

Banc d'Experiències i Bones Pràctiques

PROCÉS D'ACOLLIDA NOUS/NOVES PROFESSIONALS SEAIA

FITXA DIVULGATIVA. ANY EDICIÓ 2014

Benvingut, benvinguda: t'estàvem esperant

Promogut per: Departament de Família i Infància de la Direcció de
Serveis de Família i Serveis Socials



**Ajuntament
de Barcelona**

PRÀCTICA ACTUALITZADA
OCTUBRE 2017

Presentació

El projecte Procés d'acollida desenvolupa un conjunt d'accions que permeten cobrir les **necessitats** d'informació, documentació i coneixement del col·lectiu **professional** de nova incorporació al Departament de Família i Infància. Aquesta intervenció es realitza a partir de tres instruments complementaris: un **circuit** d'acollida que contempla des de la rebuda dels/les professionals fins a l'acompanyament físic al seu nou espai de treball, un **manual** d'acollida que facilita la informació bàsica per iniciar la tasca professional i, finalment, un programa de **formació** relacionada amb les característiques del seu lloc de treball. El projecte es fonamenta en l'establiment de **vincles** d'interdependència entre els agents involucrats, amb la coordinació i col·laboració entre diferents persones, equips i àrees. La iniciativa permet garantir que les persones professionals novingudes desenvolupin els **coneixements** bàsics necessaris per a iniciar la intervenció, minimitzar al màxim el temps d'**adaptació** i contribuir a la formació **permanent** per part de l'equip acollidor.

Aquesta pràctica està vinculada amb: organització i recursos humans, serveis socials, formació, ciutat

El context

El projecte Procés d'acollida parteix d'una **necessitat** identificada en el procés de valoració i redisseny del model organitzatiu del Servei especialitzat d'atenció a la infància i l'adolescència (SEAIA) de l'Ajuntament de Barcelona. El Departament de Família i Infància compta en la seva estructura d'equips en els districtes de la ciutat amb un significatiu volum de persones i perfils professionals. Aquest fet comporta la **mobilitat** del col·lectiu professional, amb l'**arribada** de persones provinents d'altres serveis municipals així com d'incorporacions externes. En aquest context s'identifica la rellevància de comptar amb un procés d'**acollida** comú, reglat i dotat d'eines vàlides per minimitzar al màxim la **incertesa** del professional arribat així com reduir el temps dedicat a comprendre la seva nova ocupació i, per tant, permetre una **incorporació** àgil i efectiva a la dinàmica laboral. Així doncs, després de la finalització del procés de diagnòstic, l'any 2013 s'inicia el projecte amb la implementació d'un procés de gestió interna que agrupa totes les

actuacions, accions i tràmits administratius per a un/a professional que arriba al departament i als SEAIA.

Objectius i abast

La pràctica es desenvolupa a partir de quatre **objectius generals** amb els corresponents **objectius específics** i **objectius operatius**:

1. **Establir un procés** d'acollida estructurat adreçat als i a les noves professionals dels SEAIA:

1.1. Detectar i cobrir les necessitats d'informació i coneixements sobre l'organització, l'àrea i el departament de destí.

1.1.1. Crear una comissió de treball entre professionals amb contrastada experiència per establir el contingut de la informació i la formació d'acollida.

1.2. Oferir les eines i coneixements bàsics per desenvolupar la tasca professional, a partir del coneixement dels professionals experimentats dels SEAIA.

1.3. Crear un grup de formadors/es entre els professionals existents.

2. **Unificar** tots els **procediments** d'acollida en un mateix procés:

2.1. Unificar en un únic procés el circuit d'acollida que garanteixi una bona rebuda, el manual d'acollida que faciliti aquella informació bàsica per iniciar la seva tasca professional i la formació d'acollida amb coneixements bàsics sobre la tasca i les eines informàtiques necessàries:

2.1.1. Gestionar les dades de personal i l'actualització dels quadres de personal.

2.1.2. Tramitar l'alta als diferents sistemes informàtics de suport: portal professional, SIAS, SINI@.

2.1.3. Realitzar una entrevista d'acollida al nou/va professional.

2.1.4. Presentar al personal del departament amb el qual mantindrà contacte habitual.

2.1.5. Realitzar una visita a les instal·lacions de la seu del carrer València.

2.1.6. Acompanyament físic per part del director/a o d'un membre de l'equip al centre de treball.

3. **Transmetre** la **informació** i **formació** bàsica inicial requerida per realitzar el nou encàrrec professional:

3.1. Elaborar i oferir un manual d'acollida i un pla de formació, tot comptant amb el personal del departament i dels SEAIA:

3.1.1. Entregar el manual d'acollida i explicar el seu contingut.

3.1.2. Donar d'alta el nou professional en el curs d'acollida del departament/SEAIA-ECEIA, el curs d'eines informàtiques municipals i del Sini@ de la DGAIA.

