



## POLÍTICA DE QUALITAT DEL CUESB

El Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) integra dos serveis d'atenció permanent i constitueix una única porta d'entrada que afavoreix una resposta ràpida al ciutadà. Aquest dos serveis són:

- **Servei d'Urgències Socials**
- **Servei d'Emergències Socials**

El sistema de qualitat del CUESB té la certificació de la Norma ISO 9001:2015 de sistemes de gestió de qualitat i el Servei d'Emergències, al seu torn, té la certificació de la Norma ISO 22320:2012 per a la gestió d'Emergències.

La finalitat del **Servei d'Urgències Socials** és donar una resposta immediata a les persones o famílies que presenten una situació d'urgència o d'alt risc social com a conseqüència de la manca de cobertura de les seves necessitats bàsiques i, la del **Servei d'Emergències Socials**, proporcionar atenció psicosocial immediata a les persones, famílies o col·lectius que han estat víctimes d'una situació d'emergència que n'ha alterat la vida quotidiana, ha produït pèrdues materials o humanes i ha generat un desequilibri emocional sobre el qual cal intervenir per tal d'alleugerir el patiment de les persones.

El CUESB disposa d'un equip professional format per treballadors i treballadores socials, psicòlegs i psicòlogues i personal qualificat i organitzat en torns per tal de prestar atenció permanent a la ciutadania. El CUESB acompanya les persones en el moment de l'impacte, les atén i els dona suport en la presa de decisions, facilita un espai de lliure expressió d'emocions i valora les capacitats de resiliència. En el moment del succés es fa una anàlisi de vulnerabilitats, tant socials com psicològiques, i dels possibles riscos que presenta cada situació. I posteriorment a l'impacte acompanya les persones fins que són ateses per altres serveis o per la mateixa xarxa de proximitat que els dona suport. Si cal, es fan trucades posteriors per assegurar que les persones han realitzat el procés de dol necessari i se senten acompanyades.

L'equip directiu del CUESB, juntament amb la Gerència de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), per tal d'assolir aquestes finalitats del servei, comparteix **els valors de servei públic universal, accessible, proactiu, preventiu, resilient, obert a la participació i col·laboració de la ciutadania i d'altres serveis, del treball transversal i en xarxa, eficaç, eficient i de qualitat, creatiu i innovador**. També assumeix els principis propis de les administracions públiques.

El compromís de la qualitat afecta tota l'organització. Tots els i les professionals tenen present aquest compromís i la responsabilitat pel que fa al compliment dels requisits establerts en el sistema de gestió de la qualitat, i pel que fa també a participar activament en la millora de la qualitat i la gestió i l'assoliment dels objectius institucionals. Forma part de la manera de treballar del CUESB la millora contínua i la recerca del millor sistema de control de qualitat.

El [plec de condicions](#) del CUESB marca una línia de treball que en recull els antecedents i readapta i ajusta la política de qualitat i els objectius a la nova realitat.



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)**  
Departament d'Urgències i Emergències Socials

### **Línies estratègiques**

Al llarg dels anys el CUESB ha treballat pel desenvolupament de sistemes que permetin la millora contínua, sempre al voltant de **quatre línies estratègiques**:

1. Un centre pioner en la intervenció psicosocial immediata en situacions d'emergència.
2. Un centre innovador i eficaç davant els incidents crítics a la ciutat per la seva estructura de comandament, control, coordinació i cooperació.
3. Un centre amb professionals altament capacitats, experts, compromesos amb el servei a la ciutat i el desenvolupament d'un sistema de gestió propi de qualitat com a eina per incrementar la qualificació i la competència.
4. Un centre modern i excel·lent en la gestió, que incorpora millores tècniques.

Barcelona, desembre de 2021