

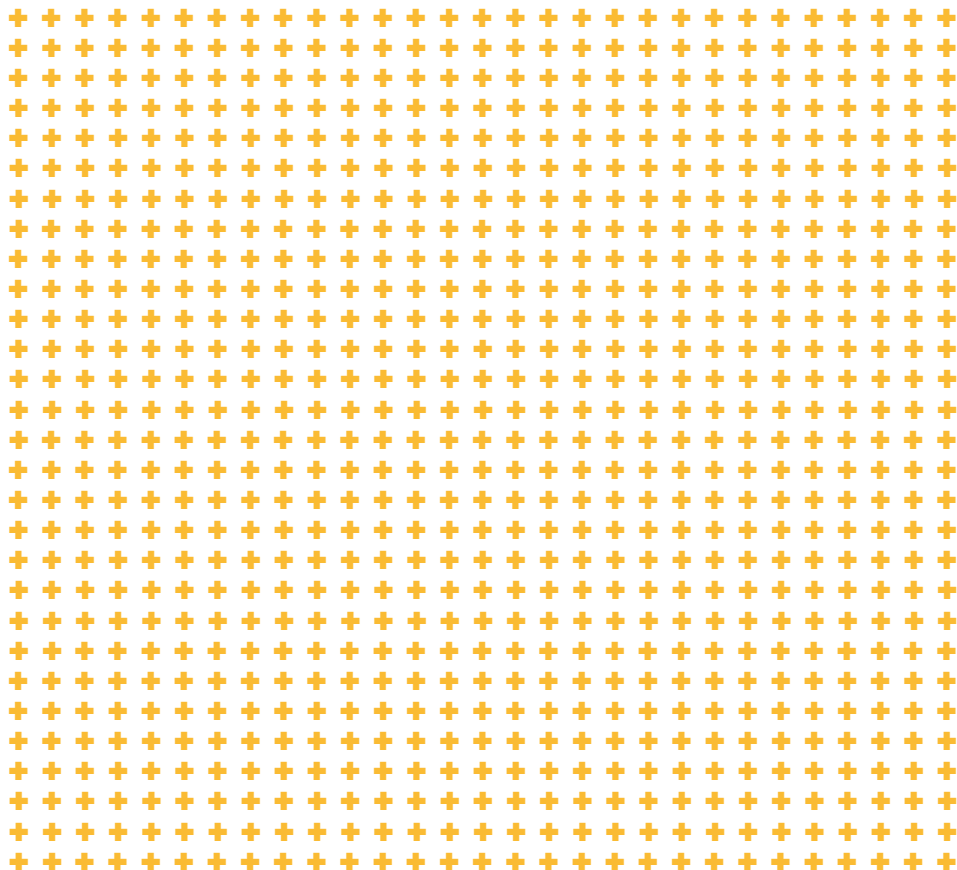


PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

12

PROJECTE DE FINAL DE CURS: «JO DIRIGEIXO SERVEIS SOCIALS»

PROPOSTA DE PROTOCOL D'ATENCIÓ A LES URGÈNCIES
SOCIALS DES DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS



PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

BIBLIOTECA DE CATALUNYA - DADES CIP

Gelpí, Àgata

Proposta de protocol d'atenció a les urgències socials des dels serveis socials bàsics : projecte de final de curs "Jo dirigeixo serveis socials". – (Papers d'acció social ; 12)

I. Montrabeta, Montserrat II. Gómez, Sergio (Gómez Hita) III. Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania IV. Títol V. Col·lecció: Papers d'acció social ; 12

1. Serveis socials – Catalunya

364.442:34(467.1)



Permesa la reproducció, sempre que se n'esmenti la procedència i no es faci amb finalitats comercials.

© Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
Plaça Pau Vila, 1
08039 Barcelona

Autors dels textos: Àgata Gelpí, Montserrat Montrabeta i Sergio Gómez
Suport metodològic: Pia Ferrer
Supervisió: Gabinet Tècnic del Departament d'Acció Social i Ciutadania

Direcció de la col·lecció: Nicolau Rubio
Coordinació: Sandra Chillón

1a edició: gener 2010

Publicació gratuïta impresa en paper reciclat,
disponible també a la pàgina web:
www.gencat.cat/benestar/actualitat/papers/index.htm
Dipòsit legal: B.3860-2010
Disseny de la col·lecció: Txell Gràcia
Maquetació: Addenda
Impressió: Winihard Gràfics

PRESENTACIÓ

L'aprovació de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials va comportar que el Sistema català de serveis socials es configurés com un dels pilars de l'estat del benestar a Catalunya. La mateixa Llei destina un títol del seu articulat a la formació dels professionals i les professionals i la recerca en serveis socials. En aquesta línia, el Departament d'Acció Social i Ciutadania va dissenyar el Pla director de formació 2008-2010, amb la finalitat de facilitar eines al col·lectiu professional dels serveis socials.

Una de les activitats remarcables del desplegament d'aquest Pla director ha estat la col·laboració del Departament amb la Fundació ESADE (Executive Education Business School) per desenvolupar el programa «Jo dirigeixo serveis socials!», adreçat a les persones que dirigeixen els serveis socials de l'Administració local, amb l'objectiu de facilitar-los eines per aprofundir, millorar, actualitzar i ampliar les tècniques de gestió i direcció d'organitzacions, serveis i persones. També era objectiu d'aquest programa contribuir a impulsar una cultura compartida en l'àmbit de la direcció dels serveis socials dels ens locals dins del Sistema català de serveis socials.

Amb la voluntat de donar a conèixer als professionals i les professionals dels serveis socials els treballs finals fruit d'aquesta iniciativa, el Departament d'Acció Social i Ciutadania els publica dins la col·lecció «Papers d'Acció Social». Cadascun dels treballs ofereix una proposta de millora pel que fa a la gestió i el desenvolupament de la pràctica professional dels directius i les directives de serveis socials, de les seves organitzacions, equips...

Em plau presentar-vos aquest nou número de «Papers d'Acció Social», *Jo dirigeixo serveis socials! Proposta sobre el protocol d'atenció a les urgències socials des dels serveis socials bàsics*. Aquest document es basa en la proposta d'un protocol que garanteixi l'atenció de caràcter urgent dins els serveis socials bàsics i que respongui, doncs, a la necessitat d'articular un procés d'actuació davant d'aquelles demandes que no poden ser ateses dins del torn ordinari del servei.

És una proposta de les autores i l'autor que, des del Departament d'Acció Social i Ciutadania, volem difondre per tal que altres professionals i organitzacions la puguin aprofitar.

Jordi Rustullet i Tallada
Secretari General d'Acció Social i Ciutadania

JUSTIFICACIÓ

Actualment, els serveis socials estan en una fase important d'expansió i creixement, propiciada per l'aprovació de la nova Llei de serveis socials 12/2007, que els situa com el quart pilar de l'estat del benestar, juntament amb l'educació, la salut i el sistema de prestacions de la Seguretat Social.

La diversitat i complexitat de les problemàtiques socials ateses han augmentat amb l'evolució de la societat, generant cada vegada més demanda als centres de serveis socials, que es veuen, sovint, desbordats i amb llistes d'espera importants per a les primeres visites.

A banda de les funcions de cada professional que compon l'equip bàsic de serveis socials (treballadors/ores socials i educadors/ores socials), de les seves càrregues de treball, de la coordinació de les agendes i reunions dels professionals, etc., hi ha d'haver una organització que faciliti mecanismes d'atenció davant de les diferents situacions.

Els àmbits d'intervenció també han experimentat una evolució i un augment significatiu, i han dirigit cap a aquests serveis l'atenció de multitud de situacions socials.

Els serveis socials tenen la finalitat d'assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de les seves necessitats bàsiques (entendem que

aquestes són les pròpies de subsistència i la qualitat de vida de cada persona, i especialment s'adrecen a la prevenció de situacions de risc). Així mateix, dins de les situacions amb necessitats d'atenció especial, la llei detalla les urgències socials i estableix com a destinataris especialment les persones que es troben en aquesta situació.

