



Barcelonasocial

Desplegament del Model de Serveis Socials Bàsics de Barcelona

Informe presentat al Plenari Municipal de 5 de febrer del 2010

ÍNDEX

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | INTRODUCCIÓ | 2 |
| 2 | FASES I LÍNIES DE TREBALL VINCULADES AL MODEL | 4 |
| | FASE I. Disseny estratègic | |
| | FASE II. Desenvolupament | 7 |
| | 1. Desenvolupament tècnic : | 11 |
| | 1.1 Catàleg de serveis socials | |
| | 1.2 Circuit d'atenció i organització interna dels CSS | |
| | 1.3 Articulació territorial | |
| | 1.4 Sistemes d'informació | |
| | 2. Desenvolupament operatiu: | 23 |
| | 2.1 Projecte CINTRA | |
| | 2.2 Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona | |
| | 3. Processos estratègics: | 27 |
| | 3.1 Formació | |
| | 3.2 Professionals | |
| | 3.3 Equipaments | |
| | 4. Centre de serveis socials experimentals | 41 |
| | FASE III. Implantació general del Model | 44 |
| 3 | ANNEXOS | |
| | ▶ 1. Pressupost | |
| | ▶ 2. Pla d'Acció Social Territorial | |
| | ▶ 3. Model de Serveis Socials Bàsics | |

El 4 d'octubre de 2007 el Parlament de Catalunya va aprovar la Llei de Serveis Socials, en la qual s'estableixen les bases generals del nou model de Serveis Socials Bàsics. La llei contempla l'accés als serveis socials com un dret universal i subjectiu, fet que suposarà un increment sostingut de població amb perfils diversos que s'incorporaran els propers anys com a noves persones usuàries de la xarxa d'atenció social. Cal tenir en compte també l'aprovació el 14 de desembre de 2006 de la Llei de Promoció de l'Autonomia personal i l'atenció a les persones amb dependència (LAPAD).

En aquest context, l'Ajuntament de Barcelona ha establert com a prioritat del mandat i element definitori del model de ciutat, la millora de l'actual model d'atenció per a donar resposta a aquestes noves realitats i demandes socials i al nou marc normatiu, considerant que la configuració de l'atenció de primer nivell, la més pròxima als ciutadans, ha d'ésser la prioritat en matèria de política social del mandat. Així, el disseny del nou sistema de serveis socials parteix de paràmetres d'universalisme, atenció a la diversitat i acció comunitària, els quals amplien el camp d'acció social a tota la ciutadania, amb independència dels nivells de renda, i alhora potencien les actuacions preventives i de caire relacional.

L'atenció social a les persones aposta per a convertir-se en una eina generadora d'inclusió, cohesió i vincles comunitaris, amb un marcat caràcter de servei públic universal i de proximitat. Aquest replantejament de l'acció social requereix d'una revisió global de l'actual xarxa de serveis socials bàsics que comportarà, una nova manera de treballar i d'abordar la complexitat de les realitats socials emergents, amb l'augment d'equipaments i de professionals, acompanyat de la implantació de les tecnologies i sistemes d'informació necessàries per a la gestió, seguiment i control del sistema.

El nou model de Serveis Socials Bàsics de Barcelona culmina una trajectòria d'acció marcada per l'elaboració del Pla Municipal d'Atenció Primària (1994), el Llibre Blanc de Serveis Socials d'Atenció Primària (2003) i per l'Estratègia de Millora dels serveis socials d'atenció primària, dissenyada i implementada al llarg del mandat anterior (2003-2007), processos que van comptar amb una àmplia participació dels col·lectius professionals i el teixit social.

En aquest context, el 2007 es defineix el Model de Serveis Socials Bàsics, presentat com a Mesura de Govern al Plenari Municipal el 29 de febrer de 2008. El Model és un projecte complex i estratègic que té, clarament, dues dimensions: una qualitativa, vinculada a la dimensió ideològica, tècnica i organitzativa (o, el que és el mateix, a l'esfera del capital humà, dels valors, de les pràctiques, de com ens relacionem amb la ciutadania i amb altres agents de l'àmbit de l'Acció Social, de com ens organitzem i interaccionem dins la nostra institució, etc.), i una altra dimensió quantitativa, associada als recursos i mitjans (recursos humans, equipaments i infraestructures i serveis tecnològics i d'informació) que són necessaris per fer viable la implantació del nou sistema d'Atenció Social.

El Model de Serveis Socials Bàsics defineix aquells aspectes clau que han d'implicar un canvi qualitatiu cap a una nova cultura professional, i planteja, en un entorn de clara oportunitat, les següents àrees de millora:

- ▶ Millorar l'accessibilitat a l'atenció social bàsica que es presta en els centres de serveis socials (CSS)
- ▶ Definir i compartir a escala de ciutat els processos tècnics i els criteris d'atenció
- ▶ Incrementar l'optimització dels recursos i els processos de gestió
- ▶ Millora la qualitat dels serveis que es presten als CSS i ampliar la seva capacitat de resposta
- ▶ Transformar la imatge (externa i interna) dels Serveis Socials Bàsics de Barcelona

Per tal dur a terme el desplegament i implantació del Model, s'ha elaborat el Projecte CINTRA (Compromís, Innovació i Transformació de l'Acció Social) que efineix el Pla de Treball que permetrà el desenvolupament tècnic i la implantació del Model de Serveis Socials Bàsics i coordina cinc Àrees de treball – Desenvolupament Tècnic, Recursos Humans, Equipaments, Sistemes d'Informació i Comunicació.

En el present informe es presenta una visió global de les fases i les línies de treball del Model i els fonaments de la fase d'implantació general del Model a tota la ciutat, que iniciem de manera progressiva en aquest 2010, focalitzant-nos en els punts clau a implantar.

De la trajectòria d'aquests dos anys, volem destacar el funcionament i avaluació dels Centres Experimentals, que ha revelat els elements exitosos del Model i, encara més important, aquells aspectes en els que cal incorporar els canvis i ajustos necessaris per tal d'implantar-lo de forma generalitzada i la creació de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

2 FASES I LÍNIES DE TREBALL DEL MODEL DE SERVEIS SOCIALS

2007

2008

2009

2010

2011

Fase 1

Fase 2

Fase 3

FASE 1

FASE 2

FASE 3

Disseny estratègic:
objectius i elements clau
del Model

Desenvolupament tècnic

- ▶ Catàleg de serveis
- ▶ Circuit d'atenció i organització interna CSS
- ▶ Articulació territorial
- ▶ Sistemes d'informació

Desenvolupament operatiu

- ▶ Projecte CINTRA
- ▶ Creació IMSSB

Processos estratègics

- ▶ Formació
- ▶ Professionals
- ▶ Equipaments

Implantació
progressiva al
conjunt dels
territoris

▶ Centres de serveis socials
experimentals

Resum de les principals accions dutes a terme:

| | |
|-------------|--|
| 2007 | <ul style="list-style-type: none">▶ Formulació encàrrec elaboració Model Serveis Socials Bàsics .▶ Treballs inicials de definició estratègica del Model.▶ Disseny del Pla de Sistemes d'Informació de la Direcció d'Acció Social.▶ Contrast primer disseny del Model a nivell polític-gerencial i amb experts externs. |
| 2008 | <ul style="list-style-type: none">▶ Contrast intern a nivell tècnic-directiu del Model▶ Difusió interna del Model▶ Constitució de l'Equip de la Direcció Tècnica▶ Disseny projecte CINTRA▶ Implementació diferents línies de treball en el marc del Projecte CINTRA:<ul style="list-style-type: none">> Planificació general definició elements conceptuals, metodològics i organitzatius del Model. Fase 1 desenvolupament.> Primera edició Pla desenvolupament lideratge direccions CSS.> Disseny pla desenvolupament lideratge direccions territorials.> Disseny projecte CSS experimentals i impuls fase de preparació.> Definició de models d'atenció associats i vinculats al Model de SS.SS.Bàsics (Serveis d'atenció domiciliària i Atenció a la infància i adolescència en risc).>Desenvolupament del Pla de sistemes informació (projectes preferents: portal del professional i agenda de gestió).> Procés de detecció de necessitats formatives> Formació administratius CSS (1a edició).▶ Procés de selecció Direccions Territorials SS.SS. |

2009

- ▶ Implementació diferents línies de treball en el marc del Projecte CINTRA:
 - > Planificació general definició elements conceptuals, metodològics i organitzatius del Model. Fase 2 desenvolupament.
 - > Segona edició Pla desenvolupament direccions CSS.
 - > Suport a la incorporació direccions territorials.
 - > Implementació Pla desenvolupament direccions territorials.
 - > Disseny del Pla d'Acció Social Territorial (PAST).
 - > Desenvolupament projecte CSS experimentals – disseny i implantació del sistema monitorització i avaluació.
 - > Desenvolupament Pla sistemes d'informació de la DAS (projecte preferent: SIAS). Avaluació i redisseny del Pla (planificació projectes 2010-2011).

- ▶ Posada en marxa de l'estructura de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona

FASE I: Disseny estratègic

1. Principis orientadors i característiques

El nou Model Municipal de Serveis Socials Bàsics (*) presenta un conjunt de principis o criteris rectors que han d'orientar el conjunt de les seves intervencions. Són criteris tant de caràcter substantiu (accessibilitat, universalitat, equitat, globalitat), com de caràcter operatiu (proactivitat, qualitat, eficàcia, eficiència, flexibilitat) i de tipus relacional (confiança, cooperació, treball en xarxa, proximitat). Aquest ventall de principis es concreten en 15 característiques bàsiques:

PRINCIPIS

Accessibilitat
Universalitat
Equitat
Normalització
Confiança
Globalitat
Cooperació
Treball en xarxa
Proximitat
Proactivitat
Flexibilitat
Participació
Eficàcia i eficiència
Qualitat

CARACTERÍSTIQUES

- ▶ Sustentat en uns valors i principis ideològics de referència
- ▶ Reconexedor de les experiències prèvies
- ▶ Consistent (ben definit i fonamentat i amb coherència interna)
- ▶ Basat en una visió àmplia dels Serveis Socials Bàsics
- ▶ Complex – multivariable
- ▶ Flexible i adaptable. Receptiu al canvi
- ▶ Estratègic
- ▶ Basat en una lògica constructivista (escenaris fita i de trànsit)
- ▶ Orientat al planejament i gestió de Processos. Centrat en la sostenibilitat dels processos de canvi i millora. Innovador. Obert a l'aprenentatge permanent
- ▶ Integrador de la lògica tècnica i de gestió
- ▶ Integrador de la perspectiva global de ciutat i territorial
- ▶ Articulador de la unitat d'acció i la diversitat de contextos d'acció
- ▶ Sensible a la importància cabdal del capital humà
- ▶ Generador de cultura professional i organitzativa. Articulador de complicitats i esforços dels actors dels diferents nivells de l'organització
- ▶ Amb projecció i perspectiva de futur

* Vegeu document annex "Model de Serveis Socials Bàsics"

2. Els eixos estratègics del model

Els objectius prioritaris del procés de millora del nou model es reflecteixen en 4 eixos estratègics d'acció:

- ▶ Millorar l'accessibilitat ciutadana a l'Atenció Social Bàsica

Establiment dels mecanismes que garanteixin a tothom l'accés a la informació i al catàleg de prestacions vinculades als drets socials de ciutadania, reducció del temps per accedir a l'atenció i potenciació de l'agilitat en el conjunt de respostes. Increment del protagonisme dels subjectes dels processos d'atenció, a partir de criteris d'empoderament personal i col·lectiu.

- ▶ Definir i compartir, a escala de ciutat, els processos tècnics i els criteris d'atenció

Establiment dels protocols d'intervenció individuals-familiars i grupals en funció de tipologies de situació i problemàtiques socials, la qual cosa permet acotar la discrecionalitat en les respostes, garantir l'equitat entre els territoris de la ciutat i optimitzar els recursos.

