

## **Mesura de Govern**

**Nou model d'actuació municipal en l'àmbit de les urgències i les emergències socials.**

**Comissió d'Acció Social i Ciutadania de 15 de juliol de 2008**

El Consell Plenari de 29 de febrer de 2008 va debatre la mesura de govern sobre el nou model de *Serveis Socials Bàsics* de la ciutat, en la qual s'expressava el compromís de l'equip de govern amb la universalització dels serveis socials i la voluntat política de fer de Barcelona una ciutat proactiva i referent en la construcció de la nova dimensió de l'estat de benestar, per tal de fer efectiva l'ampliació dels drets socials de les persones des de la proximitat i la vida quotidiana.

El nou model es configura com a resultat d'un procés de diàleg i acord amb els districtes i un bon nombre d'àrees municipals; amb els professionals de l'atenció social primària que han participat en múltiples grups de treball i millora; amb els sindicats, les forces polítiques, el teixit social, les facultats i els col·legis professionals: tots ells han fet aportacions clau en moltes dimensions. L'Ajuntament de Barcelona considera el procés de desplegament del nou model –tant en els seus aspectes de canvi qualitatiu, com d'ampliació d'equipaments i professionals- com a prioritat de mandat i element definitori del projecte de ciutat.

Com a complement fonamental de la Xarxa de Serveis Socials Bàsics, funciona a la nostra ciutat el **Centre Municipal d'Atenció a les Urgències Socials (CMAUS)**. El Centre ofereix els seus serveis les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any a les persones que necessiten una atenció immediata en situacions no previsible, i ofereix serveis d'informació, orientació i assessorament en situacions d'urgència social fora dels horaris de cobertura dels centres de serveis socials. Més enllà de l'atenció a les urgències, funciona també a Barcelona el **Servei d'Emergències Socials**, el qual s'activa per tal d'afrontar situacions de catàstrofe i risc col·lectiu i, en concret, l'atenció i l'acompanyament a les persones afectades.

Els dos dispositius, tant el CMAUS com el Servei d'Emergències Socials, han sofert una important evolució, creixement i modernització al llarg dels últims anys, esdevenint components rellevants del sistema d'atenció social de la ciutat. En el marc d'aquesta trajectòria, la Comissió d'Acció Social i Ciutadania va aprovar el passat 17 de juny de 2008 una pròrroga de l'actual contracte del CMAUS, per un període de quatre mesos (juliol-octubre de 2008) i un import de 299.410,68 euros.

Al llarg de l'any 2007, el CMAUS va atendre 2.116 persones presencialment, 4.449 persones per via telefònica i 2.401 persones a través de l'equip mòbil, el que va representar un 9% més d'atencions respecte del 2006. Alhora, va gestionar l'assignació de 790 prestacions econòmiques i 1.065 allotjaments d'urgències, un 30% més que el 2006. D'altra banda, el Servei d'Emergències Socials va atendre 722 persones en 47 sinistres diferents.

Al llarg de l'any 2008, la Direcció d'Acció Social de l'Ajuntament ha treballat en el disseny d'un **Nou Model d'Atenció a les Urgències i les Emergències Socials**, el qual haurà d'entrar en funcionament a partir de l'1 de novembre de 2008. *El nou model parteix de l'anàlisi dels actuals dispositius i de la identificació de les dimensions de millora necessàries. I s'insereix plenament en l'escenari de canvi global dels serveis socials a la ciutat, amb l'objectiu d'enfortir la resposta a les situacions d'urgència i emergència social, d'acord a les noves necessitats i als paràmetres d'universalitat, qualitat i proximitat que s'inscriuen en la nova etapa.*

L'atenció social, a través de la xarxa de serveis territorialitzats i dels equipaments d'àmbit de ciutat, aposta per enfortir el seu caràcter d'eina generadora d'inclusió, cohesió i vincles comunitaris, amb un marcat caràcter de servei públic universal i de proximitat. En aquest context general, aquesta **MESURA DE GOVERN** presenta els paràmetres fonamentals del **nou model municipal d'actuació en l'àmbit de les urgències i les emergències socials** el qual ha d'esdevenir un component clau de ciutat, en el marc de l'estratègia d'inclusió i cohesió social que s'està duent endavant.