El marc actual de crisi econòmica, les característiques del mercat de treball, amb uns nivells significatius de temporalitat, les dificultats d'accés i manteniment de l'habitatge, juntament amb la precarietat econòmica de moltes famílies, és motiu que arribin als centres de serveis socials demandes urgents. Sovint aquestes demandes es poden preveure, però de vegades no, ja que depenen fonamentalment de la situació personal de les famílies o dels ciutadans i són, per tant, imprevisibles (com els casos de maltractaments i desnonaments, entre d'altres).

El moment actual exigeix, doncs, l'articulació d'un mecanisme que permeti l'atenció diferenciada en funció de la tipologia de visita: urgent, preferent o ordinària.

Aquest protocol pretén donar resposta a les situacions urgents, establint un procediment concret que garanteixi l'atenció d'aquestes demandes que no poden esperar a ser ateses dins del torn de visites ordinari (agenda de professionals) i dins l'horari del servei.

MARC LEGAL

Els fonaments legals en què es basa la proposta d'aquest protocol es presenten en forma de recull normatiu d'abast general i específic.

Per poder elaborar aquest protocol i, si escau, implementar-lo, cal tenir present tant les competències de les diferents administracions com els drets i els dispositius de protecció social que la legislació garanteix als ciutadans.

LEGISLACIÓ D'ABAST GENERAL

Estatut d'Autonomia de Catalunya 2006

Art 166. Serveis socials, voluntariat, menors i promoció de les famílies

1. Correspon a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de serveis socials, que inclou:

- La regulació i l'ordenació de l'activitat dels serveis socials, les prestacions tècniques i les prestacions econòmiques amb finalitat assistencial o complementàries d'altres sistemes de previsió pública.
- La regulació i l'ordenació de les entitats, els serveis i els establiments públics i privats que presten serveis socials a Catalunya.
- La regulació i l'aprovació dels plans i els programes específics dirigits a persones

i col·lectius en situació de pobresa o de necessitat social.

- La intervenció i el control dels sistemes de protecció social complementària privats.

2. Correspon a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de voluntariat, que inclou, en tot cas, la definició de l'activitat i la regulació i la promoció de les actuacions destinades a la solidaritat i a l'acció voluntària que es facin individualment o per mitjà d'institucions públiques o privades.

3. Correspon a la Generalitat, en matèria de menors:

- La competència exclusiva en matèria de protecció de menors, que inclou la regulació del règim de la protecció i de les institucions públiques de protecció i tutela dels menors desemparats en situació de risc i dels menors infractors, respectant, en aquest darrer cas, la legislació penal.
- La Generalitat participa en l'elaboració i la reforma de la legislació penal i processal que incideix en les competències de menors.

Correspon a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de promoció de les famílies i de la infància, que inclou en tot cas les mesures de protecció social i la seva execució.

Llei 7/1987, reguladora de les bases de règim local

Norma dictada pel Govern, en supòsits d'extraordinària i urgent necessitat, amb rang de llei formal i sense delegació prèvia del Parlament.

Reglament local

Art. 4 de la Llei 7/1987, reguladora de les bases de règim local.

Els reglaments locals prevalen sobre els d'àmbits més amplis. Per tant, els reglaments locals no estan subordinats jeràrquicament als estatals o autonòmics. El principi de jerarquia ha estat desplaçat pel de competència.

NORMATIVA ESPECÍFICA DE SERVEIS SOCIALS

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials

TÍTOL I. *Disposicions generals*

Article 7. Situacions amb necessitat d'atenció especial.

Són destinatàries dels serveis socials, especialment, les persones que estiguin en alguna de les situacions següents:

- n) urgències socials;
- o) emergències socials per catàstrofes.

Article 9. Dret d'accés als serveis socials.

1. Totes les persones tenen dret a accedir a l'atenció social i a gaudir-ne, sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

2. Els destinataris dels serveis socials, d'acord amb el que estableix l'apartat 1, tenen dret a:

- d) Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'administració competent.

TÍTOL II. *Del sistema públic de serveis socials*

Article 17. Funcions dels serveis socials bàsics.

Corresponen als serveis socials bàsics les funcions següents:

- m) Gestionar prestacions d'urgència social.

ANNEX. Catàleg classificat de serveis i prestacions socials del Sistema català de serveis socials.

1.1.3 Serveis residencials d'estada limitada

1.1.3.1 Servei d'acolliment residencial d'urgència

Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic

SECCIÓ TERCERA

Prestacions econòmiques d'urgència social

Article 30. Prestacions d'urgència social.