- ▶ Incrementar l'optimització dels recursos i els processos de gestió

Es simplifiquen els processos de gestió amb eines noves, propiciant la reducció dels processos burocràtics i repercutint en una disminució dels temps d'espera.

- ▶ Millorar la qualitat dels serveis prestats i ampliar el ventall de respostes

Els nivells de qualitat i d'eficàcia es vinculen també a la diversificació de les estratègies d'acció dels CSS, alhora que incrementen la dedicació professional relacionada amb pràctiques proactives de tipus preventiu i comunitari, arrelades en la proximitat i la vida quotidiana. Es prioritzarà la coordinació amb la resta de dispositius institucionals i associatius d'atenció social del territori, i amb aquells vinculats a altres sistemes de benestar (salut, educació, habitatge, ocupació...).

- ▶ Comunicar el nou model de Serveis Socials Bàsics de Barcelona

Es posaran en marxa una sèrie d'accions de divulgació i coneixement entre la ciutadania del nou model de Serveis Socials, per traslladar una imatge que expressi els valors d'accessibilitat, innovació, qualitat, calidesa i proximitat que permetin incrementar les relacions de confiança entre el conjunt de la ciutadania i els serveis socials.

A l'intern, es potenciaran els mitjans de comunicació entre els professionals i els espais de relació i treball conjunt.

FASE II. Desenvolupament

Davant d'un repte de l'envergadura del procés de canvi que es vol implementar en el sistema de serveis socials és indispensable definir un model tècnic i organitzatiu de referència per poder fer una translació del model ideològic orientador de l'Acció Social a un procés amb resultats tangibles. És a dir, per poder passar del discurs i la visió sobre els Serveis Socials que volem a la lògica pràctica de com fer-los viables.

Igualment, el model tècnic i organitzatiu serveix també per fer conviure els dos elements d'un binomi necessari i imprescindible: la unitat en la línia d'acció que garanteixi l'equitat en la prestació de serveis en tots els barris i districtes de la ciutat, i l'adaptació dels programes d'acció a la rica diversitat territorial de la ciutat.

La definició del model tècnic i organitzatiu dels Serveis Socials Bàsics de Barcelona es va fonamentar en una anàlisi diagnòstica que va tenir en compte diferents àmbits i un conjunt ampli de variables interrelacionades. Aquest exercici d'anàlisi va portar a identificar un seguit d'oportunitats de millora que es van traduir en àrees prioritàries de canvi o millora, tal i com s'exposa en el quadre següent:

Noves realitats socials

- ▶ Necessitats socials emergents
- ▶ Impacte nous perfils demanda i usuaris

Política social municipal

- ▶ Model de Benestar Social
- ▶ Pla Actuació Municipal PAM

Referents previs

- ▶ Pla Municipal de SS d'Atenció Primària
- ▶ Llibre Blanc de SS d'Atenció Primària
- ▶ Estratègia millora permanent dels SSAP

Nou Marc Normatiu

- ▶ Llei de Serveis Socials de Catalunya
- ▶ Llei de Promoció a l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència

Punts febles actual sistema Atenció Social

- ▶ Catàleg de Serveis
- ▶ Lògica processos d'atenció
- ▶ Pautes d'organització i gestió
- ▶ Activitat/resultats/evolució
- ▶ Actors/relacions

**ÀREES
PRIORITÀRIES
DE MILLORA**

PROCESOS D'ATENCIÓ

PLANIFICACIÓ

DISSENY ORGANITZATIU

PROCESOS DE GESTIÓ

**RELACIONS AMB
L'ENTORN**

RECURSOS HUMANS

SISTEMES D'INFORMACIÓ

**EQUIPAMENTS i
INFRASTRUCTURES**

1. Desenvolupament tècnic

1.1 Catàleg de Serveis Socials

El catàleg de serveis és un element bàsic i estratègic en la definició i l'orientació del model d'atenció social. L'abast del Catàleg comprèn tots els serveis socials de titularitat municipal que es presten a la ciutat; tant els que es presten directament des dels Centres de Serveis Socials com els que es gestionen de forma centralitzada des de la Direcció d'Acció Social i que tenen una funció de suport a la Xarxa territorialitzada de serveis socials bàsics.

El Catàleg consta de 43 serveis d'atenció individual i familiar agrupats en 11 tipologies diferents; i 12 serveis d'atenció col·lectiva agrupats en 3 tipologies. D'aquests 55 serveis, el 80% (un total de 44) són d'accés directe a través de la Xarxa de Centres de Serveis Socials.



CATÀLEG DE SERVEIS

DEFINICIÓ:

- ▶ Orientada al ciutadà
- ▶ De processos interns

BENEFICIS ASSOCIATS

■ Definició orientada al ciutadà

- ▶ Garantir que la ciutadania disposi en tot moment d'informació fiable i actualitzada sobre l'oferta de serveis socials municipals
- ▶ Garantir l'equitat en la prestació del servei
- ▶ Facilitar l'accés als serveis

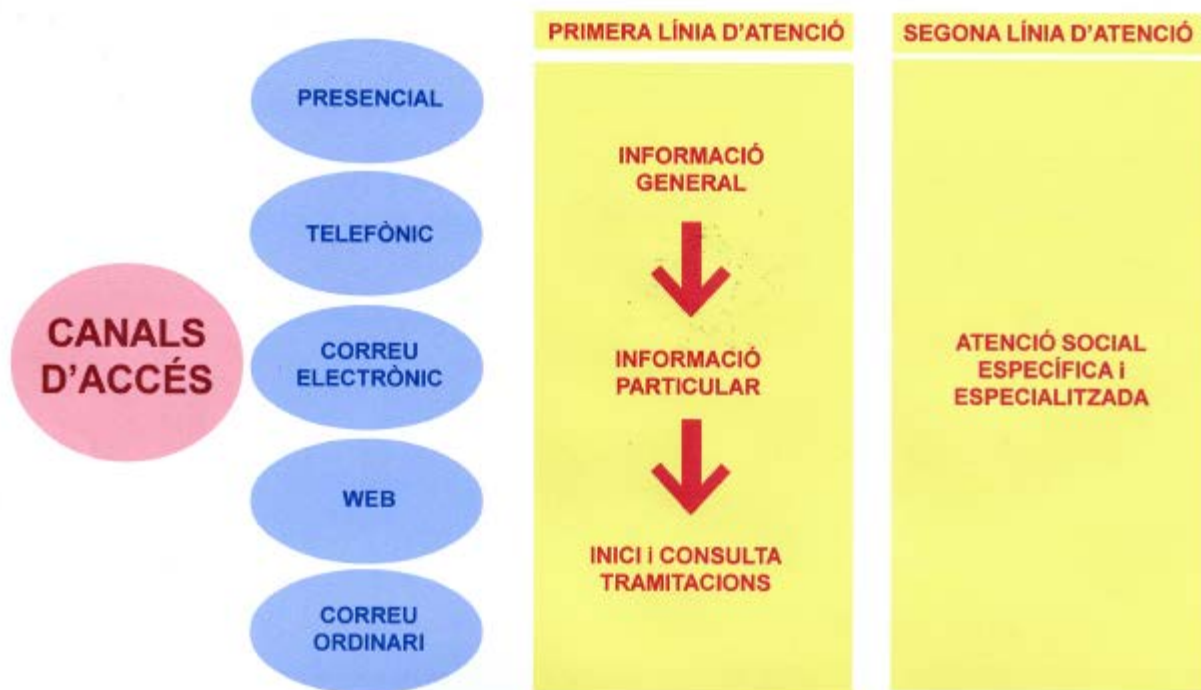
■ Definició orientada a processos interns

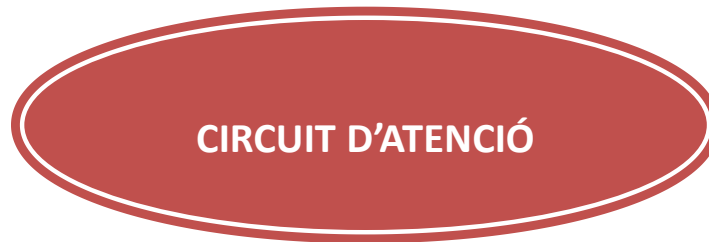
- ▶ Optimització del temps invertit en tramitació i gestió
- ▶ Major control de la gestió
- ▶ Reducció d'incidències
- ▶ Disminució del temps de resposta

1.2. Circuit d'atenció i organització interna dels CSS

Si el Catàleg fixa els continguts, el circuit d'atenció determina els canals per mitjà dels quals es produeix l'accés i l'operativa d'atenció a la ciutadania en la seva diversitat de perfils i necessitats. L'objectiu és doble:

- ▶ millorar l'accés per mitjà d'un sistema multicanal integrat tot i facilitant la interacció de la ciutadania amb el sistema de serveis de la forma més adequada a cada cas.
- ▶ millorar l'atenció per mitjà d'un model organitzatiu dels Centres amb capacitat d'abordar necessitats personals de baixa i alta complexitat i processos de treball preventius i comunitaris.





NIVELLS:
▶ Global
▶ Unitats

BENEFICIS ASSOCIATS

■ **Nivell global**

- ▶ Garantir el contínuum d'atenció, des de la primera atenció a l'usuari fins el tancament del cas.
- ▶ Atenció personalitzada i prestació del suport social necessari en cada moment segons la tipologia de la situació
- ▶ Fluxos de circulació de casos i increment de la capacitat de resposta dels equips.

■ **Definició orientada a processos interns**

▶ Unitat de gestió administrativa (UGA)

- ▶ Gestió ordenada de les persones que accedeixen als Centres de Serveis Socials.
- ▶ Informació pautada, actualitzada, validada permanentment i la mateixa per tots els canals d'atenció.
- ▶ Descàrrega als professionals de temps dedicat a realitzar tràmits i gestions administratives.

▶ Unitat de primera atenció (UPA)

- ▶ Abordatge i resolució més àgil i eficient de situacions socials no complexes (millor atenció en menys temps).
- ▶ Prèvia exploració, derivació pautada a la USTAC i amb orientacions d'abordatge d'aquelles situacions que requereixen seguiment o tractament social.

▶ Unitat de seguiment, tractament i atenció col·lectiva (USTAC)

- ▶ Assignació d'un professional de referència.
- ▶ Garantia d'un pla de treball personal-familiar acordat amb el/s subjecte/s d'atenció.