### **Objectius:**

- 1) Millorar l'accessibilitat de la ciutadania al servei, establint un centre referencial de ciutat per a l'abordatge de les situacions d'urgència i emergència, tot i atenent aquestes situacions a l'indret on es trobin les persones afectades..
- 2) Ampliar les situacions objecte d'atenció.
- 3) Millorar la qualitat de l'atenció, tot adequant les prestacions del servei a les necessitats concretes de les persones, i assegurant un procés de tractament social posterior a la superació de la situació d'urgència o emergència.
- 4) Incrementar els recursos per tal de millorar les condicions en que es desenvolupa la prestació del servei, i garantir la disponibilitat de recursos humans per atendre qualsevol situació d'urgència o emergència a la ciutat.

### **Estructura de Serveis:**

L'assoliment dels objectius anteriors serà possible per mitjà d'una Central d'Urgències i Emergències Socials configurada per la següent estructura de serveis:

- **Unitat de Recepció** (porta d'accés a la Central):
  - **Servei d'Informació:** servei permanent que ofereix als ciutadans/es informació sobre la xarxa de serveis socials bàsics i especialitzats, recursos i prestacions.
  - **Servei de Primera Acollida:** servei permanent que rep en primera instància als ciutadans o professionals que s'adrecen a la Central per plantejar la situació d'urgència social. La seva missió és recollir la demanda, complimentar les dades d'identificació de la persona, procedir als registres informàtics pertinents i, finalment, orientar la demanda cap al professional corresponent.
  - **Central Receptora d'Alarmes:** dispositiu amb capacitat de resposta les 24 hores del dia tots els dies de l'any, destinat a rebre qualsevol tipus d'alarma procedent tant de sinistres com d'avisos de riscos a la ciutat, independentment de la seva procedència o gravetat.

- **Unitat de Resposta Immediata** (dispositiu de coordinació operativa de tota l'activitat):
  - **Servei d'Assessorament i Orientació:** servei que ofereix assessorament i orientació social a les persones que ho demanin, així com la recepció d'informacions sobre situacions socials desateses i l'activació de les actuacions corresponents.
  - **Servei Urgent de Valoració, Diagnòstic i Abordatge,** proporciona una resposta immediata a les persones que plantegen una situació d'urgència d'alt risc social.
  - **Servei d'Emergències Socials:** servei que té la missió d'atendre in situ les necessitats psicosocials de les persones afectades per sinistres a la ciutat o per l'activació d'un Pla Municipal d'Emergències en qualsevol fase o nivell.
- **Suport a situacions específiques d'urgència:**

La Central d'Urgències i Emergències Socials complementa i recolza la xarxa de serveis bàsics i especialitzats, més enllà dels horaris d'atenció normalitzada, pel que fa a l'abordatge específic i protocolitzat de situacions de violència masclista, desatenció a la infància, i urgències en persones grans, sense sostre i immigrades/refugiades.

Així doncs, a partir de l'1 de novembre de 2008, l'actual model configurat pel CMAUS, d'una banda, i pel Servei d'Emergències Socials, d'altra banda, donarà pas al nou model integrat de serveis operat des de la CUESB (**Central d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona**), amb l'objectiu d'esdevenir un component rellevant del sistema de serveis socials universals en procés de desplegament a la ciutat de Barcelona. La CUESB tindrà assignat un pressupost inicial de 3.582.640 euros per al període comprès entre novembre del 2008 i desembre del 2010, per tal d'oferir resposta eficaç i de qualitat a les necessitats socials contemplades en el seu àmbit d'acció.

**Comissió d'Acció Social i Ciutadania de 15 de juliol de 2008**