1. Les prestacions econòmiques d'urgència social tenen la finalitat d'atendre necessitats puntuals, urgents i bàsiques, de subsistència (com ara l'alimentació, el vestit i l'allotjament). Aquestes prestacions es financen amb càrrec als pressupostos dels ens locals, d'acord amb les competències que tenen en l'àmbit dels serveis socials d'atenció primària, segons la legislació aplicable.

2. Poden ser beneficiàries de les prestacions d'urgència social les persones individuals i les que formen part d'una unitat familiar o d'una unitat de convivència, si són residents, viuen o es troben en un municipi de Catalunya. Aquestes prestacions s'abonen, preferentment, als subministradors dels serveis o dels productes de primera necessitat.
3. Les situacions d'urgència social són valorades pels serveis socials d'atenció primària, i hi tenen preferència les persones o unitats que tenen a càrrec menors, d'acord amb les prescripcions establertes per l'ens local.
4. Els ens locals, d'acord amb les competències que tenen en l'àmbit dels serveis socials d'atenció primària, han d'incloure en el seu pressupost de despeses anual una partida per poder atendre adequadament les prestacions d'urgència social.
5. Les prestacions d'urgència social són compatibles amb les altres prestacions de la mateixa naturalesa.
6. L'Administració de la Generalitat ha de donar suport econòmic a les entitats locals, en el marc de la cooperació interadministrativa, per contribuir a l'equitat i la qualitat de les prestacions d'urgència social destinades a població transeünt i sense sostre. Per això, l'Administració de la Generalitat ha d'acordar, amb les entitats representatives del món local, el marc general de col·laboració pel que fa a les polítiques socials destinades a la població transeünt i sense sostre.

Decret 151/2008, de 29 de juliol, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2008-2009

Les persones destinatàries de les prestacions establertes per aquesta Cartera són les que es troben en situació de necessitat social, especialment les persones amb dependència o discapacitat, gent gran amb risc o dificultat social, la infància i l'adolescència, persones amb malaltia mental, drogodependències i altres addiccions, delinqüència juvenil o persones sotmeses a mesures d'execució penal, amb vulnerabilitat, exclusió o urgència social, persones víctimes de violència masclista, de discriminació, d'exclusió social o de pobresa.

ANNEX 1. Prestacions de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA SOCIAL

Descripció: les prestacions econòmiques d'urgència social atenen situacions de necessitats puntuals, urgents i bàsiques, de subsistència, com ara l'alimentació, el vestit, i l'allotjament, i es financen amb càrrec als pressupostos de les entitats locals, d'acord amb les competències que tenen en l'àmbit dels serveis socials d'atenció primària, segons la legislació aplicable.

Garantia de la prestació: subjecta a crèdits pressupostaris disponibles.

Tipologia de la prestació: prestació econòmica.

Situació de la població destinatària: greu risc social.

Edat població destinatària: població en general.

Forma de prestació: prestació econòmica.

Criteris d'accés - normativa reguladora: Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.

Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària

A més de les competències que atribueix la Llei 10/1997, de 3 de juliol, de la renda mínima d'inserció a les administracions locals, pel que fa a la gestió i el finançament de les prestacions d'urgència i rescabament que poden concedir dins l'àmbit de la renda mínima d'inserció, els ens locals també poden atorgar prestacions econòmiques d'urgència social que formaran part del Sistema català de serveis socials.

Capítol 3. De les persones destinatàries. Estat de necessitat i accés als serveis socials d'atenció primària.

8.4 Totes les persones que visquin o es trobin al territori de Catalunya i acreditin el corresponent estat de necessitat tindran dret a gaudir dels serveis o prestacions següents:

- a) informació, valoració de la seva situació de necessitat, orientació i assessorament i gestió dels tràmits per sol·licitar prestacions econòmiques o serveis socials;
- b) ajudes per alimentar-se i pernoctar en situacions d'urgència social.

Article 9. L'estat de necessitat.