DEFINICIÓ

- ▶ Espais de treball intern equip

BENEFICIS ASSOCIATS

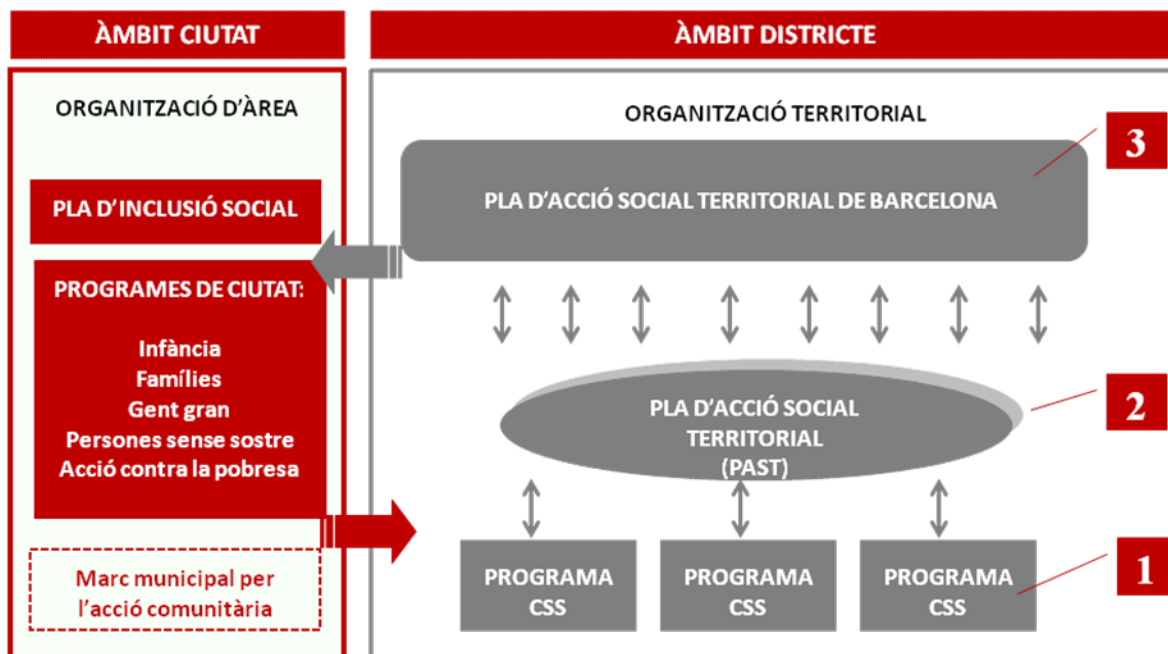
■ Espais de treball intern de l'equip

- ▶ Espais pautats i definits al servei del millor funcionament possible del circuit d'atenció (orientació a la millora permanent de l'atenció al ciutadà). Optimització del temps dedicat pels tècnics a processos interns i de coordinació dins l'equip.
- ▶ Aprofitament del capital humà de l'equip mitjançant el treball interdisciplinar, d'assessorament contemplat en alguns espais de treball.
- ▶ Més i millor supervisió i control per part de les direccions dels Centres de Serveis Socials.

1.3. Articulació territorial

Un altre component essencial del Model és la incorporació de la lògica planificadora, com a element estratègic en l'articulació de l'acció amb visió de ciutat i territorial. El procés de planificació de l'acció social a Barcelona s'articula a diferents escales territorials (barri, districte i ciutat). Cada Centre de Serveis Socials elabora el seu Programa de Centre, incorporant els elements específics del barri o barris de referència. Cada Districte engloba el conjunt de Programes de Centre per mitjà d'un Pla d'Acció Social de Districte. Finalment, els 10 Plans de Districte quedaran articulats en el Pla d'Acció Social Territorial de Barcelona. La diversitat d'àmbits de planificació permet tant el respecte als criteris i protocols únics de ciutat orientats a garantir l'equitat, com la presència de línies d'acció adaptades a la diagnosi de cada realitat territorial, orientades a garantir participació i proximitat.

S'estableix també un Comitè Avaluador de l'Acció Social –amb representació dels òrgans centrals, dels districtes i del Consorci de Serveis Socials- amb capacitat d'aprovar i fer el seguiment de l'instrument planificador de ciutat.



L'objectiu dels **Plans d'Acció Territorial de Districte (PAST)** és, la realització d'una diagnosi social de cada Districte per definir els objectius i actuacions a nivell social per al 2010-2011 en cada territori al voltant de 4 gran dimensions: inclusió social, dependència, família i desenvolupament del Model. Hi ha uns antecedents, uns elements diagnòstics i uns elements prescriptius que ens justifiquen i orienten la conveniència de disposar de 10 PAST. Aquests elements diagnòstics i prescriptius s'expliciten en diferents eines programàtiques:

- ▶ Programa d'Acció Municipal 2008-2011
- ▶ Model de Serveis Socials Bàsics de Barcelona
- ▶ Programes de ciutat per àrees o sectors de la població
- ▶ Plans d'Actuació de Districte
- ▶ Pla Local d'Inclusió i Cohesió Social

També es concreten en diferents eines normatives:

- ▶ Llei 2/2007 , d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya
- ▶ Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones amb dependència
- ▶ D'altres normatives relacionades amb l'acció social (Avantprojecte de Llei d'Infància, Llei d'igualtat, Llei d'habitatge, Normativa reguladora de la participació als districtes i altres marcs reguladors). En concret, i en relació a l'elaboració dels PAST i del Pla d'Acció Social de Barcelona, la Llei de Serveis Socials de Catalunya, diu:
Capítol I. Competències de les administracions públiques. *Article 31. Competències dels municipis [> 20 mil]*
c) *Elaborar PLANS D'ACTUACIÓ LOCALS en matèria de serveis socials i participar, si escau, en el PLA D'ACTUACIÓ DE L'ÀREA BÀSICA corresponent.*

Atesa la gran quantitat d'eines programàtiques i normatives relacionades amb l'acció social, l'elaboració del PAST s'enfoca en les següents fonts bàsiques:

- ▶ El Programa d'Actuació Municipal 2008-2011
- ▶ El Pla Municipal per a la Inclusió Social 2005-2010
- ▶ El Programa Municipal per a Famílies
- ▶ Els Programes d'Actuació Municipal de Districte
- ▶ La Llei 2/200 , d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya
- ▶ La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones amb dependència

Entre maig i desembre de 2009 s'han elaborat els PAST dels 10 Districtes, (*) en un procés liderat per l'Institut Municipal de Serveis Socials i amb l'acompanyament de la Direcció Tècnica d'Acció Social. Els continguts dels PAST consten de:

- ▶ Presentació

- ▶ Diagnòstic

 - Territori: Entorn físic i urbanístic, dades generals de la població del districte, dades socials del territori, serveis i equipaments públics (per àmbits i barris)

 - Context institucional i organitzatiu: organització de ciutat; organització del districte; organigrama relacional d'acció social i ciutadania - districte; funcions dels directors territorials de serveis socials; programa d'actuació municipal; programa d'actuació del districte; òrgans de govern i de participació del districte; plans i projectes del districte

 - Centres de serveis socials: definició de serveis socials bàsics; els centres de serveis socials bàsics al districte; organització i funcionament dels CSS

 - Anàlisi global del districte i línies d'acció prioritàries

- ▶ Planificació d'objectius i accions: Inclusió i cohesió social; dependència–autonomia; famílies; organització interna i implantació del nou Model.

- ▶ Metodologia de seguiment i avaluació

(*) Vegeu **Annex 3**: S'annexa PAST del districte de Nou Barris atès que, en aquest moments, és l'únic que ha estat validat pel Consell Ciutadà del Districte. La resta de districtes estan seguint aquest mateix procés.

1.4. Sistemes d'informació

El novembre del 2007 s'inicia l'elaboració del Pla Director de Sistemes d'Informació d'Acció Social 2007-2012, amb el qual es pretén la construcció d'un sistema d'informació eficient i dimensionat per a donar resposta a la nova organització d'acció social i les necessitats dels serveis que es presten.

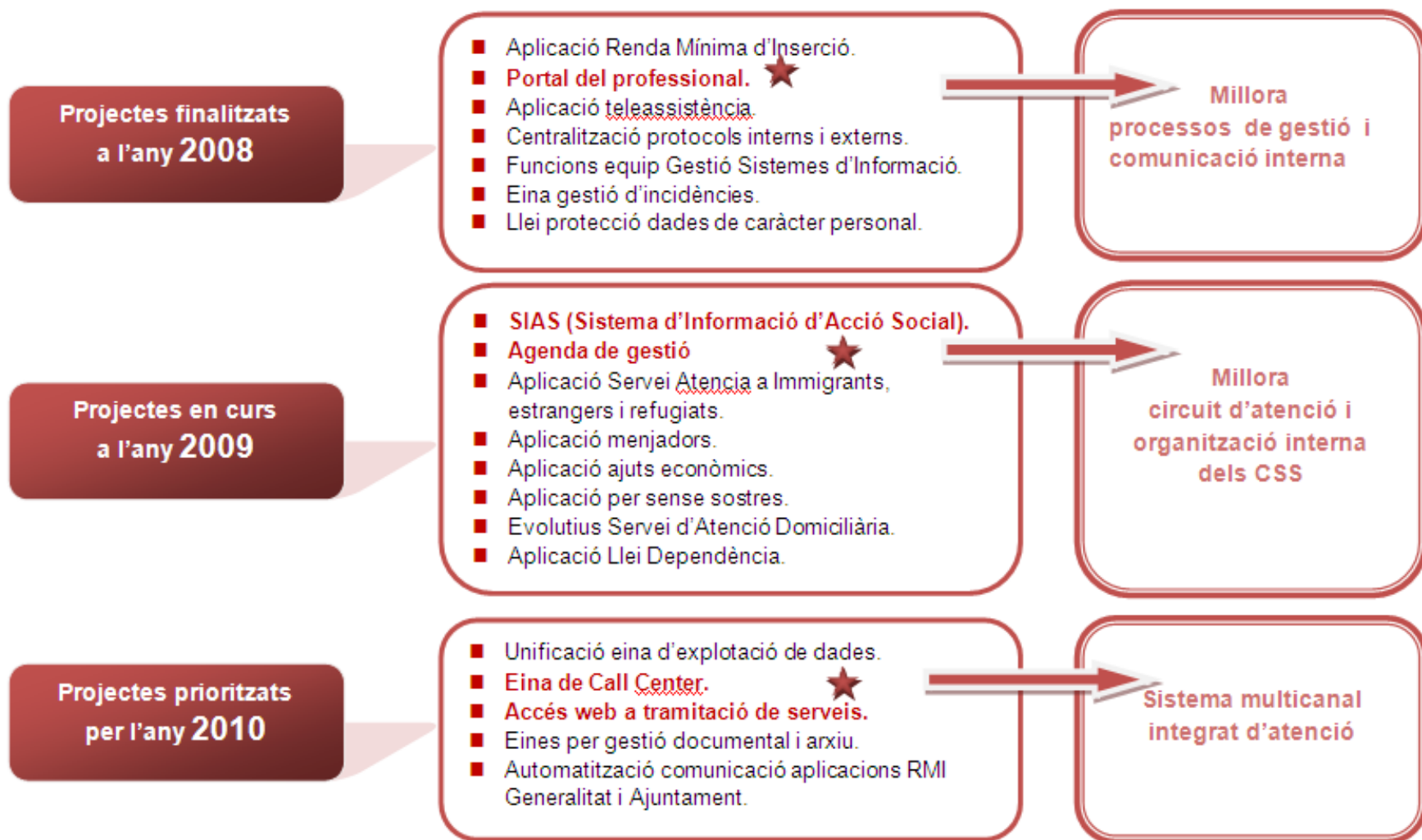
El Pla contempla diferents tipus d'intervenció en les aplicacions informàtiques:

- ▶ Revisió d'aplicacions: modificacions de millora sobre aplicacions ja existents.
- ▶ Aplicacions de nova creació: reformulació completa d'aplicacions ja existents o construcció d'aplicacions per a donar resposta a necessitats i/o nous requeriments

Per tipologia de projectes:

- ▶ Projectes estratègics: SIAS (Sistema d'Informació d'Acció Social), el Portal del Professional, l'Agenda de gestió i el Dispositiu d'Atenció Telefònica Centralitzat.
- ▶ Projectes orientats a millorar els aplicatius per a la gestió de serveis específics: SAIER, Menjadors Socials, SiS (persones vulnerables), etc.
- ▶ Projectes orientats a crear noves eines informàtiques per a projectes que no en tenien.
- ▶ Projecte orientat al compliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD).

En el quadre adjunt es detallen els diferents projectes, amb una perspectiva temporal i assenyalant la línia de treball del Model en el qual incideixen de manera més significativa:



★ En vermell: projectes preferents des del punt de vista de la implementació del Model de SS,SS. Bàsics

Portal del professional

Té per objectius proporcionar un escriptori de treball únic que permeti l'accés a totes les eines de treball necessàries pels professionals; disposar d'un canal de comunicació directe per mantenir informat als professionals i potenciar el sentit de pertinença dels professionals al col·lectiu d'acció social. Es va posar en funcionament l'octubre de 2008 i s'hi ha introduït millores i noves funcionalitats, esdevenint una eina molt útil i altament valorada pel conjunt de professionals.