4. **Garantir** una **avaluació** continuada de tot els procés d'acollida:

4.1. Establir eines i circuits d'avaluació en totes les accions finals del procés d'acollida:

4.1.1. Entregar i recollir els impresos d'avaluació del procés, manual d'acollida i del procés de formació d'acollida (un per cada curs).

Pel que fa al **col·lectiu destinatari**, el projecte està dirigit als nous treballadors/es que s'incorporen als SEAIA/ECEIA. Els destinataris **indirectes** són el equips d'incorporació. L'**abast** territorial del projecte compren el nivell de **ciutat**.

El procés d'implementació

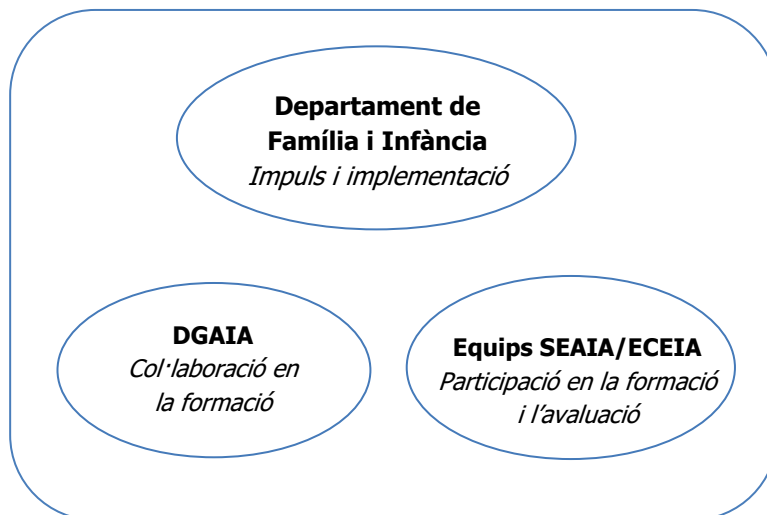
a) Etapes

Una vegada desenvolupat l'esmentat procés de diagnòstic, el *Procés d'acollida de l'EAIA* inicia el disseny i la implementació el 2013. La següent gràfica presenta aquestes etapes, incloses el seguiment i l'avaluació.

DISSENY	APLICACIÓ I AVALUACIÓ	AVALUACIÓ D'IMPACTE
<p>FEBRER-MARÇ 2013</p> <ul style="list-style-type: none">-Unificació dels procediments d'acollida existents-Proposta de nous procediments d'acollida-Devolutiva a les persones coordinadores del SEAIA-Elaboració del disseny definitiu	<p>ABRIL 2013-ACTUALITAT</p> <ul style="list-style-type: none">-Aplicació del procés d'acollida: circuit, manual i formació-Avaluació continua (1): full de valoració del circuit i el manual, una setmana després de l'arribada-Avaluació continua (2): valoració personal al finalitzar cada acció formativa	<p>EN PROCÉS</p> <ul style="list-style-type: none">-Avaluació per analitzar en profunditat l'impacte del procés, en relació als beneficis/inconvenients generats per a l'organització. Indicadors claus: temps per arribar a l'autonomia del/la professional, temps dedicat a l'acompanyament per part de l'equip de destí

b) Actors implicats

El projecte Procés d'acollida està promogut per la Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, Departament de Família i Infància de l'Ajuntament de Barcelona. Pel que fa a la formació, compta amb la col·laboració de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, de la Generalitat de Catalunya. Així mateix, tant en el procés de formació com en el d'avaluació es compta amb la participació de les persones nouvingudes i els equips de destí. La següent gràfica sintetitza de forma esquemàtica l'univers d'actors implicats en la iniciativa:



c) Recursos

Pel que fa a les **persones**, el projecte es desenvolupa amb la dedicació parcial de dos responsables tècnics del Departament: Maica Comellas (Cap de Projecte dels SEAIA) i Josep De Barberà (Tècnic de gestió i planificació). Els i les formadores són personal municipal que es reserven 126 hores de treball perquè realitzin aquesta formació. La formació també compta amb la participació de les persones nouvingudes i els equips de destí. Els recursos **materials** es dediquen al material fungible (carpeta, fotocòpies) i el lliurament de memòria que es lliura a les persones acollides, amb un cost de 3 € per cada nou professional incorporat.