- 9.1 L'estat de necessitat social de les persones, famílies o grups ha d'estar valorat pels criteris que es determinen a l'annex 2.
- 9.2 S'entén com a situació d'urgència social la situació de risc social que posa en perill la cobertura de les necessitats més bàsiques per a la vida, com l'alimentació, l'allotjament i la integritat de les persones.

OBJECTIUS DEL PROTOCOL

OBJECTIUS GENERALS:

- Definir els supòsits d'atenció d'urgència social.
- Donar resposta a les persones que no puguin esperar rebre atenció en el torn ordinari per raó de l'especificitat de la seva situació.

OBJECTIUS ESPECÍFICS:

- Gestionar la resposta a les necessitats urgents transversalment, coordinant l'acció de l'Administració local i dels altres sistemes de benestar social.

- Prevenir situacions de conflicte en la recepció del servei.
- Establir clarament els torn d'urgència dels professionals.
- Establir un sistema integrat que permeti recollir les dades globals de les urgències ateses (tipologia, persones afectades, etc.).
- Activar l'accés a prestacions d'urgència prèviament definides per cada ens local o bé les existents d'altres administracions i serveis, de cobertura de necessitats bàsiques (allotjament, alimentació i vestit).

DEFINICIÓ D'URGÈNCIA SOCIAL

Segons la normativa, els serveis bàsics d'atenció social han d'atendre les situacions d'urgència social: situacions de necessitats puntuals, urgents i bàsiques, de subsistència (com l'alimentació, el vestit i l'allotjament).

Les situacions que es consideren urgents i que no accepten demora en la seva atenció són les que presenten els col·lectius següents:

- Persones grans que s'hagin perdut o per les quals hi hagi indicis importants de preocupació (manca de notícies en un cert període de temps, manca de resposta a trucades –telèfon, timbre a la porta...–).
- Dones en situació d'abandó del domicili per violència domèstica.
- Famílies amb menors sense allotjament.
- Menors en situació d'abandó, maltractes o mendicitat.
- Malalts mentals en situació de crisi aguda.
- Transeünts.

A més, aquests col·lectius presenten una o més d'una de les següents problemàtiques:

- Manca d'allotjament perquè s'han perdut.
- Pèrdua d'autonomia aguda i puntual de caràcter físic i/o psíquic.
- Manca d'alimentació.
- Abandonament d'infants, discapacitats o persones grans.

- Maltractaments i/o agressions greus.
- Situacions de desprotecció social relacionades amb problemes de salut.

Aquestes situacions requereixen una atenció immediata per tal que les circumstàncies no esdevinguin més greus ni provoquin un dany que sigui irreparable.

Altres situacions que no es consideraran urgències socials:

- Situacions no recollides en els supòsits anteriors i plantejades per persones usuàries que tenen un expedient actiu en els serveis socials.
- Persones expulsades i/o no admeses en altres serveis d'urgències pel fet de presentar agressivitat, violència, embriaguesa o altres trastorns similars.
- Urgències sanitàries.
- Persones que disposin de recursos específics previstos en protocols ja existents que donin cobertura a la situació o al col·lectiu específic (protecció de la infància, etc.).
- Situacions provocades per la manca de compliment del pla de treball acordat entre el professional i la persona usuària, excepte en situacions de desprotecció de col·lectius vulnerables.
- Les situacions d'emergència que són provocades per un fet imprevisible, del qual no són responsables els afectats, per causes naturals o provocades i que afecta un conjunt de persones (incendis, catàstrofes, etc.)

PROTOCOL D'ATENCIÓ A LES URGÈNCIES SOCIALS

Es presenta el protocol utilitzant una taula de funcions dels agents de la comunitat/població implicats en l'atenció a les urgències i un diagrama del procés/circuit d'intervenció.

- En la taula s'enumeren els agents de diversos àmbits i organitzacions que conviuen en els municipis, i que actuen o intervien d'alguna

manera en situacions d'urgència social. De cadascun dels agents, se'n detallen les competències, les funcions i les tasques que han de desenvolupar en les situacions descrites anteriorment.

- El diagrama mostra el procés o circuit d'intervenció amb indicació dels diversos elements que interactuen: agents, aplicació de criteris, temps, alternatives segons la necessitat detectada, etc.