Les principals funcionalitats del Portal són: publicació de notícies genèriques i específiques a un grup o perfil de professionals, accés a les aplicacions de gestió i explotació de dades de l'Àrea, visió del resum de tasques pendents, avisos i cites, catàleg de serveis que incorpora protocols, accés a enllaços interns/externs més utilitzats (ASIA. Padró, AEAT, Prodep, ...), fòrums, etc.

Sistema d'Informació d'Acció Social (SIAS)

El SIAS, amb els requeriments del Model de Serveis Socials Bàsics i que substitueix a l'actual Sistema d'Informació de Benestar Social (SIBS i constitueix una base de dades única per a tots les aplicacions informàtiques, permetent una millor gestió de les dades i obtenció i tractament posterior de la informació. El SIAS es començarà a implantar el juny del 2010.

La seva principal funcionalitat és la gestió d'expedients, que inclou per una banda les dades personals de les persones usuàries (dades bàsiques, de salut, econòmiques, de formació ...) i, per altra, l'atenció que se li presta des dels serveis socials municipals (recursos, problemes, demandes, pla de treball, ...). També permet la gestió dels centres i dels professionals que hi treballen.

D'entre les moltes millores funcionals que aporta el SIAS podem destacar: l'atenció també a nivell familiar, l'atenció simultània per part de diferents serveis (EAIA, persones vulnerables, SAIER, CUESB), l'estructuració del procés d'atenció en unitats (UGA, UPA, USTAC) i fases, la gestió del traspàs d'expedients entre serveis i entre centres, el registre d'incidències, l'historial social, etc.

Agenda de gestió i sistema de cita prèvia

L'objectiu del projecte Agenda de gestió és donar suport al nou model d'atenció als centres de serveis socials i te com a principals funcionalitats:

- Gestió de les plantilles i dietaris dels professionals dels diferents centres, permetent la gestió dels horaris d'atenció (amb els diferents tipus de cita) i d'espai intern de cada professional.
- Gestió de les cites associades a cada persona usuària i a cada professional.
- Permet, conjuntament amb el quiosc, la gestió de les cues i torns d'espera als CSS.
- Permet al Dispositiu Central d'Atenció Telefònica la gestió de les cites de les persones usuàries.

SISTEMES D'INFORMACIÓ



EINES:

- ▶ Portal del Professional
- ▶ SIAS
- ▶ Agenda de gestió i sistema de cita prèvia

BENEFICIS ASSOCIATS

■ Portal del professional

- ▶ Informació actualitzada, fiable i compartida sobre criteris, directrius i informacions clau vinculades a processos d'atenció per al conjunt d'actors de l'organització.
- ▶ Eina interactiva que possibilita el treball cooperatiu dins l'organització.
- ▶ Increment del sentiment corporatiu i de pertinença.

■ Sistema d'Informació d'Acció Social (SIAS)

- ▶ Expedient informàtic amb històric d'atenció i registre al dia d'episodis d'atenció.
- ▶ Informació compartida per serveis que atenen a un/a mateix/a persona-família. Millor coordinació interserveis.
- ▶ Accés a informació estadística vinculada a processos d'atenció i generació automàtica d'informes de gestió.
- ▶ Informatització del pla de treball. Possibilitats de supervisar els tancaments, les resolucions, l'assoliment d'objectius, etc.

■ Agenda de gestió i sistema de cita prèvia

- ▶ Millora de la gestió de la cita prèvia (més possibilitat de planificació del treball).
- ▶ Millora de la gestió de torns i cues als Centres de Serveis Socials.
- ▶ Millora en la percepció de les persones que accedeixen als CSS respecte a rebre una atenció de qualitat.
- ▶ Els professionals incrementen el seu autocontrol sobre la gestió del temps. Optimització i racionalització treball.
- ▶ Increment i millora de la supervisió i control directiu dels equips.

2. Desenvolupament operatiu

1. Projecte CINTRA

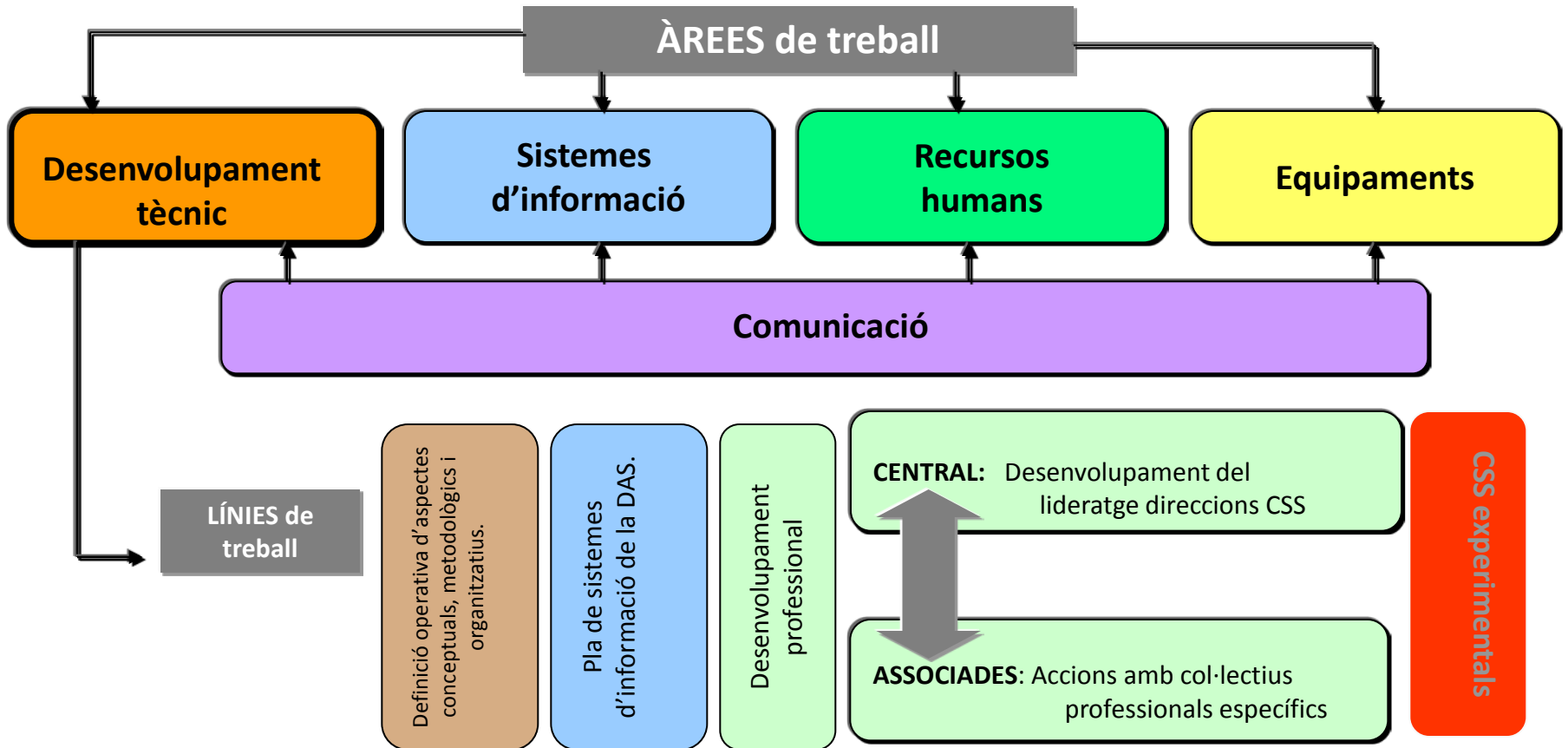
El CINTRA (**Compromís, INnovació i Transformació de l'AccióSocial**) és el projecte a partir del qual s'impulsa el desenvolupament operatiu i implantació del Model de Serveis Socials Bàsics per donar resposta a tots el reptes vinculats al Model.

El Projecte CINTRA està dotat d'una organització a l'entorn de diferents àrees i línies coordinades de treball que, amb visió de globalitat, s'orienten cap als objectius estratègics definits pel Model.

L'èxit d'aquestes àrees i línies de treball depèn de la sincronització i coherència que existeixi entre les accions desplegades en elles i en la gestió de la comunicació (interna i externa) a l'entorn de les mateixes. En aquest sentit s'han definit espais i fórmules de seguiment i coordinació del projecte, a nivell políticogerencial, directiu, estratègic i tècnic. Així, es duu a terme reunions bimensuals de caràcter tècnic-directiu, per a la coordinació i la presa de decisions tècniques i operatives.

A nivell semestral, des de l'inici del projecte també s'han realitzat reunions a nivell polític-gerencial per al seguiment del projecte i la presa de decisions estratègiques per al seu desenvolupament.

PROJECTE C I N T R A



2.2 Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona

L'altre element clau en el desenvolupament operatiu i la gestió dels Serveis Socials a Barcelona és la creació de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona, com nou òrgan de gestió dels Serveis Socials Bàsics a la ciutat i que ha entrat en funcionament l'1 de gener de 2010, després de la seva aprovació pel Plenari Municipal de de 2 d'octubre.

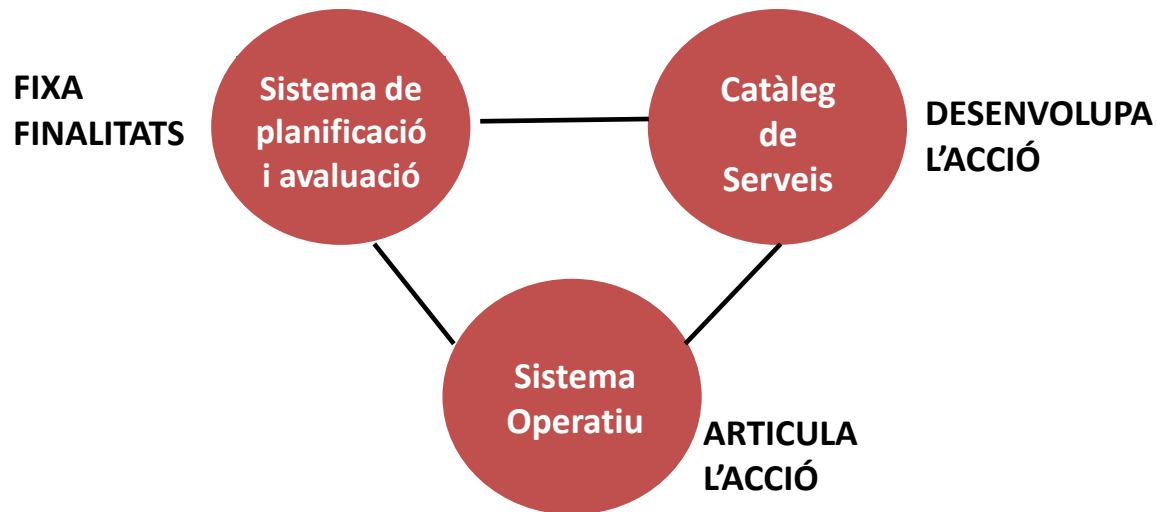
La creació de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona forma part del procés global d'aprofundiment i millora contínua de la política social municipal, que pretén donar respostes més àgils, flexibles i especialitzades.

