
 Ajuntament de Castelldefels	Procediment	Codi: PR7SSS-003
	SERVEI DE PRIMERES ACOLLIDES	Versió: Revisió de treball
		Data: 01/03/2023
		Pàgina: 0/9

Índex

1. **Objecte**
2. **Abast**
3. **Referències legislació**
4. **Responsabilitats**
5. **Desenvolupament del procediment**
6. **Documents i registres relacionats**
7. **Annexes**

	Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Nom i cognoms:	Angelica Millán	Angélica Millán Tatiana González Susana Castillo Marta Hernández	Marta Hernández
Signatura:			
Lloc de treball:			
Data:	27/10/2017	01/03/2023	

Versió:	Data:	Modificacions introduïdes:
	01/03/2023	Divisió de l'equip del Servei de Primeres Acollides en: Servei d'Atenció Immediata (SAI) i Equip d'Atenció i Seguiment (EAS)

 Ajuntament de Castelldefels	Procediment	Codi: PR7SSS-001
	SERVEI DE PRIMERES ACOLLIDES	Versió: Revisió de treball
		Data: 01/03/2023
		Pàgina: 1/9

1. Objecte

L'objecte d'aquest procediment és definir la sistemàtica del servei que facilita informació, orientació i assessorament sobre situacions individuals i/o familiars, així com sobre les prestacions i serveis als quals pot accedir la ciutadania, tot això relacionat amb l'àmbit del Serveis Socials.

Aquest servei és previ a la derivació de les persones usuàries al Servei d'atenció individual i familiar (SAIF) o al Servei d'atenció a la dependència i la discapacitat (SAID), quan la situació ho requereixi.

Així mateix, també en depenen entre d'altres: l'acolliment, l'assessorament i l'ajuda en situacions d'urgència per a la població resident en el municipi (dones víctimes de violència de gènere, menors o gent gran en situació de risc...).

El Servei de Primeres Acollides està dividit en: Servei d'Atenció Inmediata (SAI) i l'Equip d'Atenció i Seguiment (EAS).

1.1. Objecte del SAI (Servei d'Atenció Inmediata)

L'objecte del SAI és realitzar una primera atenció, orientació i assessorament sobre la situació plantejada per la persona atesa, proporcionant informació d'altres serveis de la Xarxa o bé, si cal fer un seguiment més acurat de la situació, facilitarà cita programada amb el Servei que més s'ajusti a les necessitats actuals de la persona i/o família

1.2. Objecte de l'EAS (Equip d'Atenció i Seguiment)


L'objecte de l'EAS és realitzar un primer diagnòstic de la situació i informar, orientar, assessorar i tramitar.

A la persona i/o família se li assignarà un/a Treballador/a Social o Educador/a Social i segons la problemàtica detectada s'assignen els casos d'acord amb l'especialització del perfil professional : Infància, Gent Gran i Dependència, Família, Violència de Gènere, Immigració, Salut Mental i Discapacitat.

S'estableixen 6 entrevistes com a màxim per donar per resolta la situació i si aquesta no es resol cal fer la derivació a SAIF o SAID per tal que es realitzi un pla de tractament individual o familiar.

2. Abast

El procediment s'aplica a persones residents a Castelldefels i llurs famílies i a les persones en situació d'itinerància.

 Ajuntament de Castelldefels	Procediment	Codi: PR7SSS-001
	SERVEI DE PRIMERES ACOLLIDES	Versió: Revisió de treball
		Data: 01/03/2023
		Pàgina: 2/9

3. Referències legislació

Actualització normativa en el següent enllaç: [Conselleria Benestar Social Generalitat](#)

4. Responsabilitats

4.1. Propietari del procés

El propietari del procés és la Cap de la Secció de Serveis Socials, Dependència i Gent Gran.

5. Desenvolupament del procediment

5.1. Obligacions econòmiques

El procediment no està subjecte a taxes.

5.2. On es realitza

A les dependències de l'Àrea de l'Àrea de Serveis Socials, Dependència i Gent Gran.


Equip bàsic d'atenció social primària, situat a Carrer Tomàs Edison, número 13.