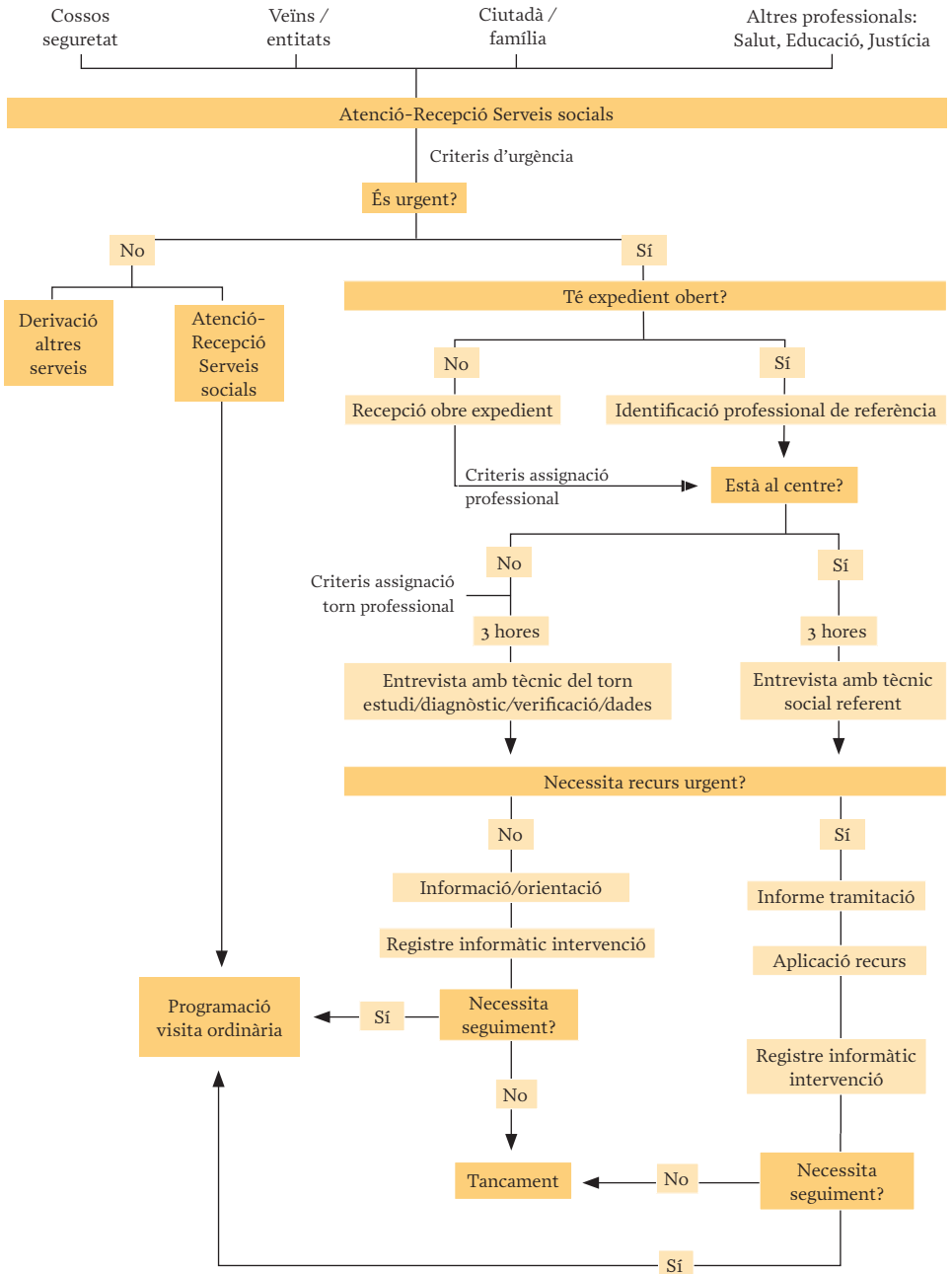
Funcions dels agents implicats

<i>Servei/Professionals</i>	<i>Competència</i>	<i>Tasca</i>
Cossos de seguretat	<ul style="list-style-type: none"> • Protecció de les persones • Recollida de denúncies • Atenció a la víctima 	<ul style="list-style-type: none"> • Informació/orientació • Tramitació de la denúncia • Protecció a la víctima • Comunicació/coordinació amb els serveis socials
Serveis educatius	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció en horari escolar • Detecció de la situació de risc 	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanyament als serveis mèdics • Comunicació/coordinació amb els serveis socials • Tramitar denúncia davant l'organisme corresponent • Emissió d'informes
Serveis de salut (atenció primària, hospitalària i salut mental)	<ul style="list-style-type: none"> • Urgències sanitàries i salut mental • Deteccions de situacions de risc social 	<ul style="list-style-type: none"> • Atendre les situacions d'urgència de salut • Comunicació/coordinació amb els serveis socials • Notificació a la fiscalia i a la DGAIA • Emissió de comunicats de lesions
Veïns / entitats	<ul style="list-style-type: none"> • Detecció de situacions de risc social 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a serveis socials situacions de risc social • Acompanyament i suport al ciutadà/família
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Recepció de la ciutadania al servei • Gestió de l'agenda de visites dels professionals 	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció telefònica • Atenció directa • Cribratge segons l'aplicació dels criteris d'urgència • Donar hora de visita • Assignació del professional • Consulta al XISSAP • Obertura de l'expedient al XISSAP
Personal tècnic de serveis socials (treballadors i educadors socials)	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques • Detecció de situacions de risc • Prevenció del deteriorament social de la situació 	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció directa • Fer entrevistes • Notificacions a fiscalia, jutjats, DGAIA... • Emissió d'informes • Registre XISSAP • Coordinació amb altres agents implicats • Tramitació dels recursos necessaris
