzat: de ..... a .....	
Observacions més rellevants:	



## ANNEX 4. REUNIÓ DE LA USTAC. REVISIÓ METODOLÒGICA DE CASOS

	DATA		DATA
Sessió 1:		Sessió 6:	
Sessió 2:		Sessió 7:	
Sessió 3:		Sessió 8:	
Sessió 4:		Sessió 9:	
Sessió 5:		Sessió 10:	

### 1. TEMA OBJECTE DE REVISIÓ

Tema objecte de revisió:	Objectius de la revisió:

### 2. SITUACIONS DONADES (NOMBRE DE CASOS OBJECTE DE REVISIÓ PER PROFESSIONAL)

Professional:	Nombre de casos

### 3. DUBTES I TEMES CONCRETS A PLANTEJAR

(criteris que cal revisar, nous criteris a introduir, homogeneïtat en la intervenció, etc.):

--

### 4. CONCLUSIONS I ACORDS

--

### 5. FONTS DE SUPORT, MATERIALS DE REFERÈNCIA

--