Així, l'objectiu de l'IMSSB és: impulsar, organitzar i articular, internament i externament, el procés de prestació dels serveis socials bàsics de responsabilitat municipal adreçats a la ciutadania, i això dins d'uns paràmetres de qualitat i equitat que han de continuar contribuint a garantir el benestar de totes les persones que viuen i conviuen a la nostra ciutat. Les **funcions** de l'Institut Municipal de Serveis Socials són:

- ▶ Impulsar, organitzar, gestionar i articular, internament i externa, la **producció dels serveis socials** de responsabilitat municipal adreçats a la ciutadania.
- ▶ Dirigir, gestionar i supervisar els **recursos humans, econòmics, tècnics i d'infraestructura** de les unitats operatives territorials (Centres de Serveis Socials).
- ▶ Col·laborar en l'**elaboració de la planificació estratègica** municipal (sectorial, territorial i transversal) en l'àmbit dels serveis socials.
- ▶ Programar, executar i avaluar el **Pla d'Acció Social de cada territori**.
- ▶ Generar les condicions operatives i organitzatives adequades per **desenvolupar l'acció programàtica en el territori**, tot garantint que la prestació de serveis es realitza en base a les línies d'actuació de l'ASiC.
- ▶ Cooperar amb els **altres serveis locals** (iniciativa social, iniciativa mercantil, altres administracions) per tal de millorar el benestar de les persones i de la comunitat en el conjunt de la ciutat.
- ▶ Impulsar i articular **processos de participació ciutadana** en tots els estrats de l'acció social de l'IMSSB, mitjançant la creació d'òrgans de participació i consulta en que estiguin presents els diversos sectors representatius de la comunitat social.
- ▶ Vetllar per la correcta **aplicació de la legislació general**, la de l'àmbit dels serveis socials i la normativa municipal en els àmbits d'actuació de l'IMSSB.

El sistema de serveis de l' Institut Municipal de Serveis Socials Bàsics

- ▶ **Sistema de planificació i avaluació**, que nodrirà l'IMSSB d'objectius i d'eines de planificació operativa i d'avaluació del procés i dels resultats de la seva feina.
- ▶ **Catàleg de serveis i prestacions**, que descriurà i ordenarà la relació dels recursos disponibles per a l'acció social directa i els procediments per accedir-hi.
- ▶ **Sistema operatiu**, que establirà el conjunt de procediments reguladors, articuladors i coordinadors de l'acció de l'IMSSB per caminar en direcció als objectius marcats.



3. Processos estratègics

La implementació del Model és possible gràcies als elements estratègics següents:

- 3.1 **Formació:** la gestió del canvi de cultura i visió en l'organització, amb un procés participat amb els professionals dels serveis socials com a element clau, que ha de permetre la transformació de la cultura tècnica i organitzativa i la formació com a element essencial de la gestió del canvi.
- 3.2 **Professionals:** la gestió dels recursos humans, té una rellevància cabdal en el benentès que el capital humà és l'element central i el motor de qualsevol procés de transformació i millora.
- 3.3 **Equipaments:** cal comptar amb uns equipaments amb les condicions a nivell d'espais i prestacions tècniques necessàries per a respondre als requeriments del funcionament del nou Model.

3.1 Formació

Dins la gestió del canvi destaca la formació o desenvolupament professional, la qual s'ha programat i dut a terme en base a les actuacions que es detallen a continuació:

▶ **PLA DE FORMACIÓ ESTRATÈGICA 2009-2011 PER A ACCIÓ SOCIAL**

El Pla s'emmarca en el Pla de Recursos Humans de l'Ajuntament de Barcelona, com un dels projectes "motor de canvi" dins del projecte estratègic Barcelona 2.0 i abasta els serveis centrals i territorials de la Direcció d'Acció Social (DAS).

Fases:

- Detecció de necessitats formatives (consulta a tots els professionals de la DAS, CSS i EAIA a nivell directiu i de base). Novembre-desembre 2008.
- Definició i disseny del Pla de Formació de la Direcció d'Acció Social 2009-11, definint continguts formatius i formats metodològics orientats als diferents actors organitzatius, gener-febrer 2009.

▶ **DESENVOLUPAMENT DIRECTIU DELS DIRECTORS TERRITORIALS DE SERVEIS SOCIALS**

- Objectius: Aprofundir en les habilitats directives, de gestió i lideratge, ajudant a reconèixer, aprofitar i amplificar la capacitat de transformació dels professionals i l'organització. Fer l'acompanyament del Pla d'Acció Social Territorial (PAST).
- 7 mòduls de formació, abril 2009-gener 2010.

► **DESENVOLUPAMENT DEL LIDERATGE DELS DIRECTORS DE CSS**

Objectiu: Generar aprenentatge a partir de l'adquisició de nous coneixements i informacions, de l'experimentació pràctica, de la gestió del mateix saber i de l'intercanvi dins del col·lectiu professional que confi guren els directors i directores dels Centres de Serveis Socials.

Aquest pla es va desenvolupar en dues fases o edicions de sis mesos de durada cadascuna (octubre 2008- març 2009 i febrer - juliol 2009, amb la participació de 17 directors/res de Centres de Serveis Socials en cada edició. Els mòduls temàtics que van articular tot el procés es van vincular als grans eixos que fonamenten el Model de Serveis Socials Bàsics : catàleg de serveis, circuit d'atenció, disseny organitzatiu i gestió relacional. Al llarg del procés, en cada edició, es van constituir equips que van desenvolupar projectes vinculats als eixos esmentats anteriorment. És previst que tota l'experiència i l'aprenentatge generats al llarg del pla es comparteixin i siguin transferibles a la resta de l'organització, mitjançant una estratègia comunicativa interna.

► **FORMACIÓ ALS ADMINISTRATIUS DE CSS**

Es van programar 4 edicions de 17 persones cadascuna (total 68 administratius). En la primera edició entre els participants hi ha els 6 administratius dels CSS experimentals (CSS Barceloneta; CSS La Marina; CSS Fort-Pienc).

El cicle formatiu s'articula a l'entorn de 3 mòduls (Mòdul 1: desembre 2008 (7 sessions) / Mòdul 2: març-abril 2009 / Mòdul 3: on-line; desembre-abril 2009)

► **FORMACIÓ EN SISTEMES D'INFORMACIÓ**

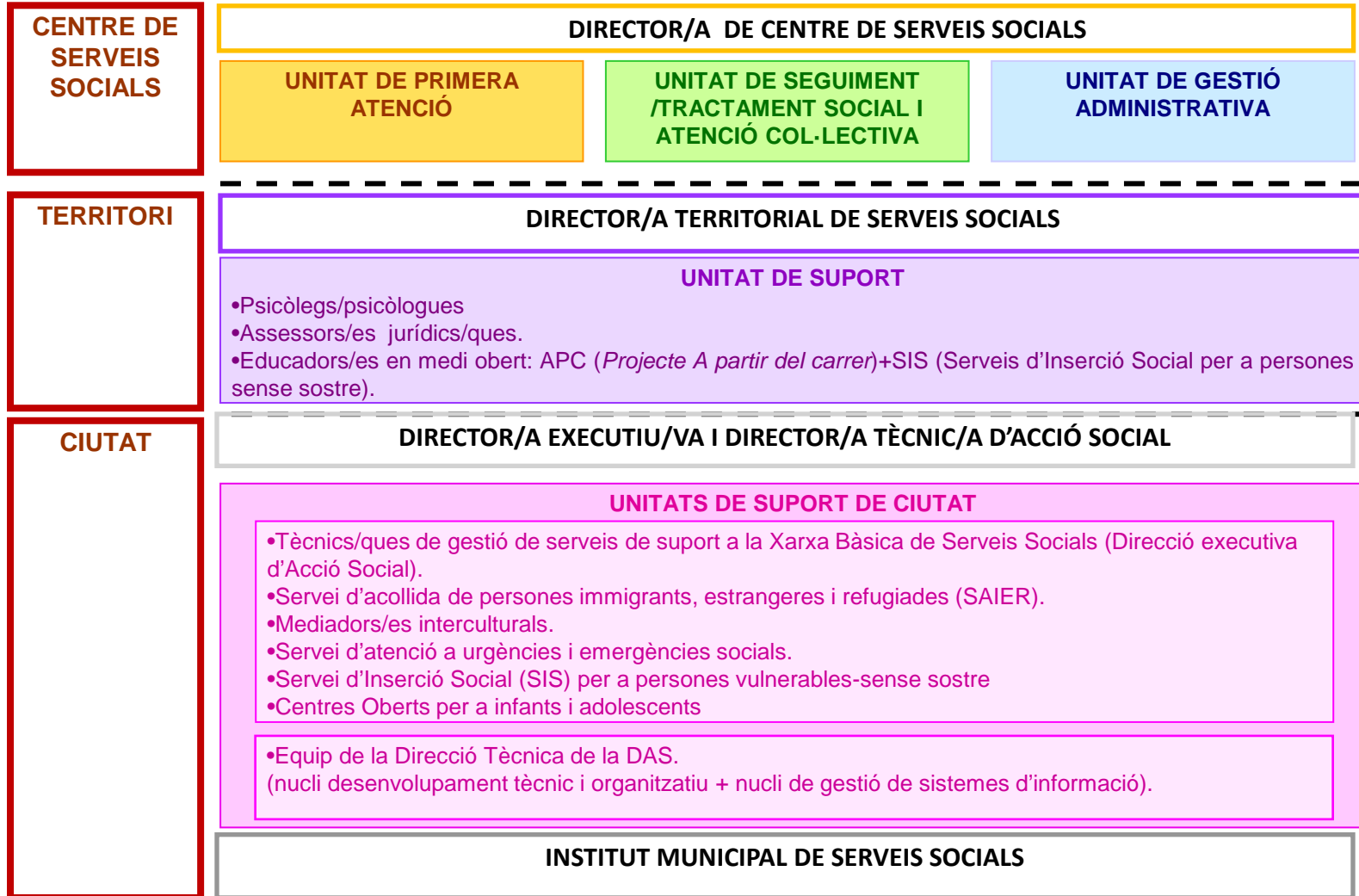
Formació de caràcter permanent, orientada a la gestió del canvi.

► **FORMACIÓ DEL DISPOSITIU D'ATENCIÓ TELEFÒNICA CENTRALITZADA**

En procés de planificació.

3.2. Professionals

El Model de Serveis Social Bàsics contempla tres nivells organitzatius: el propi de cada Centre de Serveis Socials, el territorial i el de ciutat. El gràfic següent representa els diferents nivells organitzatius les unitats organitzatives que es vinculen a aquests i els perfils professionals que desenvolupen les seves funcions i la seva tasca en cadascuna.



Les unitats organitzatives territorials i de ciutat donen suport a l'acció de la Xarxa Bàsica d'Atenció Social territorial, incorporant una visió de globalitat, d'optimització de recursos i de facilitació dels mitjans estratègics per a la prestació i gestió de serveis. La multiplicitat de perfils professionals en cadascuna de les unitats que configuren el sistema organitzatiu dota al seu conjunt d'una notable potència, que es complementa amb les iniciatives de cooperació i de treball conjunt amb altres agents de la xarxa territorial que cada Centre de Serveis Socials ha de generar en l'entorn on s'insereix i opera.

- ▶ **El nivell del Centre de Serveis Socials** està configurat per tres unitats (la de primera atenció, la de seguiment / tractament social i atenció col·lectiva, i la de gestió administrativa), totes elles sota el comandament d'una figura de direcció. Integren aquestes unitats d'atenció diplomats/des en Treball Social, educadors/es socials i administratius especialitzats en Serveis Socials.
- ▶ **El nivell territorial està dotat d'una figura** de comandament (el/la director/ra territorial de Serveis Socials) del conjunt de Centres de Serveis Socials existents al territori de referència i d'una unitat de suport que està integrada per diferents perfils professionals. Aquesta unitat orienta la seva acció a partir d'una estratègia d'assignació variable i flexible de suports als Centres de Serveis Socials, en funció de les necessitats de cada moment.
- ▶ Finalment, en el **nivell de ciutat es situen** aquelles unitats que, dins l'estructura executiva, gestionen i fan el seguiment de serveis d'àmbit ciutat i complementaris dels Serveis Socials Bàsics. Igualment, l'Institut Municipal de Serveis Socials és la peça bàsica per a la planificació i gestió dels Centres de Serveis Socials.