Telèfon 935461083

Serveis.socials@castelldefels.org

5.3. Horaris i com s'accedeix

	SAI	EAS
Horaris	Dilluns, Dimarts i dijous de 9h a 12h Dimecres de 15h a 18h	Visites concertades
Accés	De forma presencial i espontània els dies indicats (sense cita prèvia) Reservant amb el Programa Cita Prèvia	De forma presencial amb visita concertada

 Ajuntament de Castelldefels	Procediment	Codi: PR7SSS-001
	SERVEI DE PRIMERES ACOLLIDES	Versió: Revisió de treball
		Data: 01/03/2023
		Pàgina: 3/9

	de l'Ajuntament	
--	-----------------	--

5.4. Termini d'execució i/o periodicitat

SAI

- El mateix dia de la sol·licitud del servei fins a completar l'agenda. L'agenda es considera completada quan s'han concertat 12 entrevistes com a màxim cada dia de dilluns a dijous, matins: dilluns, dimarts i dijous de 9h a 12'40h i dimecres tarda de 15'00h a 18'40h.
- Atenció immediata i de manera urgent en els casos de persones que pateixen violència de gènere, maltractaments i/o situacions de risc.
- Finalitzada l'entrevista al SAI, en el cas que sigui necessari, el/la tècnic/a programarà la primera visita amb l'EAS o bé directament amb un tècnic/a de SAIF o SAID.

5.5. Requisits


5.5.1. Servei Universal

5.5.2. Documentació a aportar

La que es consideri necessària per concretar la consulta que és vol fer. No es obligatori portar-ne cap per l'entrevista de SAI.

5.6. Descripció del procediment

- Inici
- Quan la persona acut a Serveis Socials el suport administratiu comprovarà si és el primer cop que ho fa o bé si ja disposa d'expedient obert al Servei de Primeres Acol·lides, SAIF o SAID.
- En el cas que sigui per primer cop o bé tingui un expedient tancat, el suport administratiu rep a la persona usuària i li dóna hora aquell mateix dia a través de l'agenda del programa Hèstia, omplint l'agenda d'aquell dia fins a 12 persones (cal que tingui en compte les visites diàries que es poden concertar mitjançant la web de l'Ajuntament de Cita prèvia. <https://citaprevia.castelldefels.org>).

 Ajuntament de Castelldefels	Procediment	Codi: PR7SSS-001
	SERVEI DE PRIMERES ACOLLIDES	Versió: Revisió de treball
		Data: 01/03/2023
		Pàgina: 4/9

L'objectiu és que la persona es trobi acollida des d'un primer moment pels Serveis Socials municipals.


Si una persona acut durant la franja horària d'atenció del SAI i es queda sense hora, l'equip administratiu l'orientarà a concertar visita a través de la pàgina web de l'Ajuntament, si no pot perquè no té accés a internet des de casa se li podrà concertar hora per un altre dia.

Les visites son de 20 minuts.

Matí	Dilluns, Dimarts i Dijous	
9,00	9,20	9,40
10,00	10,20	10,40
11,00	11,20	11,40
12,00	12,20	12,40

Tarda	Dimecres	
15,00	15,20	15,40
16,00	16,20	16,40
17,00	17,20	17,40
18,00	18,20	18,40

- La professional del Servei d'Atenció Immediata ha de:
- Donar una primera orientació o informació a la persona dels recursos econòmics i tecnològics o d'altres Serveis de la Xarxa adients a la seva consulta.
- Oferir aquells impresos que haurà d'emplenar i registrar a l'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament) .
- Fer derivacions i tramitacions d'alta a entitats que tenen banc d'aliments.
- Informar i tramitar la sol·licitud de Valoració o Revisió de grau de dependència
- Informar i tramitar la sol·licitud de Valoració o Revisió del grau de discapacitat
- Traslladar els expedients de Dependència d'altres municipis: s'informa a la família del procediment, es realitzarà la sol·licitud de canvi de dades i s'enviarà un e-mail al grup de tècnics/es de SAID informant del trasllat.
- Traslladar expedients de Dependència a altres comunitats autonòmes: s'informa a la família del procediment, es realitzarà la sol·licitud de canvi de dades i s'enviarà un e-mail al grup de tècnics/es de SAID informant del trasllat.