Resultats

El projecte Procés d'acollida ha tingut impacte en relació a les **necessitats** identificades, el col·lectiu **destinari** i el conjunt de l'**organització**. Pel que fa a les **necessitats** identificades en el procés de diagnòstic, la iniciativa ha permès oferir informació precisa, de forma sostenible, eficient i eficaç a les persones novingudes, tot reduint el temps destinat a cada persona, protocol·litzant el procés i garantint una retroalimentació constant de les persones arribades al departament. Pel que fa al col·lectiu **destinatari**, la pràctica ha estat valorada pels professionals novinguts per la capacitat d'oferir la informació bàsica sobre l'organització i el nou lloc de treball, informar sobre el que s'espera d'ells/es com a professionals dels SEAIA/ECEIA, informar dels recursos i eines disponibles, i contribuir a situar les persones en la seva tasca el més aviat possible. Finalment, pel que fa al conjunt de l'**organització**, existeix evidència de la disminució del temps d'adaptació del/la professional al nou lloc de treball així com de la capacitat del projecte per posar en valor i transmetre el coneixement tant de la praxi professional per part de les persones amb més trajectòria en la institució així com de la cultura organitzativa dels SEAIA.

Aprenentatge

Entre les **fortaleses** del projecte "Procés d'acollida" destaca la vinculació establerta entre els seus elements claus: recepció, informació i formació. Això comporta l'establiment de vincles d'interdependència entre els agents involucrats, amb la coordinació i col·laboració entre diferents persones, equips i àrees. Els equips de destí participen activament com a formadors de les persones novingudes, que alhora demostren un grau significatiu de motivació davant la possibilitat de comptar amb espais participatius i de generació de coneixement.

Per la seva banda, el projecte s'ha trobat amb determinades **dificultats** per a l'actualització dels continguts. El repte és desenvolupar un procediment que garanteixi, de forma pautaada i reglada, el manteniment i actualització de les dades recollides en el manual així com dels continguts a desenvolupar en les formacions d'acollida. En aquest sentit, s'ha optat per actualitzar aquests aspectes a partir dels retorns obtinguts en els processos d'avaluació permanent.

Finalment, pel que fa a la **transferibilitat**, el Procés d'acollida ha generat protocols que queden recollits en els objectius operatius del projecte. Actualment, les persones responsables es plantegen realitzar una mapificació dels processos i procediments desenvolupats per tal

d'assegurar la sostenibilitat i capacitat de transferència del projecte. Més enllà de l'aprenentatge individual que el projecte genera entre les persones novingudes, la iniciativa ha impulsat un aprenentatge de tipus col·lectiu sobre rellevància de conèixer les necessitats d'acollida i implementar un procés per atendre-les.

Informació pràctica

Promogut/Impulsat per: Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, Departament de Família i Infància

Professional o tècnic/a referent inicial: Josep de Barberà i Johera - 934132695-
jbarberad@bcn.cat

Professional o tècnic/a referent actual: Jordi León Gómez - 93 291 52 47 - jleong@bcn.cat ,
Núria Amadó Seres – 932565878 - namado@bcn.cat , Teresa Pastó López - 93 2565700 -
tpasto@bcn.cat i Maica Comellas Carrillo – 934132664 - carmencomellascarrillo@bcn.cat

(Direccions territorials dels Equips D'Atenció a la Infància i l'Adolescència - EAIA)

Documentació disponible:

Document	Tipus	Data
Power point explicatiu del procés d'acollida (sessió compartim coneixement)	Power point	25/04/2014
Model de valoració de les accions de formació d'acollida	Fitxa	24/05/2013
Model de valoració manual o circuit d'acollida	Fitxa	31/05/2013
Manual d'acollida	Document	01/05/2014

Annex. Actualitzacions

A octubre del 2017

Evolució

Ara són les direccions dels EAIA les que han assumit la coordinació del projecte i han mantingut el desenvolupament del procés tal i com està descrit amb l'objectiu de consolidar-lo. La pràctica, doncs, continua donant bons resultats tal i com està plantejada des de l'inici.