Responsable dels serveis socials	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar el protocol dins l'equip • Garantir l'atenció del ciutadà/família • Gestió tècnica i pressupostària dels serveis d'urgència • Gestió d'equipaments específics d'urgència 	<ul style="list-style-type: none"> • Vetllar per la correcta aplicació del protocol • Avaluació i seguiment del protocol • Donar conformitat a l'aplicació dels recursos municipals d'urgència

Significat dels acrònims utilitzats :

DGAIA: Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència

XISSAP: Xarxa d'Informació de Serveis Socials d'Atenció Primària



Algunes dades sobre els municipis on els autors d'aquest treball desenvolupen la seva tasca professional en el moment d'elaborar-lo:

Sant Vicenç dels Horts (Baix Llobregat)

Habitants: 27.106

Població de 65 anys i més: 3.444 (12,70%)

Població amb nacionalitat estrangera: 1.826 (6,73%)

Nombre actuacions dels serveis bàsics: 6.787

Nombre d'expedients familiars: 644

Renda familiar disponible bruta per habitant 2004-Baix Llobregat: 12.800€

Igualada (Anoia)

Habitants: 36.923

Població de 65 anys i més: 6.377 (17,27%)

Població amb nacionalitat estrangera: 3.875 (10,49%)

Nombre actuacions dels serveis bàsics: 18.676

Nombre d'expedients familiars: 1.483

Renda familiar disponible bruta per habitant 2004-Anoia: 13.600€

Manlleu (Osona)

Habitants: 20.091

Població de 65 anys i més: 3.212 (15,98%)

Població amb nacionalitat estrangera: 4.231 (21,05%)

Nombre actuacions dels serveis bàsics: 15.137

Nombre d'expedients familiars: 1.279

Renda familiar bruta disponible per habitant 2004-Osona: 14.000€

Font: Idescat. 2007

Dades 2007- Mapa de Serveis Socials

Àgata Gelpí

Directora de Benestar Social, Salut Pública
i Consum de l'Ajuntament de Manlleu

Montserrat Montrabeta

Coordinadora de Serveis Socials
de l'Ajuntament d'Igualada

Sergio Gómez

Cap de Serveis Socials de l'Ajuntament
de Sant Vicenç dels Horts

Per a més informació:

Departament d'Acció Social i Ciutadania
Gabinet Tècnic
Pl. Pau Vila, 1
08039 Barcelona
Tel. 93 483 15 90

Les persones interessades a publicar treballs
en aquesta col·lecció han d'enviar-nos una
sinopsi de la proposta a l'adreça electrònica
papers.dasc@gencat.cat. Cal adjuntar-hi un
telèfon de contacte.