 Ajuntament de Castelldefels	Procediment	Codi: PR7SSS-001
	SERVEI DE PRIMERES ACOLLIDES	Versió: Revisió de treball
		Data: 01/03/2023
		Pàgina: 5/9

Si es valora que la situació, consulta o demanda de la persona requereix de més d'una entrevista, amb estudi i diagnòstic, el/la tècnic/a del SAI demanarà al suport administratiu obrir o reobrir expedient i li donarà visita concertada amb un/a professional de l'Equip d'Atenció i Seguiment (EAS) a l'agenda del programa Hestia.

De forma molt excepcional, només en els casos que hagin estat atesos per altres Serveis Socials de Tractament, es tracti de derivacions per RGC Socials o d'un trasllat de PIA d'un altre municipi o comunitat autònoma, demanarà al suport administratiu que programi una visita amb SAIF o SAID.

Així mateix, li entregarà el document de consentiment d'alta d'expedient amb les seves dades.

- El/la professional de l'Equip d'Atenció i Seguiment(EAIS) ha de:
 - Realitzar una primera entrevista amb la persona interessada i introduir a l'Hèstia els registres que siguin oportuns referits a: nucli de convivència familiar, establiment i concreció de la demanda de servei i/o prestació, problemàtica detectada, etc i redactar les conclusions de l'entrevista. Així mateix, registrarà els recursos que es proposen per a la persona i un breu resum del contingut de l'entrevista.
 - Atendre directament totes aquelles necessitats de servei de la persona usuària. Entre d'altres:
 - Derivacions i tramitacions a altres entitats públiques o privades (p. e. Ajuts per aliments, ajuts Generalitat de prestació especial d'urgència per pagament lloguer o hipoteca, assessorament jurídic, sol·licitud del grau de dependència, revisió del grau de dependència, etc.)
 - Tramitació d'informes d'arrelament social
 - Tramitació d'informes d'integració Social
 - Tramitació d'alguna sol·licitud de prestació municipal, com ajuts econòmics d'urgència establerts en el Reglament d'ajuts municipals de Castelldefels, derivacions a SAF, etc.
 - Mantenir 6 entrevistes com a màxim en una intervenció amb una persona usuària i/o família abans de derivar-la a un altre servei. Mentre mantingui aquestes intervencions amb la persona usuària, serà responsable d'actualitzar la seva informació en el programa Hestia. Excepcionalment, es podran realitzar fins a 8 entrevistes amb l'autorització de la Cap d'UB del Servei de Primeres Acollides.
 - Valorar i diagnosticar que en el cas que sigui necessària la intervenció i el seguiment social per part del SAIF o SAID, convocarà una reunió amb els/les professionals corresponents (TS i/o ES) mitjançant un correu intern. En aquesta reunió comunicarà la seva valoració diagnòstica. Així mateix consensuaran una proposta de data d'entrevista amb l'usuari/a o família. El/La professional del SPA serà qui comuniqui a la persona usuària o família la data de l'entrevista amb el/la tècnic de

 Ajuntament de Castelldefels	Procediment	Codi: PR7SSS-001
	SERVEI DE PRIMERES ACOLLIDES	Versió: Revisió de treball
		Data: 01/03/2023
		Pàgina: 6/9

SAIF (màxim 15 dies després del traspàs) i qui introduirà la variació de l'equip tècnic referent en el programa de gestió Hèstia .

Tancament dels expedients:

- En els cas que no s'hagi intervingut en els últims 6 mesos, es tancarà l'expedient, excepte el casos de dependència.
- No es poden tancar quan hi ha una sol·licitud de dependència tramitada, queda el/la professional del SPA com a referent de l'expedient fins que la Generalitat resolgui i arribin les dades per tramitar el PIA que passa a SAID.
- Tant en els tràmits d'informes d'Arrelament Social i d'Integració Social, com en la sol·licitud de grau de discapacitat, un cop feta la gestió si no hi ha cap més intervenció es tancarà l'expedient.