També es situen en aquest nivell de ciutat tots els dispositius i recursos humans, integrants de la Direcció Tècnica, vinculats al desenvolupament i suport tècnic i organitzatiu, i a la implementació del Pla de Sistemes d'Informació d'Acció Social.

Partint d'aquest plantejament organitzatiu, s'han emprès les accions en matèria de Recursos Humans necessàries per anar dotant resposta a aquesta estructura amb els professionals necessaris, tant a nivell quantitatiu (increment de professionals per a donar resposta a les noves condicions) com qualitatiu (condicions laborals, consolidació de plantilles, etc.) .

Nivell Ciutat

Al llarg del 2008 es reconfigura la Direcció d'Acció Social de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania, amb la creació d'una Direcció Executiva i una Direcció Tècnica, amb l'objectiu de dimensionar l'organització d'acord amb els nous reptes que planteja l'acció social a Barcelona i el desplegament del Model de Serveis Socials Bàsics.

- ▶ La Direcció Executiva té com a objectiu la gestió de tots els serveis d'acció social de prestació central, així com la coordinació funcional o executiva dels serveis descentralitzats. Té com a funcions principals garantir la prestació i la correcta gestió dels serveis, la supervisió dels procediments i protocols i l'avaluació dels serveis.

La Direcció es compon dels Departaments d'Infància i Família; Gent Gran; Persones Vulnerables; Serveis Socials Bàsics i Urgències i Emergències Socials.

- ▶ La Direcció Tècnica té com a objectiu donar suport tècnic al conjunt de l'organització de la Direcció d'Acció Social. Les àrees de treball de la Direcció Tècnica són la planificació i programació; el disseny de models i processos d'atenció, la definició d'estratègies i processos organitzatius i el desenvolupament dels professionals.

Amb la creació de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona s'ha produït la incorporació progressiva del personal d'estructura de l'Institut (suport a la Gerència i Serveis Generals) i el dia 1 de gener del 2010 s'ha fet efectiu el traspàs dels professionals dels CSS des dels Districtes cap a l'Institut. En total, l'IMSSB comptarà amb 525 professionals, 18 d'estructura i 507 territorialitzats (incloent els 10 Directors Territorials de Serveis Socials).

Nivell territorial

Al llarg del 2008 i 2009 s'han incorporat 10 professionals com a Directors/es Territorials de Serveis Socials.

Centres de Serveis Socials

Seguint els paràmetres establerts per la Llei de Serveis Socials, que estableix la creació d'una Àrea Bàsica de Serveis Socials per cada 15.000 habitants, Barcelona, amb una població de 1.615.908 habitants a 1 de gener de 2008, ha de comptar amb **108 Equips Bàsics d'Atenció Social (EBASP)** formats per 3 Treballadors Socials i 2 Educadors Socials cada un d'ells.

Amb el Model de Serveis Socials que estem implantant a Barcelona, de les 108 EBASP, 97 EBASP estarien adscrites als Centres de Serveis Socials (CSS) i les 11 EBASP restants serien per a Serveis Centrals de ciutat (SIS, Meinas, CUESB, etc).

A les 97 EBASP territorialitzades en CSS els corresponen un total de 291 Treballadors/es Socials (TS) i 194 Educadors/es Socials (ES). Per assolir aquestes premisses, s'està produint una incorporació progressiva dels professionals dels Centres de Serveis Socials bàsicament Treballadors Socials (dedicats, en aquests moments, a l'aplicació de la Llei de Promoció de l'Autonomia personal i atenció a la Dependència):

- ▶ El 2008 es van incorporar 29 Treballadors/es Socials (TS) als CSS
- ▶ En el 2009 se n'han incorporat 30 TS més.
- ▶ Al llarg del primer semestre del 2010 s'incorporen 19 TS, cobrint places vacants en CSS ja existents o bé places en CSS de nova creació (desdoblament d'alguns CSS).
- ▶ En total, entre el 2008-2010 s'hauran incorporat 78 professionals i els professionals restants, fins assolir els 291 TS i 194 ES (21 TS i 97 ES) , s'incorporaran`progressivament fins al 2011.

A fi de mantenir l'equilibri per la Llei de la Dependència a tota la ciutat, la incorporació de personal als Centres s'ha fet en el perfil de Treballadors/es Socials però no els Educadors/es Socials necessaris per al nou Model, que s'hauran d'anar incorporant progressivament.

A banda d'aquests professionals establerts normativament, el nou Model de Serveis Socials contempla que un CSS ha d'estar integrat també per 1 Director, 2 professionals de la Unitat de Gestió Administrativa (UGA), amb perfil d'administratius i recepcionistes i per psicòlegs, integrats a la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva. Pel que fa a aquestes tipologies de professionals, la situació actual és:

Configuració actual dels equips de Serveis Socials Bàsics

| Districtes | CCS | Direccions Territorials | Direccions CSS | TS | Educ. Socials (CSS+APC) | Auxiliars Administ. | Psicòlegs | TOTAL EQUIP |
|-------------------|-----------|-------------------------|----------------|------------|-------------------------|---------------------|-----------|-------------|
| C. Vella | 5 | 1 | 5 | 37 | 14 | 10 | 5 | 77 |
| Eixample | 5 | 1 | 5 | 39 | 10 | 10 | 4 | 74 |
| Sants-Montjuïc | 3 | 1 | 3 | 33 | 15 | 6 | 3 | 64 |
| Les Corts | 2 | 1 | 2 | 9 | 4 | 3 | 1 | 22 |
| Sarrià-St.Gervasi | 2 | 1 | 2 | 14 | 4 | 4 | 1 | 28 |
| Gràcia | 2 | 1 | 2 | 18 | 6 | 4 | 1 | 34 |
| Horta | 4 | 1 | 4 | 22 | 12 | 8 | 3 | 54 |
| N. Barris | 4 | 1 | 4 | 32 | 13 | 8 | 3 | 65 |
| S. Andreu | 3 | 1 | 3 | 21 | 8 | 6 | 3 | 45 |
| S. Martí | 4 | 1 | 4 | 26 | 11 | 8 | 4 | 58 |
| TOTAL | 34 | 10 | 34 | 251 | 97 | 67 | 28 | 521 |

Durant el primer trimestre de l'any 2010 s'incorporaran tres directors/es de CSS, 19 treballadors/es socials i 7 auxiliars administratius, el que fa un total de 37 directors/es, 270 treballadors/es socials i 74 auxiliars administratius/ves: **553 professionals en total**

Cal destacar convocatòria de l'oferta pública d'ocupació que pel 2009-2010 suposa l'aplanament de **179 professionals** (Treballadors/es i Educadors/es Socials). Igualment, es duu a terme el procés de funcionarització dels treballadors que així ho vulguin amb el seu traspàs a l'IMSSB.

| Treballadors Socials | Educadors Socials |
|---|--|
| 141 places Centres de Serveis Socials (CSS) | 15 places Centres de Serveis Socials (CSS) |
| 8 places EAIA | 15 places EAIA |
| TOTAL : 149 places | Total: 30 places |

3.3. Equipaments

Al final del procés d'implementació del Model de Serveis Socials Bàsics, s, disposarem de **41** Centres de Serveis Socials a la ciutat.

| DISTRICTES | EQUIPAMENTS | S/INCREMENT POBLACIÓ | TOTAL |
|-------------------------------|-------------|----------------------|-----------|
| Districte CIUTAT VELLA | 4 | - | 4 |
| Districte EIXAMPLE | 6 | - | 6 |
| Districte SANTS-MONTJUÏC | 4 | 1 | 5 |
| Districte LES CORTS | 2 | - | 2 |
| Districte SARRIÀ-SANT GERVASI | 2 | - | 2 |
| Districte GRÀCIA | 3 | - | 3 |
| Districte HORTA-GUINARDÓ | 5 | - | 5 |
| Districte NOU BARRIS | 5 | - | 5 |
| Districte SANT ANDREU | 3 | 1 | 4 |
| Districte SANT MARTÍ | 5 | - | 5 |
| TOTAL | 39 | 2 | 41 |

Per a determinar el desplegament dels equipaments al territori es van establir els següents criteris base:

- ▶ que la dotació de Centres de cada territori es fes directament segons la seva població, per tal de garantir la igualtat d'accés a tots els ciutadans
- ▶ que la dotació de professionals als territoris fos proporcional als indicadors de risc de la població de cada territori

Per a l'assoliment dels objectius del Pla d'equipaments des del 2008 s'ha actuat en diferents fronts:

- ▶ Reformes -parcials o integrals i definitives o provisionals- dels CSS ja existents.
- ▶ Adquisició o lloguer d'edificis per a cobrir l'increment de CSS (dels 34 actuals als 39 previstos) o per a ubicar CSS ja existents però ubicats en instal·lacions no adaptables al nou model per mitjà de reforma.

En total, s'hauran dut a terme **45 intervencions**, repartides en els diferents anys del mandat i algunes que es faran a partir del 2011, tal i com es detalla en el quadre que segueix a continuació:

| | Intervenció en ubicacions finals | Intervencions ubicacions provisionals |
|---------------|-------------------------------------|--|
| 2008 | 3 | - |
| 2009 | 11 | 4 |
| 2010 | 18 | 2 |
| 2011 | 3 | - |
| Mandat 08-11 | 35 | 6 |
| Proper mandat | 4 | 0 |
| TOTAL | 39 | 6 |

Al llarg de l'actual mandat s'hauran realitzat 45 intervencions que permetran el funcionament de 35 CSS d'acord al nou model (29 en ubicacions finals i 6 en provisionals), això suposa l'execució del 89,7% de les obres.

Es contempla la creació de 2 CSS més, subjectes a un futur increment de població als districtes de Sants-Montjuïc i Sant Andreu .

A continuació s'exposa l'estat de situació a finals del mandat a nivell de cada Districte, amb el percentatge de les obres executades.

A efectes del càlcul dels percentatges, s'ha entès que un CSS està en funcionament (i, per tant, es considera l'obra com executada) quan s'ha fet la construcció o la reforma funcional necessària segons els requeriments del nou Model, permetent la seva aplicació

| CIUTAT VELLA | | FINALITZATS | | PREVISIONS | | SITUACIÓ FINAL MANDAT | 2012 |
|-----------------|-------------------|-------------|------|------------|------|-----------------------|------|
| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | | |
| CSS Raval | C/ Carme, 101-109 | | ■ | | | 75% | |
| CCS Barceloneta | C/ Balboa, 11 | ■ | | | | | |
| CSS Gòtic | C/ Correu Vell, 5 | | | | | | ■ |
| CSS Casc Antic | Pl. Acadèmia,1 | | | | ■ | | |

La realització de les obres als CSS previstes per al 2011 i 2012 està pendent de localització de nous equipaments per a traslladar els Casals Infantils ubicats actualment en aquests CSS.

| EIXAMPLE | | FINALITZATS | | PREVISIONS | | SITUACIÓ FINAL MANDAT | 2012 |
|------------------------------|------------------------------|-------------|------|------------|------|-----------------------|------|
| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | | |
| CSS Antiga esquerra Eixample | C/Mallorca,219 (provisional) | | | ■ | | 100% | |
| CSS Sant Antoni | C/ Calàbria, 38 | | | ■ | | | |
| CSS Nova esquerra Eixample | C/ Comte Borrell, 305 | | | ■ | | | |
| CSS Sagrada Família | Pl Tetuan, 2 (provisional) | | | ■ | | | |
| | Illa Mirurgia (nou) | | | | | | ■ |
| CCS Dreta Eixample | Pl Tetuan, 2 | | | ■ | | | |
| CSS Fortpienc | Antiga Carretera Horta, 1 | ■ | | | | | |