En els casos de SPAU que no estiguin en tractament, i sempre que hagin acceptat derivació a serveis socials, la referent de SIAD-SPAU passarà l'informe de derivació a la Cap d'UB referent de Polítiques d'Igualtat i ajudarà a la usuària a demanar hora a través del programa de cita prèvia de l'Ajuntament.

Els expedients que hagin estat oberts per l'equip d'Educadors/es Socials o bé que tinguin expedient a SPA i hagi intervenció per part de l'equip d'Educadors/es Socials, ja sigui per tràmit de beca de menjador escolar, llibres, material escolar o activitats extraescolars, o per altres intervencions derivades dels centres escolars o d'altres Serveis Especialitzats, passaran directament a SAIF perquè s'entén que el tècnic que ha realitzat els tràmits ja coneix el cas i perquè es valora necessària una intervenció amb Pla de Treball.

Els casos nous que arribin a Serveis Socials per petició d'informe de Fiscalia, DGAIA, Jutjats...seran atesos directament a SAIF/SAID. Es valora que és innecessària una primera atenció des de SPA quan atesa la problemàtica requereixen de tractament i seguiment. Si bé davant, qualsevol dubte es valorarà conjuntament amb les Cap Unitat Bàsica de Serveis Socials.

- Reunions:

- Reunions d'equip dels/les tècnics/es del SPA: 2n i 4t divendres de mes de 12h a 13'30h. S'aixecarà acta dels temes i acords adoptats. La reunió està dividida en 2 parts: 1a part, la coordinadora comentarà temes relacionats amb el funcionament del servei en general i l'equip exposarà les dificultats que s'està trobant en el servei per tal de resoldre. 2a part, on es parlarà dels casos prèviament anotats en l'Excel de casos (carpeta digital de Coordinació Equip SPA) U:\1.UNITAT_SERVEIS_SOCIALS\GESTIO AREA\COORDINACIO AREA\COORD SPA
- Comissions econòmiques: Assistirà un/a professional del Servei de Primeres Acollides a les reunions setmanals de la Comissió Econòmica.
- Reunions mensuals amb el Cap Can Bou i el Cap El Castell: Assistiran a les reunions en les que es tractin casos que estiguin atesos per l'equip l'atenció i seguiment.

 Ajuntament de Castelldefels	Procediment	Codi: PR7SSS-001
	SERVEI DE PRIMERES ACOLLIDES	Versió: Revisió de treball
		Data: 01/03/2023
		Pàgina: 7/9

- Reunions mensuals amb CSMA: Assistiran a les reunions en les que es tractin casos que estiguin atesos per l'equip l'atenció i seguiment.

6. Documents i registres relacionats

- Expedient digital: amb documentació relativa a la persona usuària i al seva situació socioeconòmica i laboral i la que es generi de les tramitacions que tinguin lloc.
 - DNI
 - Llibre de família , sobre tot en el cas de famílies amb menors.
 - Qualsevol altre documentació que aportí la persona interessada i que acrediti la seva situació econòmica i sociolaboral.
- Registre d'accions
 - Tots els registres resultants de la gestió de l'aplicatiu Hèstia


6.1. Models de documentació:

- Nota informativa horaris
- Nota informativa documentació requerida per la tramitació d'ajuts
- Drets i deures persones usuàries de Serveis Socials
- Consentiment traspàs d'informació

6.2. Indicadors

SAI

- Visites fallides
- Derivacions a SPA
- Derivacions a SAIF
- Derivacions a SAID
- Derivacions a Altres Serveis de la Xarxa
- Visites concertades pel programa de cita prèvia de l'Ajuntament

 Ajuntament de Castelldefels	Procediment	Codi: PR7SSS-001
	SERVEI DE PRIMERES ACOLLIDES	Versió: Revisió de treball
		Data: 01/03/2023
		Pàgina: 8/9

- Visites concertades al programa Hestia
- Visites No concertades (Ateses el mateix dia)

EAS

- Nombre total de persones ateses pel Servei de Primeres Atencions
- Mitjana de temps d'espera per ser atès en primeres acollides
- Nombre de derivacions als equips de tractament (SAIF i SAID)
- Nombre d'arrelaments
- Nombre d'urgències ateses.