El CSS Sagrada Família- Illa Myrurgia, de nova creació, s'ubicarà provisionalment a Pl. Tetuan en un local adaptat als requeriments funcionals del nou Model, restant pendent el seu trasllat definitiu el 2012. Una vegada fet el trasllat, en aquest espai s'hi ubicarà un EAIA.

| SANTS-MONTJUIC | | FINALITZATS | | PREVISIONS | | SITUACIÓ FINAL MANDAT | 2012 |
|----------------------------|--------------------------------|-------------|------|------------|------|-----------------------|------|
| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | | |
| CSS Zona Franca-La Marina | C/ Foneria, 19 | ■ | | | | 100% | |
| CSS Sants | Carretera de Sants, 79 | | | ■ | | | |
| CSS La Bordeta-Hostafrancs | C/ Numància, 7-13 (nou) | | | ■ | | | |
| CSS Poble SEC | Pl, Sortidor, 12 (provisional) | | ■ | | | | |
| | C/ Roser 15 | | | | | ■ | |

| LES CORTS | | FINALITZATS | | PREVISIONS | | SITUACIÓ FINAL MANDAT | 2012 |
|--------------------|-------------------------------|-------------|------|------------|------|-----------------------|------|
| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | | |
| CSS Est Les Corts | C/ Can Bruixa, 7-11 (provis.) | | ■ | | | 100% | |
| | C/Anglesola | | | | ■ | | |
| CSS Oest Les Corts | Travessera de les Corts, 122 | | ■ | | | | |

| SARRIÀ- SANT GERVASI | | FINALITZATS | | PREVISIONS | | SITUACIÓ FINAL MANDAT | 2012 |
|------------------------|--------------------------|-------------|------|------------|------|-----------------------|------|
| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | | |
| CSS Sarrià | C/ Salvador Mundi, 4 bis | | | ■ | | 100% | |
| CSS Sant Gervasi-Armon | C/ Arimon, 7 | | | | ■ | | |

| GRÀCIA | | FINALITZATS | | PREVISIONS | | SITUACIÓ FINAL MANDAT | 2012 |
|--------------------|------------------------------|-------------|------|------------|------|-----------------------|------|
| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | | |
| CSS Gràcia | C/ Mozart, 24 | | | ■ | | 66,6% | |
| CSS La Sedeta | C/ Sicília, 321 (nou) | | | | | | ■ |
| CSS Coll Vallcarca | C/ L'Aldea, 15 (provisional) | | | ■ | | | |
| | Pla Urban. Avda. Vallcarca | | | | | ■ | |

El CSS La Sedeta és de nova creació. El CSS Coll-Vallcarca es trobarà ubicat provisionalment a C/Aldea,15 en un local adaptat als requeriments funcionals del nou Model; la seva ubicació definitiva resta pendent de l'aprovació del Pla Urbanístic de l'Avinguda Vallcarca.

| HORTA GUINARDÓ | | FINALITZATS | | PREVISIONS | | SITUACIÓ FINAL MANDAT | 2012 |
|-------------------|-----------------------------------|-------------|------|------------|------|-----------------------|------|
| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | | |
| CSS Horta | Pl. Santes Creus, 8 | | | | | 80% | ■ |
| CSS Vall Hebron | C/ Arenys, 75 (provisional) | | ■ | | | | |
| | La Llosa | | | | | | ■ |
| CSS Carmel | C/ Santuari, 27 | | | ■ | | | |
| CSS Baix Guinardó | C/ Lepant, 387 (nou) | | | ■ | | | |
| CSS Guinardó | Av. Mare de Déu de Montserrat,134 | | | ■ | | | |

El CSS Coll - Vall d'Hebron - La Llosa es troba ubicat provisionalment a C/Arenys,75 en un local adaptat als requeriments funcionals del nou Model.

| NOU BARRIS | | FINALITZATS | | PREVISIONS | | SITUACIÓ FINAL MANDAT | 2012 |
|----------------------------------|---------------------------------------|-------------|------|------------|------|-----------------------|------|
| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | | |
| CSS Zona Centre-Baixa Pau Casals | C/Enric Casanova / Pl. Pablo Iglesias | | | ■ | | 100% | |
| CSS Zona Centre-Alta Roquetes | C/ Vidal i Guasch, 76-78 | | | | ■ | | |
| CSS Zona Nord Nou Barris | Avd. Rasos de Peguera, 25 | | | ■ | | | |
| CSS Zona Sud | C/ La Selva, 57 (provisional) | | | ■ | | | |
| | Illa "Q" | | | | | | ■ |
| CSS La Selva | C/ La Selva, 61 (nou) | | | ■ | | | |

El CSS Zona Sud-Illa "Q" s'ubicarà provisionalment a C/La Selva,57 en un local adaptat als requeriments funcionals del nou Model.

| SANT ANDREU | | FINALITZATS | | PREVISIONS | | SITUACIÓ FINAL MANDAT | 2012 |
|------------------|-----------------------|-------------|------|------------|------|-----------------------|------|
| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | | |
| CSS Garcilaso | C/ Juan de Garay, 116 | | | ■ | | 100% | |
| CSS Franja Besòs | C/ Estadella, 64 | | ■ | | | | |
| CSS Sant Andreu | C/ Peixalet, 1 | | ■ | | | | |

| SANT MARTÍ | | FINALITZATS | | PREVISIONS | | SITUACIÓ FINAL MANDAT | 2012 |
|--------------------------|--------------------------------|-------------|------|------------|------|-----------------------|------|
| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | | |
| CSS Sandaru | C/ Bonaventura Muñoz, 21 (nou) | | ■ | | | 80% | |
| CSS Clot-Camp de l'Arpa | C/ La Corunya, 3-5 | | | ■ | | | |
| CSS Besòs | C/ Rambla Prim, 87-89 | | ■ | | | | |
| CSS Poble Nou-Can Felipa | C/ Pallars, 277 | | | ■ | | | |
| CSS St. Martí -Verneda | C/ Selva de Mar, 215 | | | | | | ■ |

Aspectes a destacar de les **millores produïdes als CSS** :

- ▶ Seguretat: tots els Centres estan dissenyats per complir el Protocol de seguretat dels professionals dels CSS (dobles portes de sortida, alarma de seguretat als despatxos, taulells de protecció, etc)
- ▶ Atenció a les persones usuàries: quiosc dispensador de tickets com a element de suport a l'atenció als usuaris per a la gestió de cues (assignació de despatxos de visita als usuaris), connexió directa amb l'agenda de programació, etc.
- ▶ Equipament informàtic: dotació d'equipament informàtic per a tots els professionals i les sales de visita, així com impressores-escanejadores per a permetre la incorporació de dades dels usuaris a nivell telemàtic.
- ▶ Centraleta: control de les trucades i prestació del servei d'atenció telefònica centralitzada.
- ▶ Connexió dels CSS amb la xarxa corporativa municipal a través del cablejat amb fibra.

4. Els centres experimentals de serveis socials bàsics

Al llarg del 2009 es posa en marxa el projecte a:

- ▶ Centre de Serveis Socials Barceloneta (Ciutat Vella)
- ▶ Centre de Serveis Socials La Marina (Sants-Montjuïc)
- ▶ Centre de Serveis Socials Fort-Pienc (Eixample)

La finalitat d'aquestes proves pilot és, a partir de l'avaluació i seguiment exhaustius de les mateixes, així com de l'anàlisi comparatiu entre les tres experiències, incorporar els matisos, canvis i ajustos necessaris al circuit d'atenció i a l'organització interna dels centres per tal d'implantar de forma progressiva i generalitzada el Model de Serveis Socials Bàsics a la resta de Centres de Serveis Socials de la ciutat.

L'objectiu central de les experiències pilot és obrir un procés de treball pràctic conjunt amb els directius, responsables i professionals que participaran en la experiència pilot que ens permeti construir de forma conjunta una anàlisi valorativa continuada, per tal de:

- ▶ Comprovar la viabilitat d'alguns aspectes del model funcional i organitzatiu.
- ▶ Identificar els punts crítics i/o disfuncionals que necessiten revisió i/o millora.
- ▶ Generar idees i propostes que formin part de la construcció del model.
- ▶ Serà una prova que permetrà a tota l'organització i al propi sistema de serveis socials contemplar el conjunt, assenyalar possibles disfuncions i apuntar algunes dificultats o elements i processos de major complexitat tècnica i/o funcional.

Els objectius específics són:

- ▶ Experimentar i avaluar l'accessibilitat del ciutadania al circuit d'atenció.
 - ▶ Unitat de gestió administrativa
 - ▶ Sistema de cita prèvia
 - ▶ Organització de l'atenció a persones que accedeixen sense cita prèvia
 - ▶ Atenció telefònica garantida i de qualitat
 - ▶ Organització dels fluxos de mobilitat als CSS
- ▶ Experimentar i avaluar l'articulació i funcionalitat del circuit d'atenció
 - ▶ Criteris tècnics per l'articulació i coherència entre unitats
 - ▶ Composició de les unitats d'atenció
 - ▶ Perfils professionals que intervenen en el circuit
- ▶ Experimentar i avaluar diversos aspectes de l'organització i funcionament intern dels CSS.
 - ▶ Agenda de gestió
 - ▶ Espais de funcionament intern
 - ▶ Programa d'acció dels Centres de Serveis Socials
 - ▶ Horaris d'atenció / obertura i tancament del CSS
- ▶ Experimentar i avaluar el sistema de monitoratge, seguiment i supervisió i suport
- ▶ Avaluar la qualitat de l'atenció en base a la percepció de les persones ateses
- ▶ Avaluar la satisfacció del professional durant aquest període
- ▶ Avaluar el grau d'implicació en la implantació del model dels diferents actors implicats

El funcionament dels CSS s'ha analitzat a partir d'uns **indicadors** elaborats per la Direcció Tècnica d'Acció Social

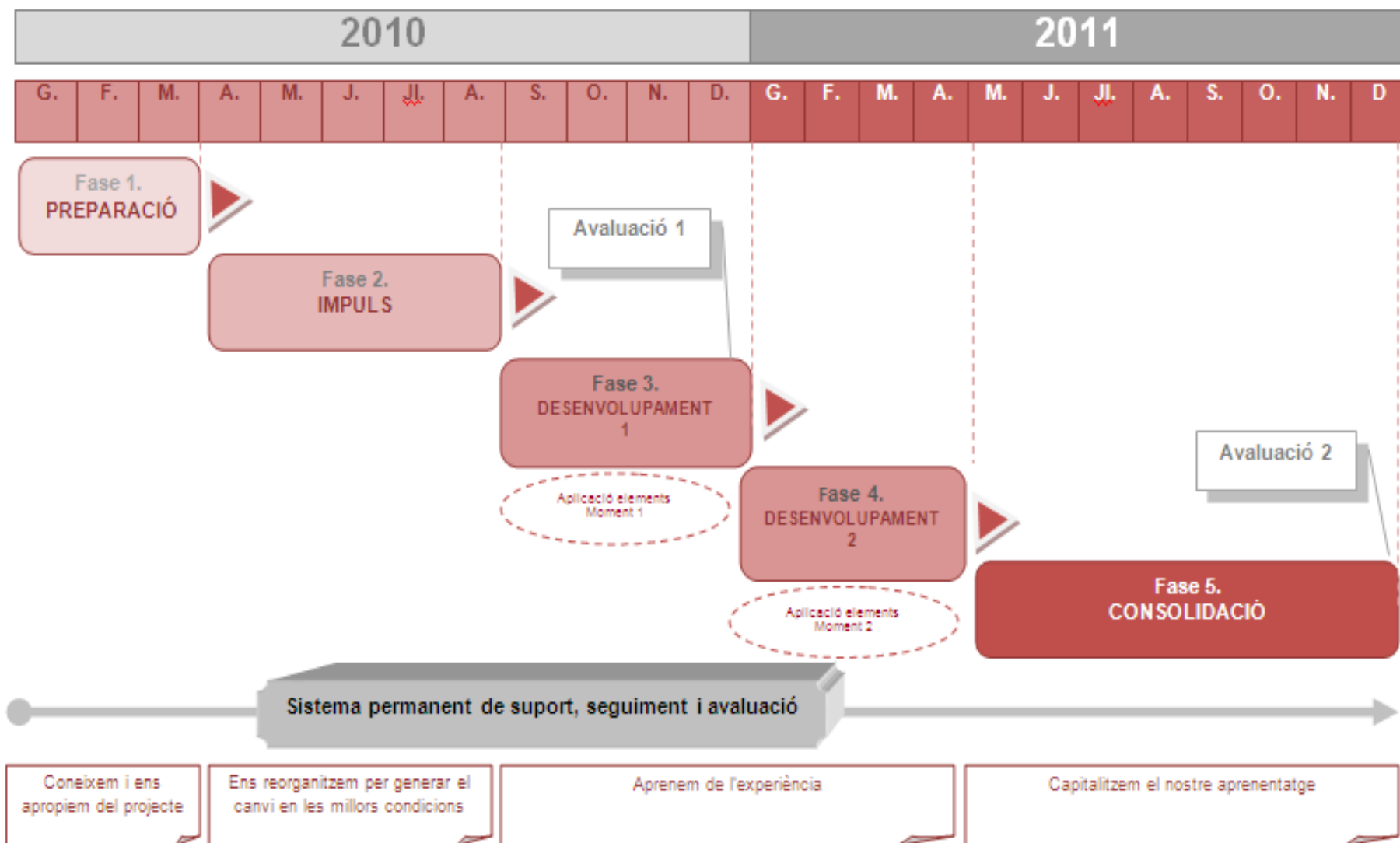
En concret, el temes analitzats han estat:

- ▶ Gestió de l'arribada: senyalètica; quiosc dispensador de citacions, etc.
- ▶ Atenció presencial i telefònica: horaris d'atenció presencial, sistema d'atenció telefònica centralitzat.
- ▶ Unitats d'Atenció (Unitat de Gestió Administrativa; Unitat de Primera Atenció i Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva): funcions i tasques; temps d'espera; procediments; etc.
- ▶ Articulació del circuit d'atenció: traspàs dels casos entre unitats; responsabilitats en tramitació de recursos; etc.
- ▶ Organització i funcionament intern: espais de treball de l'equip; horaris; etc.

Les **conclusions generals** a les que s'arriba són:

- ▶ La gestió de l'arribada ha millorat amb la implantació de la nova senyalètica i del nou sistema dispensador de citacions, fet que s'ha traduït en major accessibilitat i més agilitat en el procés presencial d'atenció . El dispositiu d'atenció telefònica centralitzat ha estat també decisiu per a la millora dels processos de treball de la unitat de gestió administrativa.
- ▶ Els Centres, que provenien de tradicions d'organització interna diferents , han adoptat plenament el model de les 3 unitats: gestió administrativa; primera atenció; i seguiment, tractament i atenció col·lectiva. L'adopció del nou model ha comportat clares millores en l'articulació dels circuits d'atenció i per tant en la prestació d'un servei alhora més personalitzat i integral a la ciutadania .
- ▶ Finalment, els 3 CSS han ampliat els seus equips professionals. Tots ells han realitzat processos de formació i de desenvolupament professional i s'ha produït una adaptació progressiva dels espais i dinàmiques de treball al requeriment del nou model . L'experiència ha resultat, doncs, positiva i validadora de les opcions clau, que s'hauran d'implantar al 2010 amb els ajustaments que calgui derivats del procés experimental al conjunt de la Xarxa de CSS.

FASE III: IMPLANTACIÓ GENERAL DEL MODEL



A. Fase de preparació:

Continguts bàsics de treball

- Aprovació i presentació de l'estratègia d'implantació de ciutat del Model de Serveis Socials Bàsics.
- 1er Bloc formatiu dels Equips de Projecte d'Implantació (EPI).
- Definició del funcionament operatiu i organització EPI.
- Constitució dels EPI.
- Elaboració per part de cada EPI del seu pla de treball.
- Definició de la tipologia de cada CSS en el marc dels EPI.
 - Definició objectius i continguts de treball de l'espai de grup motor del procés d'implantació, i constitució d'aquest.

B. Fase d'impuls:

Continguts bàsics de treball

- 1er Bloc formatiu dels equips dels CSS per part dels Equips de projecte d'Implantació de cada territori.
- Formació específica per administratius/ves dels CSS, coordinada per l'Equip central de suport, seguiment i avaluació.
- Disseny del Pla de transició de cada CSS.
- Posta en marxa experimental del SIAS a un dels CSS de referència (formació i suport a l'equip + monitoratge intensiu).
- Treballs de preparació per implantació (en la següent fase) a tota la ciutat del SIAS i l'Agenda de gestió (configuració plantilles horàries, classificació expedients per tipus d'intervenció, etc.).

C. Fase de desenvolupament (1)

Continguts bàsics de treball

- Formació progressiva sobre SIAS i l'Agenda de gestió i sistema de cita prèvia (segons seqüència planificada).
- Implantació progressiva del SIAS i l'Agenda de gestió i sistema de cita prèvia (segons seqüència planificada).
- Implantació progressiva del Dispositiu d'atenció telefònica centralitzada (segons seqüència planificada).
- 2on Bloc formatiu dels EPI.

D. Fase de desenvolupament (2)

Continguts bàsics de treball

- 2on Bloc formatiu dels equips dels CSS per part dels EPI de cada territori.
- Avaluació PAST.
- Formació progressiva dels equips dels CSS per implantar Model polivalent d'atenció a la dependència.

E. Fase de consolidació

Continguts bàsics de treball

- Implantació d'elements pendents.
- Avaluació PAST.

✓ Definició de les funcions de suport, seguiment i avaluació

A. SUPORT

- Formació a Equips de projecte.
- Elaboració de guies, materials didàctics i d'assistència tècnica.
- Atenció a consultes i assessorament als CSS (via telefònica i e-mail).
- Suport presencial i grupal a Direccions dels CSS en moments clau del procés.

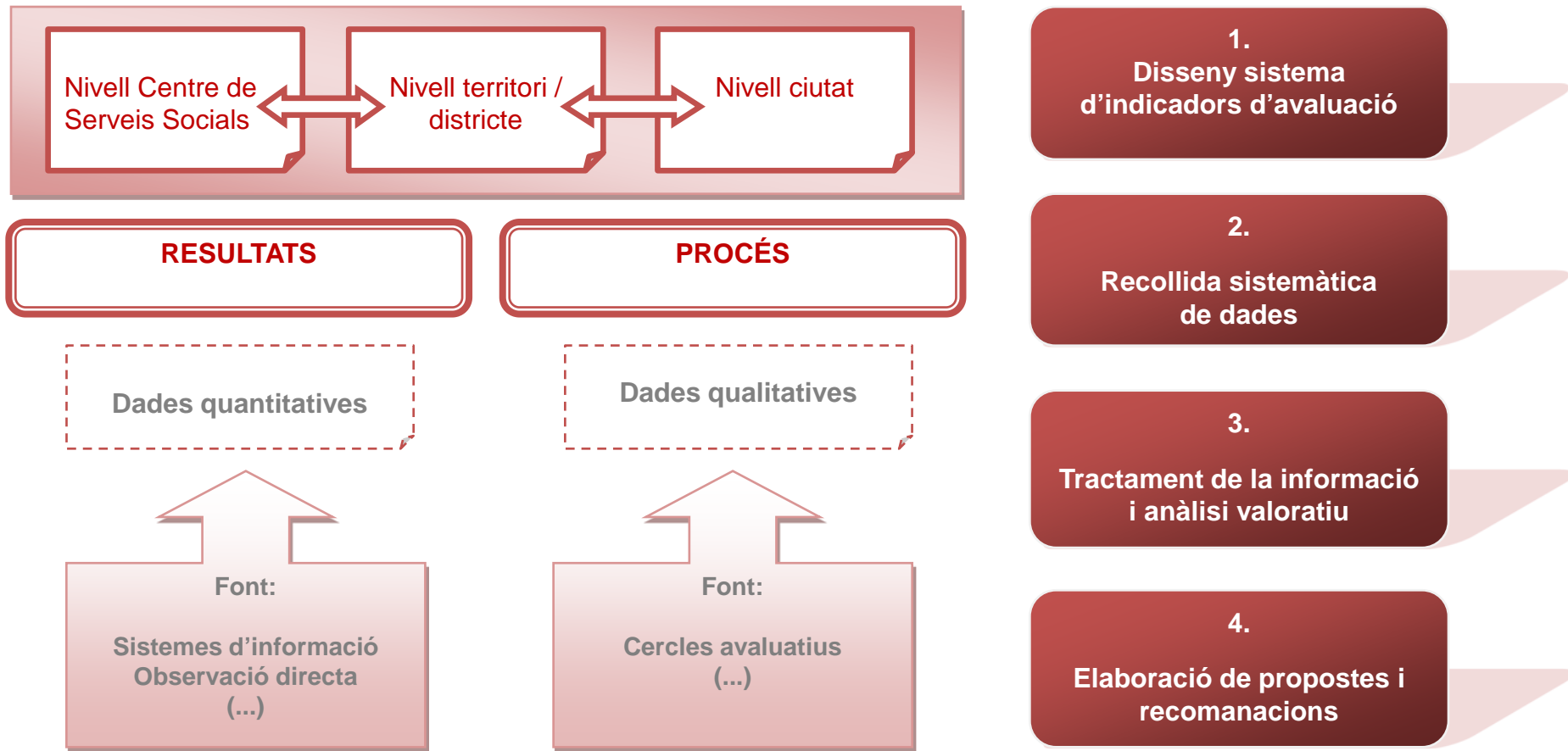
B. SEGUIMENT

- Accés permanent a informació sobre evolució del projecte d'implantació a cada CSS.
- Revisió i verificació de l'estat de processos clau en les diferents fases.
- Detecció i abordatge d'incidències i/o dificultats.
- Emissió d'orientacions, consells i recomanacions.

C. AVALUACIÓ

- Fixació d'indicadors de procés i de resultats.
- Recollida sistemàtica i permanent d'informació amb funció avaluativa.
- Valoració i dictamen sobre estat del procés d'implantació a cada territori.
- Formulació de conclusions i propostes sobre el procés general a tota la ciutat.

El disseny avaluatiu incorporarà l'experiència derivada de l'avaluació dels Centres de Serveis Socials Experimentals, i s'orientarà sobre les següents bases:



ANNEXOS

ANNEX 1. Pressupost

| | 2008 - 2011 |
|------------------------|--|
| RECURSOS HUMANS | 9.229.133,00 Despesa total anual |

| | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | TOTAL 2008-2011 | Promotors |
|--------------------|---------------------|-----------|-----------|------------|-----------|-------------------|----------------------------------|
| EQUIPAMENTS | Obra | 558.590 | 7.663.587 | 11.625.270 | 3.966.177 | 23.255.034 | BIMSA |
| | | | | | | 7.337.983 | FOCIVESA, ProEixample PRONOBA |
| | Adquisicions | 5.244.323 | 1.900.000 | 4.022.000 | 1.950.000 | 13.116.323 | |
| | Lloguer | 42.129 | 225.000 | 225.000 | 225.000 | 717.129 | |
| TOTAL | | | | | | 44.426.469 | |

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | TOTAL 2008-2011 |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|
| SISTEMES D'INFORMACIÓ | 1.481.000 | 1.706.000 | 1.968.000 | 1.794.000 | 6.949.000 |

ANNEX 2. Plans d'Acció Social Territorial

ANNEX 3. Model de Serveis Socials Bàsics